

**ZA5299**

**Flash Eurobarometer 268  
(Consumer Protection and Consumer Rights in Estonia, Latvia  
and Lithuania; Special Target Survey, wave 2 and 3)**

**Country Specific Questionnaire  
Estonia (Estonian)**

# FLASH 268 – CONSUMER PROTECTION - ESTONIA

## Target: general public aged 21 – 45 years

### I. Campaign awareness

**Q1a.** Kas te olete viimaste nädalate jooksul näinud/kuulnud sõnumeid tarbija õiguste kohta?

- Jah ..... 1
- Ei2 ..... JÄTKA Q1B
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9 JÄTKA Q1B

#### KUI VASTUS ON "JAH"

**Q1a\_a.** Kas võite öelda, mis see sõnum/need sõnumid olid?

[ÄRGE LUGEGETE - AVATUD KÜSIMUS - KODEERIGE]  
[VÕIMALIK MITU VASTUST]

- Nimetatud on konkreetne reklaamlause "Tunne oma tarbijaõigusi!" Kalevipojaga ..... 01 HÜPPA Q2-LE
- Sõnum tarbijaõiguste kohta - üldiselt ..... 02
- Internetikaubandusega seotud sõnumid tarbijaõiguste kohta ..... 03
- Sõnum tarbijaõiguste kohta puhkusepakettide puhul..... 04
- Sõnum tarbijaõiguste kohta vigaste toodete tagastamise puhul ..... 05
- Sõnumid internetikaubanduse kohta ilma tarbijaõiguseid mainimata ..... 06
- Sõnum puhkusepakettide kohta ilma tarbijaõiguseid mainimata ..... 07
- Sõnum vigaste toodete tagastamise kohta internetikaubanduses - ilma tarbijaõiguseid mainimata ..... 08
- Sõnumid inimeste teadmatuses kohta oma tarbijaõigustest Eestis ..... 09
- Sõnumid tarbijaõiguste kohta EL-s ..... 10
- Muud vastused..... 12
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 99

**Q1b.** Kas olete viimaste nädalate jooksul näinud/kuulnud reklaame/artikleid, mis ütlevad, et "Tunne oma tarbijaõigusi?"

- Jah ..... 1 HÜPPA Q2-LE
- Ei2
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9

**Q1c** Kas olete viimaste nädalate jooksul näinud/kuulnud reklaame, sõnumeid, informatsiooni tarbijaõiguste kohta seoses vigaste toodete tagastamise, puhkusepakettide või internetikaubandusega?

- Jah ..... 1
- Ei2 ..... HÜPPA Q5-LE
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9 HÜPPA Q5-LE

**Q1d. Kas te olete viimastel nädalatel näinud/kuulnud Kalevipojaga reklaame/artikleid tarbijaõiguste teemal?**

- Jah ..... 1
- Ei2
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9

**Q2-Q3A-Q3 KÜSITAKSE NEILT, KES VASTASID "JAH" KÜSIMUSELE Q1A VÕI Q1B VÕI Q1C**

**Q2. Kus te nägite/kuulsite seda sõnumit/neid sõnumeid tarbijaõiguste kohta?**  
*[VÕIMALIK MITU VASTUST]*

- televisioonis ..... 1
- raadios..... 2
- ajalehes/ajakirjas ..... 3
- brošüüris/reklaamlehes ..... 4
- internetis ..... 5
- perekonnalt, sõpradelt, töökaaslastelt ..... 6
- muu ..... 7
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9

**Q3A. Kas te leiate, et informatsioon, mille nendest sõnumitest/sellest infokampaaniast olete saanud**

- on väga kasulik ..... 4
- on kasulik ..... 3
- ei ole kasulik või ..... 2
- ei ole üldse kasulik? ..... 1
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9

**Q3. Kas te leiate, et tarbijaõiguste kampaania kaudu edastatud info teie kui tarbija õiguste kohta vigaste toodete tagastamise, puhkusepakettide ja internetikaubanduse teemal on...**

- Nõustun..... 1
- Ei nõustu ..... 2
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9

a) kergesti arusaadav ..... 1 2 9

b) kergesti meeldejääv? ..... 1 2 9

c) veenev ? ..... 1 2 9

**Q5. Palun öelge mulle järgmiste olukordade kohta, kas teie kui tarbija teate oma õiguseid ja/või kas oleksite huvitatud oma õiguste kohta rohkem teada saama.**

