



aastaruanne /annual report **2007**

EL tarbija nõustamiskeskus
European Consumer Centre of Estonia



HEA TARBIIJA JA KOOSTÖÖPARTNER!

Möödunud, 2007. aasta oli Tarbijakaitseameti juures eraldi osakonnana tegutsevale EL tarbija nõustamiskeskusele kolmandaks tegevusaastaks. Keskus kaitseb tarbijate õigusi ülepiiriliste ostude korral ning keskuse tegevus on fikseeritud Tarbijakaitseameti ja Euroopa Komisjoni vahelises lepingus. Nõustamiskeskuse eesmärgiks on soodustada tarbijatel Euroopa Liidu siseturu võimaluste kasutamist, pakkudes selleks tarbijale täisteenindust nii probleemide ennetamisel kui lahendamisel ehk nii tarbijate informeerimist, nõustamist, päringutele vastamist kui ka kaebuste menetlemist ning vahendamist spetsiaalsetele kohtuvälistele instantsidele kogu Euroopas. EL tarbija nõustamiskeskus on European Consumer Centre's Network võrgustiku liige.

Möödunud aastat võib pidada edukaks. Keskuse menetluses olnud ülepiiriliste kaebuste arv tegi hüppelise kasvu võrreldes varasemate aastatega. Sellest võib järeldada, et vajadus ülepiirilisi probleeme lahendada tarbijakaitsekeskuse jaoks on Eestis olemas ning tarbijad leiavad tee meieni. Kuigi Eesti kui uue Euroopa Liidu liikmesriigi keskuse menetluses olnud kaebuste arv ei ole veel võrreldav vanade liikmesriikide või tunduvalt suuremate liikmesriikide omaga, kasvab ülepiiriliste ostude osakaal ka Eestis. Hea on tõdeda ka seda, et paljud menetluses olnud kaebused leidsid tarbijale positiivse lahenduse.

Tehes kokkuvõtteid möödunud aastast, tuleb nentida, et kõige suuremaks probleemiks osutusid 2007. aastal tarbijate ülepiirilised ostud Interneti vahendusel. Nimelt puutuvad tarbijad sageli kokku probleemiga, kus makstud ning tellitud kaup ei jõua tarbijani ning olukorda raskendab asjaolu, et kaupleja ei ole aldis tarbija kaebustele reageerima. Sellise suhtumisega paistsid silma nii Eesti kui teiste liikmesriikide E-kauplejad. Selline kauplejatepoolne hoolimatus heidab kahjuks varju kogu Interneti-kaubandusele. Samas on Internet mugav ja kergesti kättesaadav ostukanal, mis avab Eesti tarbija ees kogu Euroopa siseturu koos sealsete suurte valikuvõimaluste ning soodsate hindadega. Kindlasti aitab E-kaubanduses esinevaid probleeme vältida tarbijate sellele teemal teavitamine ning esinevatest ohtudest ja probleemidest avalikult rääkimine.

2007. aastat jääb iseloomustama ka ECC-võrgustiku keskuste vahel läbiviidud edukas ühisprojekt, millega kaardistati lennureisija õigustega seotud kaebused. Lisaks kaebuste statistikale ja analüüsile sisaldab uuringu tulemusena valminud kokkuvõte ka 34 erinevat soovitusi lennureisijate olukorra parandamiseks, samuti konkreetseid näiteid juhtunud olukordadest üle kogu Euroopa. Selline probleemide kaardistamine ning analüüsimine ja nendest lennuvedajate teavitamine aitab loodetavasti kaasa olukorra paranemisele ja tarbijate teadlikkuse tõstmisele, usuvad ECC-võrgustikku kuuluvad keskused. Samuti on antud uuring heaks sisendiks liikmesriikide pädevatele asutustele, kellel on õigus rakendada lennureisija õiguste kaitseks sanktsioone.

Lisaks konkreetsete kaebuste lahendamisele ning tarbijate nõustamisele, peab EL tarbija nõustamiskeskus väga oluliseks ka

DEAR CONSUMER AND CO-OPERATION PARTNER!

2007 was the third year of business for the European Consumer Centre of Estonia (ECC), acting at the Consumer Protection Board. The Centre protects the rights of consumers related to cross-border purchases and the provisions regulating its activities are laid down in a contract, concluded between the Estonian Consumer Protection Board and the European Commission. The purpose of the centre is to facilitate making the most of the internal market of the European Union for the consumers, offering full service for both the anticipation and solving of problems or, in other words, informing and consulting consumers, responding to enquiries, and handling cross-border complaints or guiding appeals to special extra-judicial institutions all over Europe. The European Consumer Centre of Estonia is a member of the European Consumer Centre's Network.

The last year - 2007 - can be described as successful. The number of cross-border complaints, handled by the Centre, went up sharply in comparison to the previous years. This allows us to conclude that in Estonia there is a demand for a consumer protection centre, handling cross-border complaints and one that consumers know how to find us. While the number of complaints handled by Estonia - a relatively new EU Member State - cannot be compared to the number of complaints handled by the 'old' or larger Member States, the relative share of cross-border purchases is increasing in Estonia. It is pleasing to admit that several of the complaints, handled by the Centre, resulted in a settlement favourable for the consumer.

We must admit, when making conclusions on last year, that the majority of complaints handled by the European Consumer Centre of Estonia in 2007 involved purchases made on the Internet. For example, the problems most often encountered in E-commerce are related to the fact that goods that have been ordered and paid for often fail to reach the consumer. The situation is aggravated by the fact that traders are unwilling to respond to consumers' complaints. This is the attitude quite often demonstrated by the E-commerce undertakings of both Estonia and the other Member States. Unfortunately, such negligence by traders deteriorates the reputation of E-commerce as whole. At the same time the Internet represents a convenient and easily accessible shopping channel, providing the Estonian consumer with access to the European internal market with its favourable prices and alternative choices. Informational campaigns for consumers and public discussion of threats and problems are definitely measures that help to avoid the problems most frequently encountered in e-commerce.

2007 was also characterised by a successful joint project of the centres belonging to the ECC-network, involving the mapping of complaints related to the violation of air passengers' rights. In addition to statistical information and analysis of complaints, the report also includes 34 different recommendations for improving the situation of air passengers, but also some specific examples of situations that occurred all over Europe. The centres belonging to the ECC-Network

tarbijate teadlikkuse tõstmist. Teavitustöös kasutatakse erinevaid teabevoldikuid ja -materjale, keskuse kodulehekülge ja ka osalemist erinevatel avalikel üritustel. Hästi informeeritud tarbijad oskavad kasutada neid eeliseid, mida Euroopa Liit tarbijaile pakub ning on teadlikud ka oma õigustest probleemide tekkimisel, olles seeläbi väärlisteks partneriteks kauplejatele.

Loodame, et käesolev aastaraamat annab huvilistele ülevaate nii EL tarbija nõustamiskeskuse kui ka teiste ECC-võrgustikku kuuluvate keskuste tegemistest aastal 2007. Soovime kõigile edukat piiriülest ostlemist!



Kristina Vaksmaa-Tammaru,
Juhataja /Director

do believe that the described mapping and analysis of problems, supported by notifying the air carriers thereof, will hopefully contribute to improving the situation and increasing the awareness of consumers. The survey also represents a good input for competent authorities of the Member States, entitled to impose measures to protect the rights of air passengers'.

Besides settling the complaints and advising consumers, increasing the awareness of consumers is considered as an important sphere by the European Consumer Centre of Estonia. Various informational leaflets and materials, website of the Centre at www.consumer.ee and participation in various public events are used for the purposes of dissemination of information. Well-informed consumers can make the most of the advantages, offered to consumers by the European Union while being aware of their rights in the case of possible problems, thus being worthy partners to traders.

We do hope that this yearbook will give all the interested parties an overview of the activities of both the European Consumer Centre of Estonia and other centres, belonging to the ECC-Network, in 2007. We wish you lots of successful cross-border purchases.

Best regards,

PIIRIÜLESED TARBIIJAKAEBUSED

Piiriüleste tarbijakaebuste lahendamine on üheks peamiseks nõustamiskeskuse ülesandeks. 2007. aastal laekus keskusele kokku **93 piiriülest kaebust**, mis on üle 60% enam, võrreldes 2006. aastal laekunud kaebustega. Sellest võib järeldada, et ülepiirilisi oste sooritatakse küllalt sageli ning teave EL tarbija nõustamiskeskuse poolt pakutavatest teenustest ning ECC võrgustikust jõuab järjest rohkem tarbijateni.

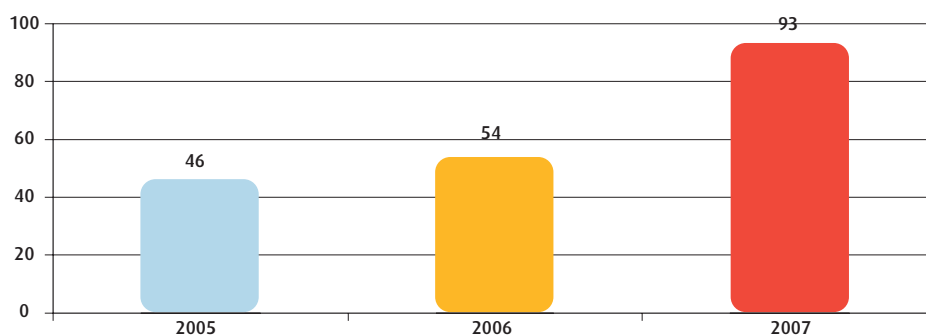
Kokku pöördus 2007. aastal EL-i tarbija nõustamiskeskuse poole kaebusega **40** Eesti kodanikust tarbijat ning **53** kaebust esitati teise riigi tarbijate poolt otse või teiste ECC-keskuste vahendusel, puudutades seega Eesti kaupleja tegevust.