- te teate piisavalt hästi oma õiguseid ega sooviks rohkem teada..... 1
- te teate mõnd oma õigustest, kuid sooviksite rohkem teada..... 2
- te ei tea oma õiguseid ja sooviksite rohkem teada..... 3
- te ei tea oma õiguseid, kuid ei soovi enam teada ..... 4
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9

a) kui teie poolt äsja ostetud elektroonika- või majapidamiseseade ei tööta korralikult ..... 1 2 9

b) kui teie poolt sooritatud laenumaksed sisaldavad ootamatuid täiendavaid tasusid ja lõive ..... 1 2 9

c) kui teie reisipakett erineb sellest, mida brošüüris lubati ..... 1 2 9

d) kui teie lend hilineb või tühistatakse ..... 1 2 9

e) kui te pole rahul sellega, mida interneti või telemüügi kaudu tellisite.....	1 2 9
f) ) kui teil on probleem oma telefoniarvega .....	1 2 9
g) kui sattusite eksitava reklaami peale .....	1 2 9
<b>Q6a. Kuidas otsiksite infot ja nõuandeid oma tarbijaõiguste kohta?</b>	
<i>[VÕIMALIK ON ROHKEM KUI ÜKS VASTUS ]</i>	
- internetiotsinguga .....	1
- telefonikõnede abil .....	2
- külastades info- ja nõuandebürood .....	3
- küsides sõpradelt ja sugulastelt .....	4
- [Ei tea/vastus puudub].....	9
<b>Q6. Kui teil on probleem toote, teenuse või müüjaga, siis kuhu pöörduksite, et saada informatsiooni või nõu tarbija õiguste kohta?</b>	
<i>[MITTE ETTE LUGEDA – VÕIMALIK ÜKS VASTUS]</i>	
- Valitsuse, ministeeriumi, avalik-õigusliku asutuse poole .....	01
- helistan telefoninumbri 6207 707 (Eesti Tarbijakaitseamet infotelefon) .....	02
- www.consumer.ee .....	03
- mitte-tulundusliku tarbijakaitse assotsiatsiooni poole .....	04
- poeomanike, müüjate või teenusepakkujate poole .....	05
- sõprade ja sugulaste poole .....	06
- advokaatide poole.....	07
- Euroopa Liidu kontakt-asutuste poole .....	08
- Euroopa Tarbijakeskuse poole .....	09
- otsin internetist.....	10
- muu .....	11
- [Ei tea/vastus puudub] .....	99
<b>Q7. Milliseid tarbijakaitse tegevaid institutsioone ja organisatsioone/assotsiatsioone te teate?</b>	
<i>[MITTE ETTE LUGEDA – VÕIMALIK MITU VASTUST]</i>	
- Eesti Tarbijakaitseamet .....	1
- kodulehekülg www.consumer.ee .....	2
- Eesti Tarbijakaitse Liit.....	3
- Tarbijate Kaitse Ühendus UGANDI .....	4
- Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla.....	5
- Euroopa Liidu Tarbija Nõustamiskeskus Eestis .....	6
- Pärnumaa Tarbijakaitse Ühing.....	7
- Saaremaa Tarbijakaitse Ühing.....	8
- Tartu Tarbijakaitse ja Nõustamise Keskus.....	9
<b>KÜSIGE AINULT NEID ORGANISATSIOONE/ASSOTSIAATIOONE, MIDA EI MAINITUD KÜSIMUSES Q7.</b>	
<b>Q8. Kas te olete kunagi kuulnud:</b>	
- Jah .....	1
- Ei	

- [Ei tea/vastus puudub].....	9
a) Eesti Tarbijakaitseamet.....	1 2 9
b) kodulehekülg www.consumer.ee.....	1 2 9
c) Eesti Tarbijakaitse Liit .....	1 2 9
d) Tarbijate Kaitse Ühendus UGANDI .....	1 2 9
e) Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla .....	1 2 9
f) Euroopa Liidu Tarbija Nõustamiskeskus Eestis.....	1 2 9
g) Pärnumaa Tarbijakaitse Ühing.....	1 2 9
h) Saaremaa Tarbijakaitse Ühing .....	1 2 9
i) Tartu Tarbijakaitse ja Nõustamise Keskus .....	1 2 9

**KUI VASTUS OLI "JAH" MÕNE KATEGOORIA OSAS KÜSIMUSES Q7 VÕI Q8 ALATES A-H**

**Q9A. Kas olete kunagi küsinud selle või mõne teise mainitud organisatsiooni käest informatsiooni või abi?**

[LUGEGETE - VÕIMALIK ÜKS VASTUS]

- Jah .....	1
- Ei2	
- [Ei tea/vastus puudub].....	9

**KUI VASTUS ON "JAH"**

**Q9B. Milline neist?**

[AVATUD KÜSIMUS - ÄRGE LUGEGETE, AINULT KODEERIGE]

[KUI VASTAJA ANNAB ROHKEM KUI ÜHE VASTUSE, KÜSIGE VIIMASE JUHTUMI KOHTA!!]

- Eesti Tarbijakaitseamet.....	1
- kodulehekülg www.consumer.ee .....	2
- Eesti Tarbijakaitse Liit.....	3
- Tarbijate Kaitse Ühendus UGANDI .....	4
- Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla .....	5
- Euroopa Liidu Tarbija Nõustamiskeskus Eestis .....	6
- Pärnumaa Tarbijakaitse Ühing .....	7
- Saaremaa Tarbijakaitse Ühing.....	8
- Tartu Tarbijakaitse ja Nõustamise Keskus.....	9
- muu .....	10

**KUI VASTUS ON "JAH"**

**Q9C. Kui rahul te tulemusega olite?**

- Täiesti rahul.....	1
- Üsna rahul .....	2
- Pigem polnud rahul .....	3
- Ei olnud rahul .....	4

**KÜSIGE KÕIGILT**

**Q10a. Keda te kõige enam usaldaksite, andmaks teile tõest informatsiooni ja nõu teie tarbijaõiguste kohta?**

[LUGEGETE - ROTEERIGE - AINULT ÜKS VASTUS]

- kodulehekülg www.consumer.ee .....	01
--------------------------------------	----

- Valitsust .....	02
- Mitte-tulunduslikku tarbijakaitse assotsiastiooni .....	03
- Telefoninumber 6207 707 (Eesti Tarbijakaitse infotelefon) .....	04
- poeomanike, müüjate või teenusepakkujate poole .....	05
- sõprade ja sugulaste poole .....	06
- advokaatide poole.....	07
- Euroopa Liidu kontakt-asutuste poole.....	08
- muu .....	09
- [Ei tea/vastus puudub].....	99

**Q10b. Ja teisena?**

*[LUGEGETTE – ROTEERIGE – AINULT ÜKS VASTUS]*

- kodulehekülg www.consumer.ee .....	01
- Valitsust .....	02
- Mitte-tulunduslikku tarbijakaitse assotsiastiooni .....	03
- Telefoninumber 6207 707 (Eesti Tarbijakaitse infotelefon) .....	04
- poeomanike, müüjate või teenusepakkujate poole .....	05
- sõprade ja sugulaste poole .....	06
- advokaatide poole.....	07
- Euroopa Liidu kontakt-asutuste poole.....	08
- muu .....	09
- [Ei tea/vastus puudub].....	99

**KÜSIGE KÕIGILT**

**Q11. Kas te oleksite valmis toetama sõltumatut tarbijakaitse organisatsiooni...?**

- Jah .....	1
- Ei2 .....	
- [Ei tea/vastus puudub].....	9

a) Makstes aastas liikmemaksu 200 EEK..... 1 2 9

b) Tehes sellele ühingu annetuse, mille saate oma tulumaksust maha arvestada..... 1 2 9

c) Andes sellele assotsiatsioonile teatud protsendi oma maksudest, selle asemel, et maksta neid valitsusele..... 1 2 9

**Q12. Võrreldes teiste EL-i riikidega, kas Eesti tarbijatel on teie meelest sama palju, vähem või rohkem õigusi ja kaitset?**

- Sama palju.....	1
- Vähem .....	2
- Rohkem .....	3
- [Ei tea/vastus puudub].....	9

**Q13. Võrreldes teiste EL-i riikidega, kas te leiате, et Eesti müüjad ja teenusepakkujad austavad tarbijaõigusi ja tarbijakaitse eeskirju sama palju, paremini või halvemini?**