CROSS-BORDER CONSUMER COMPLAINTS

Settling cross-border consumer complaints is one of the main functions of the centre. In 2007, a total of **93 cross-border complaints** were filed with the centre, this being 60% more than the respective amount in 2006. This allows us to conclude that cross-border purchases are quite common and the information on the services provided by the European Consumer Centre of Estonia and ECC-Network is reaching more and more consumers every year.

In total, **40** Estonian consumers filed a complaint with the centre in 2007; **53** complaints were filed by consumers of other countries or via other ECC-centres in relation to the business of Estonian traders.

Tarbijatelt laekunud kaebuste arv aastate lõikes
Number of complaints received from consumers during past years



Eesti kauplejate tegevuse peale laekus kaebusi enim Soome tarbijatelt (kokku 30) ja Läti tarbijatelt (6). Sellest võib järeldada, et enim sooritatakse ülepiirilisi oste naaberriikides. Samas Eesti tarbijatelt laekunud kaebused on seotud väga erinevate EL liikmesriikidega, millest enim laekus kaebusi Suurbritannia, Prantsusmaa ja Soome ettevõtjate vastu.

Kokku laekunud 93 kaebusest leidis 2007. aastal lahenduse 78 ning 15 kaebuse menetlus jätkus järgmisel aastal. Enamik lõpetamata menetlustest oli seotud Eestis registreeritud Interneti-kaupleja Paloma K OÜ tegevusega või puudutas teise riigi kauplejaid, mistõttu sõltub lahenduse leidmine teise riigi ECC-keskusest.

Kõige probleemsemaks valdkonnaks ülepiiriliste ostudega seoses võib laekunud kaebuste põhjal pidada **Interneti-kaubandust**, mille

The highest number of complaints, concerning the activities of Estonian traders, were filed by Finnish and Latvian consumers (30 and 6 complaints, respectively). This allows us to conclude that the majority cross-border purchases are made from neighbouring countries. However, complaints filed by Estonian consumers involved various EU Member States, mostly against the undertakings of the Great Britain, France and Finland.

78 of the 93 complaints, received in 2007, were settled, whereas the handling of 15 complaints was continued into the next year. The majority of the unfinished proceedings were related to an Internet trader, Paloma K OÜ, registered in Estonia or traders of other countries; therefore, the settlement depends on the ECC-Centre of another country.

Kaebuste jagunemine tarbijate lõikes
Distribution of complaints



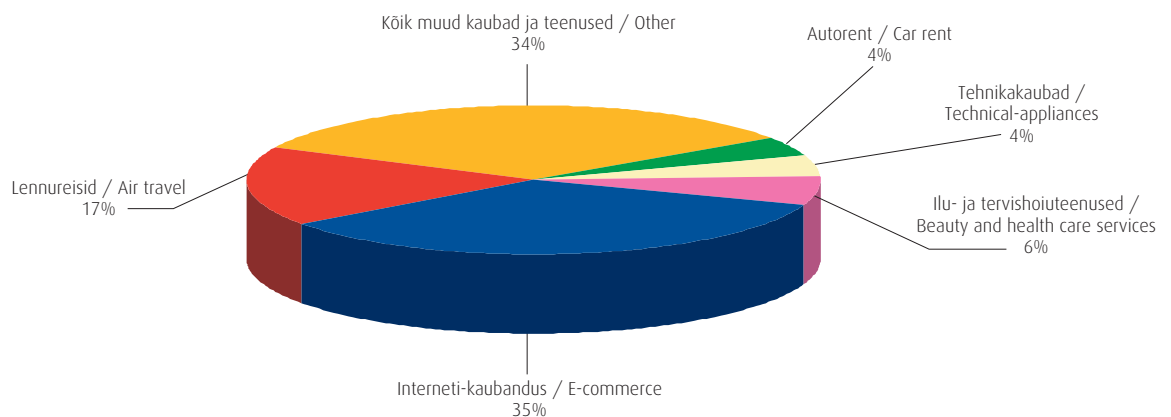
kohta laekus aasta jooksul 32 kaebust, moodustades 34 protsenti kaebuste koguarvust. E-kaubandust käsitlevatest kaebustest 18 olid seotud Eesti Interneti-kaupleja Paloma K OÜ tegevusega, kes pakkus kaupu läbi Interneti-lehekülje www.dvdmedia.ee ning ei toimetanud tellitud ning makstud kaupu tarbijateni. Kõige enam puutusid antud kaupleja poolt põhjustatud probleemidega kokku Soome tarbijad. Interneti-kaubandust puudutavates kaebustes oligi peamiseks probleemiks tellitud ja makstud kauba mittekohaletoomine ning asjaolu, et kauplejaga ei ole võimalik kontakti saada või ei täida kaupleja oma lubadusi probleem lahendada.

Teise probleemse valdkonnana võib välja tuua **lennureisid**, kus kaebusi laekus nii lendude hilinemiste ja tühistamiste kui ka kadunud või rikunud pagasiga seoses. Kokku laekus lennureisija õigusi puudutavaid ülepiirilisi kaebusi 16. Paljud lennureisidega seotud probleemid said alguse sellest, et teabe saamine probleemses olukorras, nagu on lennu hilinemine või pagasi viibimine, sõltub pahatihti vaid reisija initsiatiivist, mistõttu ootavad ja eeldavad tarbijad vedajatelt kliendisõbralikumat ning hoolivamat suhtumist. Infopuudus tekitab ka konfliktsituatsioone ning pärsib olukorra lahendamist.

Based on the complaints concerning cross-border purchases, the most problematic sphere is definitely **Internet commerce**, serving the grounds for the filing of 32 complaints or 34 per cent of the total number of complaints last year. 18 of the complaints regarding e-commerce were complaints against the Estonian Internet trader Paloma K OÜ, which offered its goods through the www.dvdmedia.ee website, accepting money from consumers of other countries, while neither shipping the promised goods nor responding to the complaints of consumers. Finnish consumers were most heavily affected by the problems created by this particular trader. The majority of the complaints, concerning Internet commerce, describe situations where goods that were ordered and paid for are not delivered and it is either impossible to contact the trader or the trader never lives up to its promises to solve the problem.

Air travel is another area that is characterised by a high incidence of various problems and complaints, relating to both the delayed and cancelled flights or lost or damaged luggage. In total, 16 complaints concerning the rights of air passengers were filed. Many problems related to air travel incurred because of the fact that obtaining of the required information in an uneasy situation - like a delayed flight or problems with luggage - often depends on the passenger's initiative and passengers expect a more customer-friendly and caring attitude from flight operators. Lack of information can be also blamed for conflict situations, while also being an obstacle to the solving of the problems.

Kaebused toote- ja teenuseliigiti
Complaints by product and service type



NÄITED LAEKUNUD KAEBUSTEST

Eesti tarbija versus Rootsi lennufirma

Kõige komplitseeritumaks kaebuseks osutus 2007. aastal keskuse menetluses olnud Eesti tarbijate kaebus Rootsi lennudevaja vastu. Nimelt broneerisid Eesti kodanikud Rootsi reisifirma vahendusel kaks lennupiletit Rootsist Tai Kuningriiki suunduvale lennule, makstes piletite ning reisikindlustuse eest kokku 14 320.- Rootsi krooni (ligikaudu 24 000 EEK-i).

Kuna mõlemad reisijad olid Eesti kodanikud ning Eestist otselendu Tai Kuningriiki ei toimu, siis algas reis Tallinnast Rootsi sõitva reisilaevaga, mille piletite eest maksid tarbijad kokku 1292.- Rootsi krooni (2157,6 EEK-i). Tarbijate eesmärgiks oli Rootsi Arlanda lennujaamast edasi lennata Tai Kuningriiki.

EXAMPLES OF FILED COMPLAINTS

Estonian consumer versus a Swedish air carrier

The most complicated complaint, filed in 2007 and handled by the centre, involved a complaint by some Estonian consumers against a Swedish air carrier. In the given case, the Estonian citizens had used the services of a Swedish travel agency to book two tickets to a flight from Sweden to Thailand, paying the total amount of 14,320 Swedish kroons (approximately 24,000 EEK) for the tickets and travel insurance.

As both passengers were the citizens of Estonia and there are no direct flights from Estonia to Thailand, the trip started on board a passenger ship travelling between Tallinn and Sweden; the passengers

Pärast tarbijate jõudmist Arlanda lennujaama soovisid nad registreeruda broneeritud lennule Tai Kuningriiki. Lennuettevõtja esindaja aga keeldus tarbijaid lennukile lubamast, kuna neil puudus viisa Tai Kuningriiki sisenemiseks. Tarbijate sõnul uurisid nad aga enne reisile minekut hoolikalt Tai Kuningriigi viisa saamise tingimusi, muuhulgas ka Eesti Välisministeeriumi Konsulaarosakonnast ja Tai Kuningriigi Välisministeeriumist ning saadud teabe kohaselt on Eesti kodanikel võimalik viisa osta riiki saabumisel. Seega tuli lennufirmapoolne keeldumine nimetatud kodanikke lennukile lubamast neile äärmiselt ebameeldiva üllatusena, arvestades nii kantud kulutusi kui ka seda, et vastav kinnitus reisingitingimuste kohta oli saadud eelnevalt mitmetest ametlikest allikatest.

Pärast lennukile mittelubamist lennuettevõtja poolt, võtsid tarbijad koheselt telefoni teel ühendust Tai Kuningriigi konsuliga Rootsis, et üritada tekkinud ebameeldivat olukorda lahendada. Tai Kuningriigi konsul kinnitas info õigsust Eesti kodanikele viisa väljastamise kohta Tai Kuningriiki saabumisel ning võttis seejärel ise ühendust Rootsi reisifirmaga, kust lennupiletid olid ostateud, kes omakorda suunas selle informatsiooni edasi lennufirma esindajale. Vaatamata sellele keeldus lennufirma esindaja tarbijaid lennukipardale lubamast ning nimetatud kodanikud olid sunnitud Eestisse tagasi pöörduma. Kuna samal päeval ei olnud enam võimalik Eestisse naasta, olid tarbijad sunnitud muretsema oma kulul nii majutuse kui ka uued lennupiletid. Uute lennupiletite maksumuseks oli 1909.– Rootsi krooni (3188 EEK-i) ühe inimese kohta.

Arvestades, et kaebus oli esitatud Rootsis tegutseva lennufirma vastu, edastas EL tarbija nõustamiskeskus kaebuse menetlemiseks oma Rootsi kolleegidele Konsument Europa'sse (ECC Rootsi), kes pakkus välja võimaluse edastada kaebus menetlemiseks ning seeläbi omapoolseks hinnanguandmiseks Rootsi Tarbijakaebuste ametile (Allmänna reklamationsnämnden). Paraku aga tegi Rootsi Tarbijakaebuste amet otsuse lennuettevõtja kasuks, viidates sellele, et lennuettevõtja lähtus oma tegevuses ülemaailmses reisistandardis TIM (Travel Information Manual) toodud andmetest, mille kohaselt peab Eesti kodanikel olema Tai Kuningriiki sissesõiduks viisa.

Selline lahendus Tarbijakaitseameti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskust ei rahuldanud, mistõttu pöörduti abi saamiseks kahel korral Eesti Välisministeeriumi poole, kes kinnitas, et Eesti kodanikel on õigus osta viisa Tai Kuningriiki saabudes piirilt. Samuti palus nõustamiskeskus Välisministeeriumi seisukohta olukorras, kus reisijad kannatavad märkimisväärset kahju reisistandardis TIM avaldatud ja lennufirmade poolt ainiti aktsepteeritava info ebaõigsuse eest, samas kui reisijad on saanud eelnevalt samas asjas teistsugust, kuid siiski tõest teavet erinevatest ametlikest allikatest (saatkonnad, ministeeriumid jne). Välisministeeriumilt saadud vastuse kohaselt on nad seisukohal, et TIM-is sisalduva info eest peab vastutama TIM-i väljaandja. Samas rõhutades, et kui TIM-i väljaandja ei ole ebaõige või puuduliku info eest vastutav, ei tohiks lennufirmad, reisibürood jms oma tegevuses TIM-is olevast infost siduvalt ja lõplikult lähtuda.

Menetluse käigus pöördus nõustamiskeskus ka TIM-i väljaandja, IATA Netherlands Data Publications poole nendepoolse seisukoha kui ka võimaliku abi saamiseks. Saadud vastuse kohaselt teevad nad kõik endast oleneva, et TIM-is avaldatud informatsioon oleks kehtiv ning päevakohane, kuid andmete sagedase muutumise tõttu ei ole nad vastutavad juhul, kui keegi kannatab kahju tulenevalt ebaõigetest andmetest, välja arvatud juhul, kui info on avaldatud tahtlikult ebaõigesti või hooletuse tagajärjel.

paid, in total, 1,292 SEK (2,157.60 EEK) for the tickets. The consumers intended to fly from Arlanda Airport, Sweden, to Thailand.

After the consumers arrived at Arlanda Airport, they wanted to register themselves for a booked flight to Thailand. However, the representative of the air carrier refused to allow the consumers to board as they had no visa to enter Thailand. According to the consumers they had investigated the terms for obtaining the visa for Thailand very carefully before embarking on the trip, both from the Consular Department of the Estonian Ministry of Foreign Affairs and the Ministry of Foreign Affairs of the Kingdom of Thailand and, according to the information they were given, the citizens of Estonia may purchase a visa upon their arrival to the country. Therefore, the air carrier's behaviour was an extremely unpleasant surprise, both considering the expenses already born and the fact that they had received official confirmation concerning the travelling conditions from various reliable sources.

After the consumers were refused boarding, they immediately contacted the Consul of the Kingdom of Thailand in Sweden by phone to solve the uneasy situation that had incurred. The Consul of the Kingdom of Thailand confirmed that citizens of Estonia may be issued visas upon their arrival in Thailand and then personally contacted the Swedish travel agency that had supplied the plane tickets who, on its turn, forwarded the information to the representative of the air carrier. Regardless of everything, the representative of air carrier still refused to allow the consumers to board the plane and the aforementioned citizens were forced to return to Estonia. As it was impossible to return to Estonia on the same day, the consumers were forced to pay both for their accommodation and new plane tickets. The price of the new plane tickets was 1,909 SEK (3,188 EEK) per person.

As the complaint was filed against an air carrier operating in Sweden, the European Consumer Centre of Estonia forwarded the complaint to their Swedish colleagues at Konsument Europa (ECC Sweden), suggesting to communicate the complaint for further hearing and evaluation to the Swedish Consumer Complaints Board (Allmänna reklamationsnämnden). Unfortunately, the Swedish Consumer Complaints Board ruled in favour of the air carrier, referring that the latter proceeded in accordance to the global Travel Information Manual, stating that the Estonian citizens must have a visa to enter Thailand.

As this solution did not satisfy the European Consumer Centre of Estonia, the Estonian Ministry of Foreign Affairs was twice contacted, confirming that Estonian citizens may buy a visa upon their arrival in Thailand. Also, the European Consumer Centre of Estonia asked for the opinion of the Ministry of Foreign Affairs regarding a situation where passengers can suffer considerable damages due to the inaccuracy of the information, published in a Travel Information Manual while having received different, yet correct information from various official sources (embassies, ministries, etc.). According to the official reply, given by the Estonian Ministry of Foreign Affairs, they are of the opinion that the entity publishing the Travel Information Manual must also take responsibility for the information given therein, while stressing that if the entity, publishing the Travel Information Manual, takes no responsibility for inaccurate or insufficient information, neither flight operators nor travel agencies, etc., should treat the information provided in the Travel Information Manual as binding and final.

Hoolimata EL tarbija nõustamiskeskuse poolt läbi viidud pikast ja põhjalikust menetlusest ei õnnestunud tarbijate probleemi kohtuväliselt lahendada ning tekkinud oli olukord, kus kahe riigi ametiasutused on samas asjas erinevatel seisukohtadel, s.t vastavalt Rootsi Tarbijakaebuste ameti tehtud otsusele antud asjas on TIM-i näol tegemist ametliku infoallikaga, kuid Eesti Välisministeeriumi saadetud kirjadest võib üheselt järeldada, et nimetatud ülemaailmne reisistandard TIM ei ole aktsepteeritav ametliku infoallikana. Paraku oli tekkinud olukord, kus keegi ei vastutanud olulise info ebaõigsuse eest ning seeläbi ka tarbijatele tekitatud kahju eest, milleks oli kokku 33 898 Rootsi krooni (56 609,6 EEK-i) ning tarbijate nõue jäigi rahuldumata.

EL tarbija nõustamiskeskusel ja Tarbijakaitseametil puudusid kahjaks täiendavad võimalused kaebuse lahendamiseks, sest lennuvedaja näol ei olnud tegemist Eestis registreeritud ettevõttega.

Eesti tarbija versus Saksamaa Interneti-kaupleja

Eesti tarbija tellis Saksamaal tegutsevast Interneti-kaubamajast www.elektro-claas.de mikrolaineahju ning tasus kauba eest täies mahus ette. Tarbija oli nimetatud kaubamajast ka varasemalt ilma probleemideta kaupu tellinud, mistõttu ei olnud tal alust kahelda kaupleja usaldusväärsuses. Kui kaupleja aga õigeks ajaks tellitud mikrolaineahju tarbijani ei toimetanud ning ei vastanud ka tarbija vastavasisulistele järelepäringutele, pöördus tarbija abi saamiseks EL tarbija nõustamiskeskuse poole. Keskus vahendas kaebuse menetlemiseks Saksamaa kolleegidele (ECC Kehl). Kaebuse menetlemise käigus selgus, et antud kaupleja on välja kuulutanud pankroti. Sellises olukorras ei ole ECC-võrgustiku keskustel kahjuks võimalik tarbijat kohtuväliselt aidata ning EL tarbija nõustamiskeskus vahendas tarbijale andmed pankrotimenetluse ning -halduri kohta, kuhu tarbija saaks soovi korral oma nõuded esitada.