- Sama palju .....	1
- Paremini .....	2
- Halvemini .....	3

- [Ei tea/vastus puudub]..... 9
- Q14. Kas teie arvates on Eesti kohtusüsteem üldjuhul tarbijaid eksitavaid või petvaid ettevõtteid karistades tõhus?**
- Jah ..... 1
- Ei2
- [Ei tea/vastus puudub]..... 9
- Q15. Kas teil on viimaste kuude jooksul olnud probleeme...**  
*[LUGEGE ETTE - ÜKS VASTUS IGAS REAS]*
- Jah ..... 1
- Ei2
- [ET/Ei kohaldu] ..... 9
- a) lauatelefoni- ja/või mobiiloperaatoritega ..... 1 2 9
- b) poodidega, mis müüvad majapidamis- või elektroonikaseadmeid (pesumasin, arvutid jne.) .... 1 2 9
- c) pankade või teiste laenuasutustega ..... 1 2 9
- d) reisikorraldajate/reisibüroodega..... 1 2 9
- e) tavalennu- või tšarterlennu ettevõtetega ..... 1 2 9
- f) ostes interneti või TV-müügi kaudu ..... 1 2 9

**IF Q15 = Yes**

- Q16. Kui jah, siis mida te tegite, kui see teiega juhtus?**  
*[MITTE ETTE LUGEDA – VÕIMALIK MITU VASTUST]*
- Ma esitasin müüjale või teenusepakkujale kaebuse..... 1
- Ma otsisin informatsiooni oma õiguste kohta ..... 2
- Ma pöördusin mitte-tulunduslikku tarbijaühingusse abi järele ..... 3
- Ma küsisin abi riiklikust tarbijakaitseametist ..... 4
- Ma küsisin nõu sõpradelt ja/või perelt ..... 5
- Ma konsulteerisin advokaadiga ..... 6
- Ma esitasin ametliku kaebuse (kohus, ametivõimud)..... 7
- muu ..... 8
- Mitte midagi..... 9
- [Ei tea/vastus puudub]..... 99
- Q17. Kas te olete viimaste kuude jooksul olnud ebaõiglase reklaami või sellise müügitgevuse ohver, mida olete pidanud ebaausaks?**  
*[LUGEGE ETTE]*
- Jah ..... 1
- Ei2
- [ET/Ei kohaldu] ..... 9

# FLASH 268 – CONSUMER PROTECTION - ESTONIA

---

## Target: general public aged 21 – 45 years

### I. Campaign awareness

**Q1a.** Kas te olete viimaste nädalate jooksul näinud/kuulnud sõnumeid tarbija õiguste kohta?

- Jah ..... 1
- Ei2 ..... JÄTKA Q1B
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9 JÄTKA Q1B

#### KUI VASTUS ON "JAH"

**Q1a\_a.** Kas võite öelda, mis see sõnum/need sõnumid olid?

[ÄRGE LUGEGETE - AVATUD KÜSIMUS - KODEERIGE]  
[VÕIMALIK MITU VASTUST]

- Nimetatud on konkreetne reklaamlause "Tunne oma tarbijaõigusi!" Kalevipojaga ..... 01 HÜPPA Q2-LE
- Sõnum tarbijaõiguste kohta - üldiselt ..... 02
- Internetikaubandusega seotud sõnumid tarbijaõiguste kohta ..... 03
- Sõnum tarbijaõiguste kohta puhkusepakettide puhul..... 04
- Sõnum tarbijaõiguste kohta vigaste toodete tagastamise puhul ..... 05
- Sõnumid internetikaubanduse kohta ilma tarbijaõiguseid mainimata ..... 06
- Sõnum puhkusepakettide kohta ilma tarbijaõiguseid mainimata ..... 07
- Sõnum vigaste toodete tagastamise kohta internetikaubanduses - ilma tarbijaõiguseid mainimata ..... 08
- Sõnumid inimeste teadmatuses kohta oma tarbijaõigustest Eestis ..... 09
- Sõnumid tarbijaõiguste kohta EL-s ..... 10
- Muud vastused..... 12
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 99

**Q1b.** Kas olete viimaste nädalate jooksul näinud/kuulnud reklaame/artikleid, mis ütlevad, et "Tunne oma tarbijaõigusi?"

- Jah ..... 1 HÜPPA Q2-LE
- Ei2
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9

**Q1c** Kas olete viimaste nädalate jooksul näinud/kuulnud reklaame, sõnumeid, informatsiooni tarbijaõiguste kohta seoses vigaste toodete tagastamise, puhkusepakettide või internetikaubandusega?