Soome tarbija versus Eesti elektroonikamüüja

Soome tarbija ostis ühest Tallinna elektroonikapoest kohvimasina, väärtusega ligikaudu 100 eurot ehk 1500 Eesti krooni. Soome jõudes ja masinat kasutusele võttes märkas tarbija, et masin oli puudusega ning ei töötanud korralikult. Esialgu proovis tarbija probleemi lahendada Soomes, hakates otsima sama kaubamärgi esindajat Soomes. Paraku selgus, et Soomes antud mudelit ei müüda, mistõttu ei saanud antud masinaga seotud probleeme (nt korraldada masina ümbervahetamist) Soomes lahendada. Seejärel pöördus tarbija Eestis talle masina müünud kaupleja poole. Esialgu proovis tarbija probleemi lahendada telefonitsi, uurides kas tal oleks võimalik leida probleemile lahendus Soomes, arvestades, et nii on tarbijale lihtsam ja mugavam. Kahjuks kaupleja ja tarbija kokkulepet ei saavutanud, mistõttu saatis tarbija oma kaebuse kauplusele E-kirja teel, küsides võimalusi probleemi lahendamiseks. Paraku ei vastanud kaupleja tarbija kaebusele kahe kuu vältel, mistõttu tegi tarbija avalduse Soome Euroopa tarbijakaitsekeskusele (ECC Finland), paludes abi probleemi lahendamisel. Soome kolleegid vahendasid kaebuse lahendamiseks EL tarbija nõustamiskeskusele.

Nõustamiskeskus külastas kaebuse asjaolude selgeks tegemiseks kauplust ning teavitas kauplejat tema seadusjärgsetest kohustustest, mille tulemusel nõustus kaupleja puudusega kohvimasina välja vahetama või tarbijale raha tagastama, kui leiab tõendamist, et tegemist on tootmisveaga. Kauplejapoolne soov oli, et tarbija toimetaks masina kauplusesse, et saaks kindlaks teha, kas tegemist on tootmisveaga või mitte. Kaebuse menetlemine jätkus läbirääkimistega

During the proceedings the European Consumer Centre of Estonia also contacted the company publishing the TIM, IATA Netherlands Data Publications, both for their opinion and possible assistance in the matter. According to their reply they do everything possible to publish only valid and updated information in the TIM but, as the information is changed frequently, they take no responsibility for situations where someone will suffer damages as the result of inaccurate information, except where inaccurate information has been published deliberately or due to negligence.

In spite of long and tedious proceedings, conducted by the European Consumer Centre of Estonia, it was not possible to reach an extra-judicial settlement for the problem of the consumers and there was a situation where the authorities of two countries had adopted a different position in the same matter; that is, according to the ruling of the Swedish Consumer Complaints Board, the TIM represents an official source of information, while the information provided by the Estonian Ministry of Foreign Affairs stated that the aforementioned global travel standard TIM is not acceptable as an official source of information. Regrettably, this presented a situation in which no one was responsible for the inaccuracy of important information and, therefore, also the damages caused to the consumers, amounting to 33,898 Swedish kroons (56,609.60 EEK) and the consumers' claim was not satisfied. Unfortunately, the European Consumer Centre of Estonia and the Consumer Protection Board lacked additional alternatives for settling the complaint as the air carrier was a company not registered in Estonia.

Estonian consumer versus a German Internet trader

Estonian consumer ordered a microwave oven from a German Internet department store at www.elektro-claas.de and paid the full value of the goods in advance. The consumer had earlier ordered goods from the same department store without encountering any problems and, therefore, had no reason to doubt the reliability of the trader. As the trader never delivered the microwave, as agreed, and did not respond to the consumer's enquiries, the consumer contacted the European Consumer Centre of Estonia for assistance. The centre forwarded the complaint to its German colleagues (ECC Kehl) for handling. As the complaint was processed, it turned out that the concerned trader had declared bankruptcy. In such a situation the ECC-Network has, unfortunately, no opportunities for providing extra-judicial assistance to the consumers and the European Consumer Centre of Estonia communicated information on the bankruptcy proceedings and trustee in bankruptcy to the consumer so that he /she could file his/her claims, if applicable.

Finnish consumer versus Estonian seller of electronic appliances

A Finnish consumer bought a coffee machine to the value of approximately 100 EUR or 1,500 Estonian kroons from one of the electronic home appliance stores in Tallinn. When arriving in Finland and putting the coffee machine to use, the consumer noticed defects in the machine that made it unable to operate as required. The consumer initially tried to solve the problem in Finland, by looking for the representative of the same trademark in Finland. Unfortunately, it was soon clear that the given model was not sold in Finland; therefore, the problem couldn't be solved in Finland (for example, by changing the machine for a model without defects). The consumer then contacted the Estonian trader that sold him the machine. The consumer first tried to solve the problem by phone, asking whether the problem could be solved in Finland, as this would have been more convenient for the consumer. Regrettably, the consumer and trader did not come to an understanding; therefore, the consumer

ning asjaolude ja võimaluste selgitamisega, et kuidas peaks kohvimasina Eestisse toimetamine toimuma ning kes peab tasuma transpordikulud.

Menetluse tulemusel saatis tarbija kohvimasina postiga Eestisse kauplajale ning kauplaja tuvastas vaatluse põhjal tootmisdefekti ning tagastas tarbijale kohvimasina maksumuse ning toote Eestisse toimetamisega seotud kulud, kogusummas 130 eurot (ligikaudu 2035 EEK-i).

Eesti tarbija versus Suurbritannia lennufirma

Eesti tarbija soovis sõita 15. augustil Suurbritannia odavlennufirmaga Tallinnast Londonisse ning sealt edasi Alicantesse. Paraku hilines esimene lend ehk Tallinn–London lend, mistõttu ei jõudnud tarbija õigeks ajaks jätkulennule London–Alicante. Tarbija oli sunnitud maksta täiendavad 35€ (ligikaudu 690 EEK-i), et vormistada end ümber järgmisele võimalikule Alicantesse viivale lennule. Kuna lennust maha jäämine ei olnud tarbija süü, vaid oli tingitud esimese lennu hilinemisest, soovis tarbija täiendavalt maksta 35 naela (ligikaudu 690 EEK-i) tagastamist lennufirma poolt. Lennufirma sellega ei nõustunud ning tarbija pöördus abi saamiseks EL tarbija nõustamiskeskuse poole. Kuigi arvestades, et antud kaebus ei kuulunud lahendamisele Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse nr 261/2004 valguses, sest tegemist oli kahe eraldiseisva piletiga, mistõttu ei mõjutanud esimese lennu hilinemine teise lennuga seonduvat, proovis EL tarbija nõustamiskeskus siiski probleemi lahendada, vahendades kaebuse kolleegidele Suurbritanniasse (ECC UK). Paraku lennufirma ei näidanud üles tahet antud probleemi lahendada ega pakkunud võimalikke kompromisslahendusi antud situatsioonis, ning arvestades, et määrses 261/2004 lendude hilinemist puudutavad sätted ei laienenud antud kaebuse puhul, olime sunnitud kaebuse menetluse lõpetama. Antud kaebus on iseloomulik näide odavlennufirmade veotingimustest ehk sellest, kuidas tarbija oli tegelikkuses marsruudil Tallinn–London–Alicante reisimiseks ostnud kaks eraldi lennupiletit ehk Tallinnast Londonisse kehtis üks pilet ning Londonist Alicantesse teine eraldiseisev pilet, kuna tarbija oli sõlminud vedajaga kaks eraldi lepingut. Antud tingimustest oli lennufirma kõiki oma kliente kodulehekülje vahendusel ka teavitanud. Nimelt ei paku enamik odavlennufirmasid ühenduslendusi ning igat broneeritud jätkulendu käsitletakse kui eraldi lendu, seega lasus lennuettevõtjal kohustus toimetada tarbija esimese lennu puhul lõppsihtkohta, milleks oli London. Seda lennuvedaja hilinemisega ka tegi. Kuna pilet edasi Alicantesse ei olnud seotud piletiga Londonisse, ei kanna vedaja otsesest vastutusest toimetada tarbijat Alicantesse juhul, kui viimane ei ilmunud õigeaegselt antud lennule. Selliste reisitingimuste korral on tarbijal võimalik esitada lennuvedajale kahjunõue vaid tsiviilvaidluse korras läbi kohtu.

communicated his complaint by e-mail, asking for alternatives for solving the problem. As the trader did not respond to the consumer's complaint within two months, the consumer filed a complaint with the European Consumer Centre of Finland, asking for assistance to solve the problem. Our Finnish colleagues communicated the problem for settlement to the European Consumer Centre of Estonia. The European Consumer Centre of Estonia visited the store to explain the circumstances of the complaint and notified the trader of its obligations, provided by law. As the result, the trader agreed to either change the defective coffee machine or give the consumer a refund if a workmanship defect could be proved. The trader wanted the consumer to deliver the coffee machine to the store to check whether the problem was attributable to defective workmanship or not. The complaint was further handled by negotiations and explaining the circumstances and opportunities to decide how the coffee machine should be delivered to Estonia and who should cover the transport costs. As a result of the complaint handling, the consumer sent the coffee machine to the trader in Estonia by mail; the latter, having examined the machine, identified defective workmanship and refunded the consumer the value of the coffee machine and the expenses related to the transport of the coffee machine to Estonia, in total, 130 EUR (approximately 2,035 EEK).

Estonian consumer versus an air carrier from the Great Britain

An Estonian consumer wanted to travel with a budget UK airline from Tallinn to London on 15th August and then to Alicante from London. Unfortunately, the Tallinn-London flight was delayed; therefore, the consumer did not make the connecting London-Alicante flight and had to pay additional £35 (approximately 690 Estonian kroons) to get on board the first possible flight to Alicante. As the consumer wasn't guilty in missing the flight - this was due to the delayed first flight - he/she wanted the air carrier to refund the £35 (approximately 690 Estonian kroons). The air carrier rejected the claim and the consumer contacted the European Consumer Centre of Estonia for assistance. Although - considering the fact that the given complaint was not subject to settlement under the regulation of the European Parliament and Council No. 261/2004 as the client held two separate plane tickets and therefore, the delayed first flight had no effect to the matters related to the connecting flight - the European Consumer Centre of Estonia, nevertheless, attempted to solve the problem by sharing the complaint with its colleagues in the United Kingdom (ECC UK). Regrettably, the air carrier had no will to settle the given problem and offered no compromise solutions whatsoever for the situation and, as the provisions related to delayed flights, specified in the Regulation no. 261/2004, we had to drop the proceedings. The given complaint serves as good example of the carriage conditions imposed by budget airlines or a situation where a consumer has, in fact, bought two different plane tickets to flight the Tallinn-London-Alicante route or, one ticket is valid for the flight from Tallinn to London and another, a separate ticket, for the flight from London to Alicante as the consumer has entered into two different contracts with the air carrier. In the given situation, the air carrier had also notified all its clients through its website. As a matter of fact, the majority of budget airlines don't offer connecting flights and every booked continuance of a flight will be treated as a separate flight; therefore, the air carrier was required to transport the consumer to the final destination in the case of the first flight, being London. This is exactly what the air carrier did, although with a delay. As the ticket to Alicante was not linked with the ticket to London, the air carrier was not directly responsible for transporting the consumer to Alicante when not being present to board the given flight in time. In the case of the described travelling conditions, the consumer can only file a civil court action against the air carrier to claim the damages.

PIIRIÜLESED JÄRELEPÄRINGUD NING NÕUSTAMINE

2007. aastal laekus EL-i tarbija nõustamiskeskusele **74 kirjalikku järelepäringut**. Sisu poolest olid järelepäringud väga varieeruvad, kuid esile võib tõsta inimeste soovi saada infot lennureisijate õiguste kohta lendude hilinemistel või tühistamistel, samuti seoses Interneti-kaubanduses esinevate probleemidega. Lisaks küsiti erinevate kauplejate usaldusväärsuse kohta, kehtiva seadusandluse kohta Euroopa Liidus ning tarbija õiguste kohta defektsete toodete tagastamisel jne.

2007. aastal nõustati piiriüleste ostudega seotud küsimustes **telefoni teel 97 tarbijat või ettevõtjat**.

AVALIKUD SUHTED

Erinevad uuringud näitavad, et kõige meelsamini saavad tarbijad tarbijakaitsealast teavet **meedia vahendusel**. Seega on oluline kajastada meedias tarbija õigusi käsitlevaid teemasid ning teavitada võimalusest ülepiiriliste ostudega seotud küsimustes EL tarbija nõustamiskeskusest abi saada. Tarbija õiguste kajastamine meedias aitab kaasa nii tarbijate kui ettevõtjate teadlikkuse suurenemisele ja mõjub ennetavalt erinevate tarbijaprobleemide tekkimisele. Nõustamiskeskusel õnnestus 2007. aastal korduvalt ületada uudistekünnis nii rääkivas kui kirjutavas meedias, käsitledes erinevaid teemasid seoses kaupade või teenuste ostmisega teistes riikides, lennureisija õigustega, kaebuste kohtuvälise lahendamise võimalustega jne.

Koostöös ajakirjanikega avaldati meedias ka ülepiiriliste ostude teemalisi artikleid, nt on hoiatatud tarbijaid oma kohustusi mittetäitva Interneti-kaubamaja eest.

Käesoleval aastal tuli Euroopa Komisjon välja initsiatiiviga tähistada 15. märtsi lisaks rahvusvahelisele tarbija õiguste päevale esmakordselt ka kui **Euroopa tarbija päeva** ning rääkida sel päeval võimalustest, mida Euroopa Liitu kuulumine tarbijale annab. Sellega seoses andsid EL tarbija nõustamiskeskus ja Tarbijakaitseamet välja teemakohase pressiteate, mille eesmärgiks oli teavitada tarbijaid siseturu poolt pakutavatest võimalustest ja ühtsetest tarbijakaitsereeglitest Euroopa Liidus. Meediakajastus Euroopa tarbija päeva osas oli väga hea, teemat käsitleti mitme tele- ja raadiokanali uudistes ning päevalehtedes.

Esimesel poolaastal valmis keskuse **2006. aasta aruanne**, mida jagati keskuse koostööpartneritele (Euroopa Komisjoni ja Parlamendi esindused Eestis, Europe Direct infopunktid üle Eesti, turismiinfopunktid, kõik tarbijaühendused Eestis jt) ning kõigile ECC-võrgustiku keskustele.

TARBIJATELE SUUNATUD TEAVE

Kaebuste lahendamise kõrval on väga oluliseks keskuse tegevusvaldkonnaks ka tarbijate teavitamine ning ülepiiriliste ostudega seotud teabe levitamine. EL tarbija nõustamiskeskus on aastate

CROSS-BORDER ENQUIRIES AND ADVISING

The European Consumer Centre of Estonia **received 74 written enquiries** in 2007. The contents of the enquiries varied significantly; nevertheless, it should be stressed that people are very eager to learn about the rights of air passengers in the case of delayed or cancelled flights and related to e-commerce problems. Also, questions regarding the reliability of various traders, legislation in force in the European Union and the rights of consumers wanting to return defective goods, etc. were asked.

In 2007, **97 consumers were advised over the phone** in matters related to cross-border purchases.

PUBLIC RELATIONS

Different studies have shown that consumers are most willing to receive information on consumer protection issues **from media channels**. Therefore, it's highly important to cover subjects related to consumers' rights in media and notify them of their opportunity to get assistance from the European Consumer Centre of Estonia for solving problems related to cross-border purchases. The consumer centre repeatedly crossed the news threshold in 2007, both in spoken and written media, by discussing various topics related to buying either goods or services from other countries, air passengers' rights, alternative dispute settlement of complaints, etc.

Articles on cross-border purchases were published in co-operation with journalists, for example, warning consumers about an Internet department store not fulfilling its obligations.

In 2007, the European Commission, for the first time, launched an initiative not to celebrate only the World Consumer Rights Day on 15th March, but also **the European Consumer Day**, informing about the opportunities made available to consumers through European Union membership. This initiated the Consumer Protection Board and the European Consumer Centre of Estonia to publish a press release on the matter, aiming to inform consumers of the opportunities, made available by the internal market and common consumer protection regulations in the European Union. The media coverage of the European Consumer Day was very good; the topic was discussed in the news programmes of several TV and radio stations and daily papers.

The annual report of 2006 was completed during the first half of the year; the report was distributed to the centre's co-operation partners (the representations of the European Commission and European Parliament in Estonia, information points of Europe Direct all over Estonia, tourist information points, all the consumer associations of Estonia, etc.) and to all the centres within the ECC-Network.

INFORMATION AIMED AT CONSUMERS

Informing of consumers and distribution of information on cross-border purchases is another important activity of the centre besides the settlement of complaints and disputes. The European Consumer

jooksul andnud välja erineva sisuga teavitustmaterjale ning peamise teavituskanalina on kasutusel **spetsiaalne kodulehekülj** www.consumer.ee, mis keskendub teabele seoses ülepiiriliste ostudega ning tarbija õigustega Euroopa Liidus. Kodulehekülj pakub teavet nii eesti, inglise kui ka vene keeles ning lehekülge aktualiseeritakse pidevalt. EL tarbija nõustamiskeskuse initsiatiivil avaldati ka teiste riikide ECC-keskuste kodulehekülgedel Eesti kauplejaid ning piiriüleseid oste puudutavat materjali, nt avaldati Soome ECC-keskuse kodulehel hinnavõrdlus Eesti valuutavahetuspunktide kohta, paljud ECC-keskused avaldasid hoiatuse oma kohustusi mittetäitva Eestis registreeritud Interneti-kaubamaja kohta jms.