- Jah ..... 1
- Ei2 ..... HÜPPA Q5-LE
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9 HÜPPA Q5-LE



**Q1d. Kas te olete viimastel nädalatel näinud/kuulnud Kalevipojaga reklaame/artikleid tarbijaõiguste teemal?**

- Jah ..... 1
- Ei2
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9

**Q2-Q3A-Q3 KÜSITAKSE NEILT, KES VASTASID "JAH" KÜSIMUSELE Q1A VÕI Q1B VÕI Q1C**

**Q2. Kus te nägite/kuulsite seda sõnumit/neid sõnumeid tarbijaõiguste kohta?**  
*[VÕIMALIK MITU VASTUST]*

- televisioonis ..... 1
- raadios..... 2
- ajalehes/ajakirjas ..... 3
- brošüüris/reklaamlehes ..... 4
- internetis ..... 5
- perekonnalt, sõpradelt, töökaaslastelt ..... 6
- muu ..... 7
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9

**Q3A. Kas te leiate, et informatsioon, mille nendest sõnumitest/sellest infokampaaniast olete saanud**

- on väga kasulik ..... 4
- on kasulik ..... 3
- ei ole kasulik või ..... 2
- ei ole üldse kasulik? ..... 1
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9

**Q3. Kas te leiate, et tarbijaõiguste kampaania kaudu edastatud info teie kui tarbija õiguste kohta vigaste toodete tagastamise, puhkusepakettide ja internetikaubanduse teemal on...**

- Nõustun..... 1
- Ei nõustu ..... 2
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9

a) kergesti arusaadav ..... 1 2 9

b) kergesti meeldejääv? ..... 1 2 9

c) veenev ? ..... 1 2 9

**Q5. Palun öelge mulle järgmiste olukordade kohta, kas teie kui tarbija teate oma õiguseid ja/või kas oleksite huvitatud oma õiguste kohta rohkem teada saama.**

- te teate piisavalt hästi oma õiguseid ega sooviks rohkem teada..... 1
- te teate mõnd oma õigustest, kuid sooviksite rohkem teada..... 2
- te ei tea oma õiguseid ja sooviksite rohkem teada..... 3
- te ei tea oma õiguseid, kuid ei soovi enam teada ..... 4
- [Ei tea/vastus puudub] ..... 9

a) kui teie poolt äsja ostetud elektroonika- või majapidamiseseade ei tööta korralikult ..... 1 2 9

b) kui teie poolt sooritatud laenumaksed sisaldavad ootamatuid täiendavaid tasusid ja lõive ..... 1 2 9

c) kui teie reisipakett erineb sellest, mida brošüüris lubati ..... 1 2 9

d) kui teie lend hilineb või tühistatakse ..... 1 2 9

e) kui te pole rahul sellega, mida interneti või telemüügi kaudu tellisite.....	1 2 9
f) ) kui teil on probleem oma telefoniarvega .....	1 2 9
g) kui sattusite eksitava reklaami peale .....	1 2 9
<b>Q6a. Kuidas otsiksite infot ja nõuandeid oma tarbijaõiguste kohta?</b>	
<i>[VÕIMALIK ON ROHKEM KUI ÜKS VASTUS]</i>	
- internetiotsinguga .....	1
- telefonikõnede abil .....	2
- külastades info- ja nõuandebürood .....	3
- küsides sõpradelt ja sugulastelt .....	4
- [Ei tea/vastus puudub].....	9
<b>Q6. Kui teil on probleem toote, teenuse või müüjaga, siis kuhu pöörduksite, et saada informatsiooni või nõu tarbija õiguste kohta?</b>	
<i>[MITTE ETTE LUGEDA – VÕIMALIK ÜKS VASTUS]</i>	
- Valitsuse, ministeeriumi, avalik-õigusliku asutuse poole .....	01
- helistan telefoninumbri 6207 707 (Eesti Tarbijakaitseamet infotelefon) .....	02
- www.consumer.ee .....	03
- mitte-tulundusliku tarbijakaitse assotsiatsiooni poole .....	04
- poeomanike, müüjate või teenusepakkujate poole .....	05
- sõprade ja sugulaste poole .....	06
- advokaatide poole.....	07
- Euroopa Liidu kontakt-asutuste poole .....	08
- Euroopa Tarbijakeskuse poole .....	09
- otsin internetist.....	10
- muu .....	11
- [Ei tea/vastus puudub] .....	99
<b>Q7. Milliseid tarbijakaitse tegevaid institutsioone ja organisatsioone/assotsiatsioone te teate?</b>	
<i>[MITTE ETTE LUGEDA – VÕIMALIK MITU VASTUST]</i>	
- Eesti Tarbijakaitseamet .....	1
- kodulehekülg www.consumer.ee .....	2
- Eesti Tarbijakaitse Liit.....	3
- Tarbijate Kaitse Ühendus UGANDI .....	4
- Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla.....	5
- Euroopa Liidu Tarbija Nõustamiskeskus Eestis .....	6
- Pärnumaa Tarbijakaitse Ühing.....	7
- Saaremaa Tarbijakaitse Ühing.....	8
- Tartu Tarbijakaitse ja Nõustamise Keskus.....	9
<b>KÜSIGE AINULT NEID ORGANISATSIOONE/ASSOTSIAATSIOONE, MIDA EI MAINITUD KÜSIMUSES Q7.</b>	
<b>Q8. Kas te olete kunagi kuulnud:</b>	
- Jah .....	1
- Ei2	