Lisaks elektroonilisele teabedastusele pakub keskus teabematerjale ka neile tarbijaile, kes eelistavad paber kandjal infoallikaid. Möödunud, 2007. aastal andis Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus välja ning levitas järgmisi **tarbija teabematerjale**:

- ingliskeelne Tarbijakaebuste komisjoni ning teisi Eesti kohtuväliseid organisatsioone tutvustav voldik **“Alternative Dispute Resolution in Estonia”**. Voldiku eesmärgiks on tutvustada Eestis oste sooritanud tarbijatele ja teistele ECC-võrgustiku keskustele võimalusi kaebusi kohtuväliselt lahendada. Antud voldikut on levitatud läbi kõikide ECC-keskuste üle Euroopa ning ka läbi turismiinfokeskuste.
- voldik **“Mida tasub teada, kui plaanite osta välismaalt kasutatud autot?”**. Voldik annab näpunäiteid erinevatel autoostuga seotud teemadel, sh müügilepingu, hinna, müügimeetodite, garantii jm osas. Voldikut levitatakse läbi tarbijaühenduste, Euroopa Komisjoni Eesti esinduse, Europe Direct'i ning teiste EL-ga seotud infopunktide, samuti läbi ameti maakonnatalituste ning erinevatel teabepäevadel.
- temaatiline **postkaart “Euroopa Liidus on mõnus elada ja reisida!”**, mis käsitleb tarbijakaitse aspekte EL-is ning juhatab tarbijad täiendava teabe saamiseks keskuse kodulehele www.consumer.ee. Postkaardid kuuluvad levitamisele Interneti-kohvikutes, raamatukogudes, Europe Direct'i ning teistes EL-ga seotud infopunktides ja mujal.



Centre of Estonia has published a variety of information materials over the years and the main information channel used is the **special website at www.consumer.ee**, which focuses on information related to cross-border purchases and consumer rights in the European Union. The website provides information in Estonian, English and Russian and is updated on a regular basis. At the initiative of the European Consumer Centre of Estonia, materials related to Estonian traders and cross-border purchases were also published on the websites of the other ECC-Centres; for example, a price comparison between currency exchange institutions was published on the website of the Finnish ECC-Centre; several ECC-Centres published a warning on an Internet department store registered in Estonia that did not fulfil its duties, etc.

In addition to electronic data communication, the centre also offers information materials to consumers who prefer sources of information on paper. Last year - in 2007 - the European Consumer Centre of Estonia published and distributed the following **information materials for consumers**:

- a leaflet in English that introduced the Consumer Complaints Committee and other extra-judicial organisations in Estonia, **“Alternative Dispute Resolution in Estonia”**. The purpose of the leaflets is to introduce the consumers, who have made purchases in Estonia and other centres belonging to the ECC-Network, alternatives for the out-of-court settlement of disputes. The given leaflet has been distributed to all the ECC-Centres in Europe and also through tourism information centres.
- a leaflet **“What Should One Know when Planning to Buy a Second-hand Car from Abroad?”**. The leaflet includes tips on various topics related to purchasing a vehicle, incl. the contract of sales, price, sales methods, warranty, etc. The leaflet is distributed through consumer associations, Estonian representation of the European Commission, Europe Direct and other information points related to the EU, but also via the regional offices of the Consumer Protection Board and at different information distribution events.
- a **postcard “Life and Travel in the European Union is Good!”**, discussing the various consumer protection aspects in the EU and directing consumers to the Centre's website at www.consumer.ee for more specific information. The postcards are to be distributed through Internet cafes, libraries, Europe Direct and other information points related to the EU and elsewhere.





Euroopa päev Paides / Day of Europe in Paide

2007. aastal jätkati ka varasemalt keskuse poolt toodetud voldikute levitamist, nt turismiinfopunktides, Tallinna sadamas, asjakohastel üritustel jm.

Täiendavalt valmistati ette ja toodeti 2007. aastal kolme riigi – Eesti, Läti ja Leedu nõustamiskeskuste ühisprojektina valminud tarbijateabevoldik **“Külastades Balti riike”**, mis keskendub tarbija õigustele eelnimetatud riikides ning ilmus kolmes keeles – inglise, saksa ja rootsi keeles.

EL tarbija nõustamiskeskuse tegevusi ning tarbija õigusi EL kontekstis ehk ülepiiriliste ostude korral on 2007. aastal käsitletud ka erinevates teiste organisatsioonide poolt välja antud trükistes – Kodaniku käsiraamatus, Euroopa Päevikus jne. Lisaks on tarbija õigusi ülepiiriliste ostude korral käsitletud ning tutvustatud ka erinevatel üritustel ja loengutes (õpetajate seminaridel, ülikoolides jm).

9. mail tähistas EL tarbija nõustamiskeskus koos teiste Eestis esindatud EL võrgustikega (Europe Direct, EURES, Eesti Euroopa liikumine, Europass jt) **Euroopa päeva**. Euroopa päeva puhul jagasid keskuse töötajad Paides spetsiaalses telgis Eesti Euroopa Liikumise poolt korraldatud vabaõhuüritusel tarbijakaitsealaseid infomaterjale ning nõustasid tarbijaid ülepiiriliste ostudega seotud küsimustes.

OSALEMINE ECC-VÕRGUSTIKU TÖÖS

Aasta jooksul on keskuse töötajad osalenud mitmel võrgustikusisel üritustel, sh ka korralistel töökoosolekutel Brüsselis.

- 16.–17. aprillil osalesid keskuse töötajad **õppesõidul Kreeka Euroopa Tarbijakaitsekeskusesse** (ECC Greece). Õppesõidu eesmärgiks oli vahetada kogemusi tarbijate teavitamise ja avalike suhete alaste tegevuste osas, samuti arutada konkreetseid võimalusi ülepiiriliste kaebuste edukaks lahendamiseks. Lisaks käsitleti õppesõidu raames ka mõlema keskuse koostööd erinevate kohalike ning rahvusvaheliste partneritega.

In 2007, the distribution of leaflets earlier published by the Centre was continued at, for example, tourist information points, Tallinn Harbour, relevant events, etc.

Additionally, a consumer information leaflet **“Visiting the Baltic states”** was prepared as a joint project of the ECC Centres of Estonia, Latvia and Lithuania. The leaflet focuses on consumer rights in the aforementioned countries and was published in three languages - English, German and Swedish.

The activities of the European Consumer Centre of Estonia and the rights of consumers within the EU context or in the case of cross-border purchases have been discussed in materials, printed by other organisations in 2007 - the Citizen's Manual, the European Diary, etc. In addition, consumer rights in the case of cross-border purchases have been discussed and introduced at various events and lectures (seminars for teachers, universities, etc.).

On 9th May, the European Consumer Centre of Estonia celebrated **Europe Day** in Estonia with all the other European networks (Europe Direct, EURES, European Movement Estonia, Europass, etc.). The employees of the centre distributed consumer protection information materials from a special marquee at an open-air event in Paide. Consumers were also offered advice in matters related to cross-border purchases.

CO-OPERATION WITHIN THE ECC-NETWORK

In 2007, the European Consumer Centre of Estonia participated in various events launched within the ECC-Network, including regular work-related meetings in Brussels.

- On 16th to 17th April, the staff of the European Consumer Centre of Estonia took part **in a study visit to the European Consumer Centre of Greece** (ECC Greece). The purpose of the study tour was to exchange information on informing consumers and public relations as well as to discuss specific alternatives for the successful resolution of cross-border complaints. Also, the co-operation of both centres with different local and international partners was discussed within the framework of the study tour.



Balti riikide Euroopa tarbijakaitsekeskuste töökoosolek Vilniuses / Working meeting of the European Consumer Centres of the Baltic states in Vilnius



Vabaõhuüritus "Euro village" Berliinis / "Euro village" Open-air event in Berlin

- 14. juunil osalesid keskuse töötajad Saksamaa kui EL eesistujamaa ECC-keskuse korraldatud seminaril, mille eesmärgiks oli tutvustada kahe võrgustiku – ECC-võrgustiku ja CPC-võrgustiku (tarbijakaitsealase koostöömääruse raames tegutsevate rakendusametuste koostöövõrgustik) vahelist koostööd. 15. juunil osales EL tarbija nõustamiskeskus Saksamaa tarbijakaitsekeskuse ECC-Kehl eestvedamisel Berliinis korraldatud **vabaõhuüritusel "Euro village"**, mille raames jagasid kõik võrgustiku keskused spetsiaalsetes riigilippudega märgistatud telkides teavet ja infomaterjale keskuste ning ECC-võrgustiku tegevuse kohta. Ürituse raames viidi läbi ka avalik tarbijakaitseteemaline arutelu, mida juhtis Euroopa Komisjoni tarbijakaitse volinik Meglena Kuneva.
- 20. septembril osalesid keskuse töötajad **Balti riikide Euroopa tarbijakaitsekeskuste töökoosolekul** Vilniuses, mille raames töötati välja ühine tarbijateavitusmaterjal "Külastades Balti riike" ning 21. septembril osaleti Vilniuses läbiviidud seminaril "Kohtuvälised tarbijakaebuste lahendamise võimalused", kus keskuse poolt tutvustati seminari ettekandes ka Eesti Tarbijakaebuste komisjoni tööd.
- 15. oktoobril osalesid keskuse töötajad Varssavis **Balti mere riikide Euroopa tarbijakaitsekeskuste ADR-seminaril**, mis keskendus kohtuväliste süsteemide ehk ADR'de (ADR – Alternative Dispute Resolution Bodies) tööpõhimõtete tutvustamisele ning erinevate riikide kogemusele piiriüleste tarbijakaebuste lahendamisel ADR-süsteemides. Arvestades, et ECC-võrgustikku kuuluvate keskuste üheks ülesandeks on teavitada tarbijaid võimalusest lahendada ülepiirilisi kaebusi spetsiaalsetes kohtuvälistes institutsioonides, on tarbijate informeerimise ja nõustamise eelduseks täielik ülevaade Euroopas tegutsevatest organisatsioonidest. Antud seminar keskenduski teabe ning kogemuste vahetamisele ja oli juba kolmandaks analoogseks ürituseks (varasemad Balti mere riikide ADR-seminarid on toimunud Rootsis ning Eestis). EL tarbija nõustamiskeskuse poolt tutvustati seminaril ettekandega Eesti Tarbijakaebuste komisjoni tööpraktikat ning seda reguleerivat seadusandlust.
- 8. novembril viidi Lissabonis läbi järjekordne **ECC-võrgustiku koostööpäev**, mille üheks eestvedajaks ja korraldajaks oli Eesti EL tarbija nõustamiskeskus. Koostööpäeval keskenduti võrgustiku ühisprojektidele ning Euroopa Komisjoni loodud kaebuste jälgimise andmebaasiga seotud küsimuste arutamisele ning probleemidele lahenduste leidmisele. 9.-10. novembril osales nõustamiskeskus Portugali kui EL eesistujamaa poolt läbiviidud konverentsil tarbijate kollektiivsete huvide kaitse teemal.
- On 14th June, the staff of the European Consumer Centre of Estonia participated in a seminar organised by the German ECC-Centre as the EU Presidency holder in 2007. The intention was to introduce the co-operation between two networks – the ECC-Network and CPC-Network (co-operation network of implementing agencies operating within the framework of consumer protection co-operation regulation). On 15th June, the European Consumer Centre of Estonia participated in the **"Euro village" open-air event** initiated by the European Consumer Centre of Kehl. Within the framework of the event, all the centres within the network distributed information and information materials on the activities of the centres and the ECC-Network on general in marquees, specially marked with state flags. A public discussion on matters related to consumer protection, chaired by the Commissioner, Ms Meglena Kuneva, was also held within the framework of the event.
- On 20th September, the staff of the European Consumer Centre of Estonia took part **in a working meeting of the European Consumer Centres of the Baltic states** in Vilnius, resulting in the preparation of a uniform consumer information material "Visiting the Baltic states". On 21st September, the staff of the European Consumer Centre of Estonia participated in a International Conference "Alternative Dispute Resolution – More Opportunities for Consumers", where the centre also gave a presentation to introduce the work done by the Consumer Complaints Committee of Estonia.
- On 15th October, the staff of the European Consumer Centre of Estonia participated in the **ADR Workshop of the European Consumer Centres of the Baltic Sea states**, focusing on introducing the operating principles of ADRs (ADR – Alternative Dispute Resolution Bodies) and experiences of different countries in settling consumer complaints within the ADR-systems. As one of the functions of the centres, belonging to the ECC-Network, is to notify consumers of the alternative to settle cross-border complaints in special extra-judicial institutions, the availability of a complete review of organisations within Europe serves as the pre-requisite for informing and advising consumers. The given workshop did focus on information and experience exchange and represents the third similar event (the earlier ADR-workshops of the Baltic Sea countries have taken place in Sweden and Estonia). The European Consumer Centre of Estonia gave a presentation on the working practice of the Consumer Complaint Committee of Estonia and legislation regulating its work at the workshop.

- Keskus osales **ECC-võrgustiku ühisprojekti “Lennureisija õigused: tarbijate kaebused”**, mis analüüsis 2006. aastal 27 erineva Euroopa tarbijakaitsekeskuse menetluses olnud lennureisija õigustega seotud juhtumeid, mida laekus 25 liikmesriigi ning Norra ja Islandi peale kokku ligi 5000. Uuringu tulemusel selgus, et 42% juhtumitest leidis ECC-keskuste abiga tarbija jaoks rahuldava lahenduse.

Uuringus analüüsitud tarbija kaebused puudutasid nii lendude tühistamist kui hilinemist, samuti reisijate pardale mittelubamist ja pagasi viibimist, kadumist või rikkumist. Uuringust nähtus, et lennureisijate õigusi puudutavate kaebuste arv Euroopas on võrreldes 2005. aastaga kasvanud 96%. Samas ei ole alust arvata, et olukord on hüppeliselt halvenenud, pigem on kaebuste kasvu taga asjaolu, et lendude arv on suurenenud, samuti on kasvanud tarbijate teadlikkus oma õigustest, mille tulemusel esitatakse ka rohkem pöördumisi. Lisaks kaebuste statistikale ja analüüsile sisaldab ühisprojektina läbi viidud uuring ka 34 erinevat soovituslennureisijate olukorra parandamiseks, samuti konkreetseid näiteid tarbijatega juhtunud olukordadest üle kogu Euroopa. Selline probleemide kaardistamine ning analüüsimine ja nendest lennuvedajate teavitamine aitab loodetavasti kaasa olukorra paranemisele ja tarbijate teadlikkuse tõstmisele.

6. detsembril viidi ECC Belgia eestvedamisel Brüsselis ühisprojekti tulemuste avalikustamiseks läbi pressikonverents, kus kommenteerisid nii uuringu tulemusi kui lennureisijate olukorda laiemalt lennuvedajate, rakendusasutuste ning ECC-keskuste esindajad. Ühisprojekti tulemustest andis nõustamiskeskus välja ka pressiteate ning täiendavalt ühispressiteate koos Euroopa Parlamendi liikme Katrin Saksaga, kes tegeleb muuhulgas parlamendis ka siseturu ja tarbijakaitse küsimustega.

- On 8th November, a **Co-operation Day** of the ECC-Network took place in Lisbon, the European Consumer Centre of Estonia being the member of preparation group of the event. The co-operation day focused on joint projects of the network and discussing the issues related to the complaint-handling database, created by the European Commission and finding solutions to some problems. On 9th to 10th November, the European Consumer Centre of Estonia participated in a conference, which dealt with the protection of the collective interests of consumers, organised by Portugal as the EU Presidency holder.

- The European Consumer Centre of Estonia took part in a **joint project of the ECC-Network, “Air Passenger Rights: Consumer Complaints”**, analysing cases of air passenger rights, heard by 27 different European Consumer Centres in 2006. In total, approximately 5,000 complaints were filed in 25 Member States including Norway and Iceland. The survey revealed that 42% of the cases were resolved successfully for the consumers with some assistance from the ECC-Centres.

Consumer complaints, handled within the survey, related both to cancelled and delayed flights, and also refused boarding and delayed and lost or damaged luggage. The study demonstrated that the number of complaints related to air passengers' rights in Europe has increased by 96%, compared to 2005. However, there is no reason to believe that the situation has grown worse drastically; instead, the complaints are attributable to the fact that the number of flights has increased and also, consumers are more aware of their rights, resulting in a growing number of complaints. In addition to statistics and the analysis of complaints, the study, completed as a joint



Balti mere riikide Euroopa tarbijakaitsekeskuste ADR-seminar Varssavis/ ADR-workshop of the European Consumer Centres of the Baltic Sea states in Warsaw



Õppesõidul Hispaania Euroopa Tarbijakaitsekeskusesse (ECC Spain) /
A study tour to ECC Spain

- 13.–14. detsembril osalesid keskuse töötajad õppesõidul Hispaania Euroopa Tarbijakaitsekeskusesse (ECC Spain). Õppesõidust võtsid osa ka Ungari ECC-keskuse esindajad. Õppesõidu eesmärgiks oli vahetada kolme erineva ECC-keskuse vahel kogemusi igapäevase töö osas. Kohtumisel arutati tarbijate teavitamise ja avalike suhete elluviimise teemadel, samuti võrreldi ja tutvustati ADR-süsteemide ehk kohtuväliste kaebuste lahendamise süsteemide toimimist kolmes erinevas liikmesriigis ning arutati konkreetsete piiriüleste kaebuste lahendamist. Lisaks tutvustati õppesõidul osalejatele Hispaanias välja töötatud veebipõhist tarbijaharidusprogrammi ning külastati laboratooriumi, mis tegeleb erinevate kaupade testimisega.

KOOSTÖÖ TEISTE ORGANISATSIOONIDEGA

EL tarbija nõustamiskeskus peab väga oluliseks arendada koostööd erinevate Euroopa Liidu ning kohalike organisatsioonidega.

Tähtsal kohal on koostöö Eesti tarbijaühendustega, kes saavad oluliselt kaasa aidata tarbijate teadlikkuse tõstmisele seoses ülepiiriliste ostudega. EL tarbija nõustamiskeskus on aastate jooksul levitanud kõiki väljaantud tarbijateavitusmaterjale ka Eestis tegutsevate tarbijaühenduse seas.

Koostöö Euroopa Liidu erinevate organisatsioonidega (Europe Direct, Eesti Euroopa Liikumine, EuroInfo keskused jt) aitab kaasa kodanike teavitamisele Euroopa Liiduga seotud teemadel. Teiste Euroopa organisatsioonide infokeskused ning nende poolt korraldatud üritused on heaks võimaluseks tarbijakaitsealase teabe levitamiseks.

venture, also included 34 different recommendations for improving the situation of air passengers, giving specific examples of different situations experienced by consumers all over Europe. The described mapping of problems and analysis thereof, but also notifying the air carriers of the mentioned problems, would, hopefully, contribute to improving the situation and increasing the awareness of consumers.

On 6th December, a press conference, chaired by ECC Belgium, was organised to publish the results of the joint project. The representatives of air carriers, enforcement bodies and ECC-centres in general commented the results of the study and situation of air passengers. The European Consumer Centre of Estonia also published a press release on the results of the joint project and an additional press release with a member of the Europe Parliament, Ms. Katrin Saks, dealing with the issues of the internal market and consumer protection among other matters.

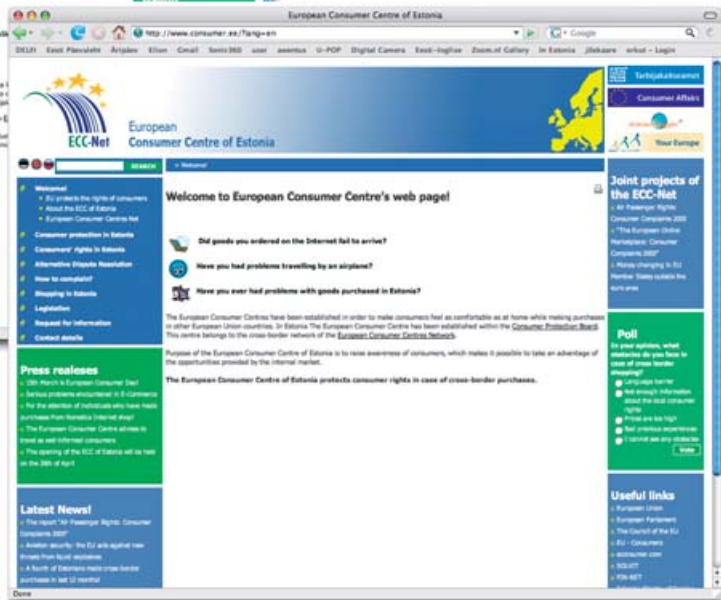
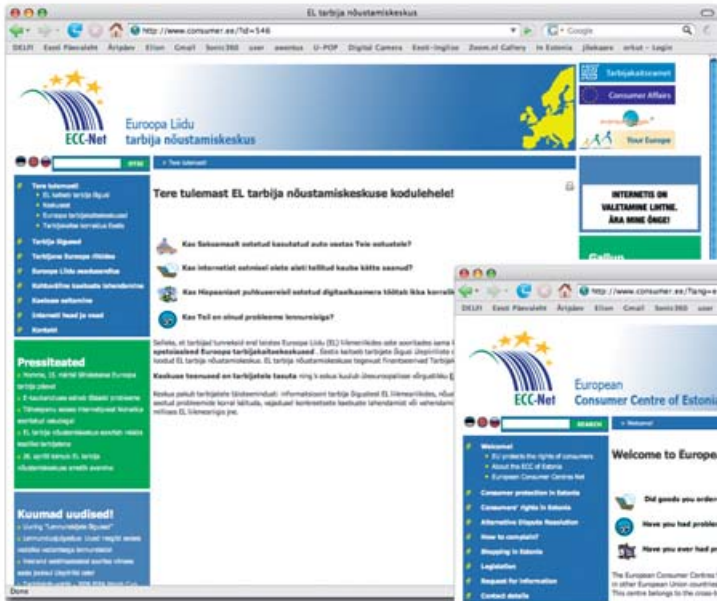
- On 13th and 14th December, the staff of the European Consumer Centre of Estonia **had a study visit to the European Consumer Centre of Spain**. The representatives of ECC Hungary also participated in the study tour. The purpose of the tour was to exchange work-related experiences between the three different ECC centres. Topics related to informing consumers and public relations were discussed at the meeting; also, the operation of ADR-systems or extra-judicial resolution of disputes in three different Member States and the resolution of specific cross-border complaints were compared and discussed. The participants of the study tour were also demonstrated a web-based consumer education software, developed in Spain. Also, a visit was paid to a laboratory involved in the testing of a variety of goods.

CO-OPERATION WITH OTHER ORGANISATIONS

The European Consumer Centre of Estonia sees co-operation with different European Union and local organisations as a very important sphere.

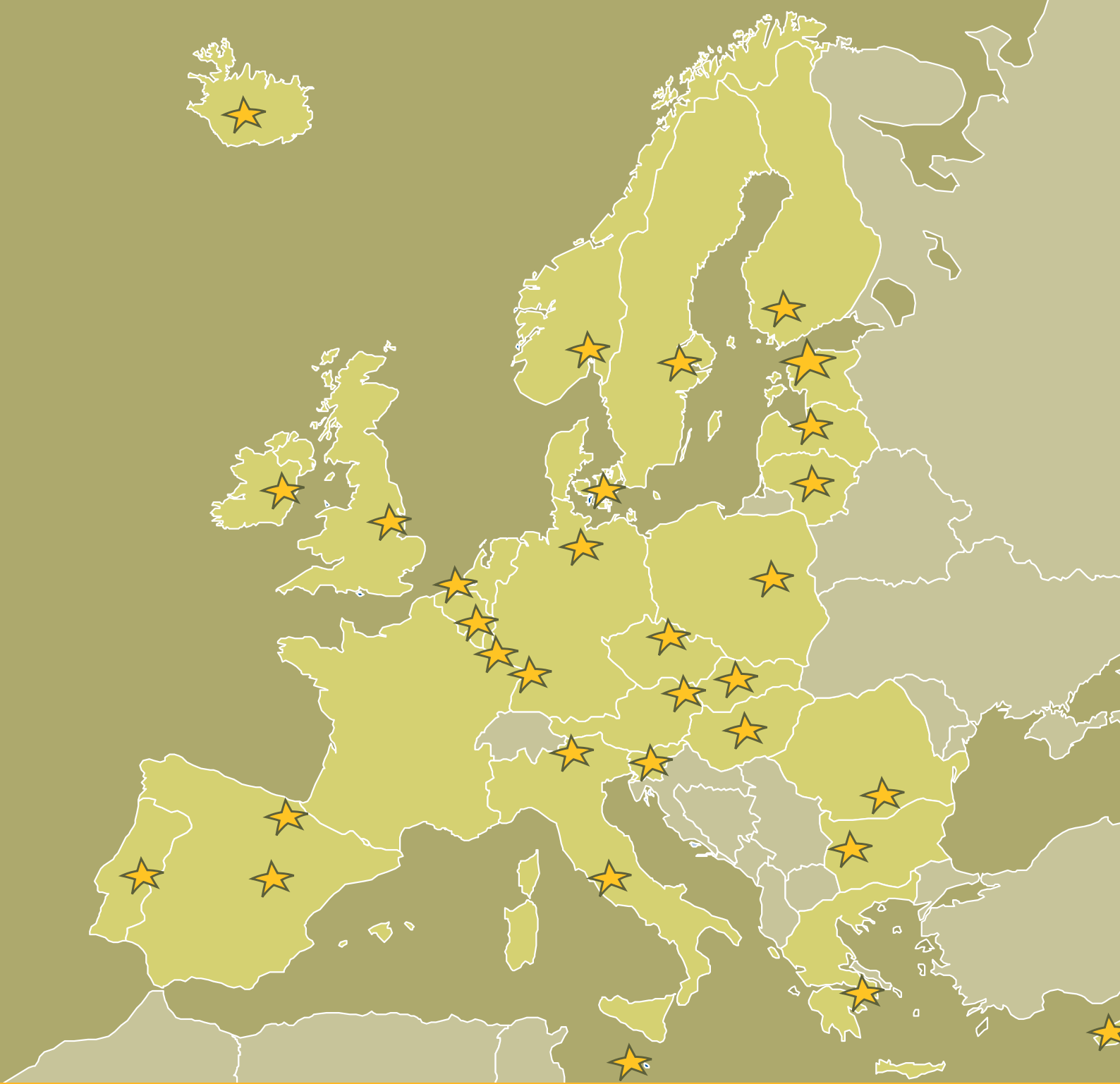
Co-operation with the Estonian consumer organisation, able to contribute considerably to increasing the awareness of consumers on cross-border purchase, plays an important role. The European Consumer Centre of Estonia has distributed consumer information materials, published over the last years, to all the consumer organisations operating in Estonia.

Co-operation with the different European Union organisations (Europe Direct, European Movement Estonia, EuroInfo centres, etc.) helps to inform people on matters, related to the European Union. The information centres of other European organisations and the events that they organise serve as a good opportunity for distribution information matters, related to protection of consumers.



www.consumer.ee





EL tarbija nõustamiskeskus

Kiriku 4 15071 Tallinn Eesti
Tel 620 1708, 646 0123
E-post consumer@consumer.ee
www.consumer.ee



Trükise väljaandmist toetavad Euroopa Komisjon ja Tarbijakaitseamet. Euroopa Komisjon ei vastuta materjali sisu eest.

European Consumer Centre of Estonia

Kiriku 4 15071 Tallinn ESTONIA
Tel +372 620 1708, +372 646 0123
E-mail consumer@consumer.ee
www.consumer.ee



Publication of this material is financed by the European Commission and the Consumer Protection Board of Estonia. The European Commission is not responsible for the contents of this material.