- [Ei tea/vastus puudub].....	9
a) Eesti Tarbijakaitseamet.....	1 2 9
b) kodulehekülg www.consumer.ee.....	1 2 9
c) Eesti Tarbijakaitse Liit .....	1 2 9
d) Tarbijate Kaitse Ühendus UGANDI .....	1 2 9
e) Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla .....	1 2 9
f) Euroopa Liidu Tarbija Nõustamiskeskus Eestis.....	1 2 9
g) Pärnumaa Tarbijakaitse Ühing.....	1 2 9
h) Saaremaa Tarbijakaitse Ühing .....	1 2 9
i) Tartu Tarbijakaitse ja Nõustamise Keskus .....	1 2 9

**KUI VASTUS OLI "JAH" MÕNE KATEGOORIA OSAS KÜSIMUSES Q7 VÕI Q8 ALATES A-H**

**Q9A. Kas olete kunagi küsinud selle või mõne teise mainitud organisatsiooni käest informatsiooni või abi?**

[LUGEGETE - VÕIMALIK ÜKS VASTUS]

- Jah .....	1
- Ei2	
- [Ei tea/vastus puudub].....	9

**KUI VASTUS ON "JAH"**

**Q9B. Milline neist?**

[AVATUD KÜSIMUS - ÄRGE LUGEGETE, AINULT KODEERIGE]

[KUI VASTAJA ANNAB ROHKEM KUI ÜHE VASTUSE, KÜSIGE VIIMASE JUHTUMI KOHTA!!]

- Eesti Tarbijakaitseamet.....	1
- kodulehekülg www.consumer.ee .....	2
- Eesti Tarbijakaitse Liit.....	3
- Tarbijate Kaitse Ühendus UGANDI .....	4
- Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla .....	5
- Euroopa Liidu Tarbija Nõustamiskeskus Eestis .....	6
- Pärnumaa Tarbijakaitse Ühing .....	7
- Saaremaa Tarbijakaitse Ühing.....	8
- Tartu Tarbijakaitse ja Nõustamise Keskus.....	9
- muu .....	10

**KUI VASTUS ON "JAH"**

**Q9C. Kui rahul te tulemusega olite?**

- Täiesti rahul.....	1
- Üsna rahul .....	2
- Pigem polnud rahul .....	3
- Ei olnud rahul .....	4

**KÜSIGE KÕIGILT**

**Q10a. Keda te kõige enam usaldaksite, andmaks teile tõest informatsiooni ja nõu teie tarbijaõiguste kohta?**

[LUGEGETE - ROTEERIGE - AINULT ÜKS VASTUS]

- kodulehekülg www.consumer.ee .....	01
--------------------------------------	----

- Valitsust .....	02
- Mitte-tulunduslikku tarbijakaitse assotsiatsiooni .....	03
- Telefoninumber 6207 707 (Eesti Tarbijakaitse infotelefon) .....	04
- poeomanike, müüjate või teenusepakkujate poole .....	05
- sõprade ja sugulaste poole .....	06
- advokaatide poole.....	07
- Euroopa Liidu kontakt-asutuste poole.....	08
- muu .....	09
- [Ei tea/vastus puudub].....	99

**Q10b. Ja teisena?**

*[LUGEGETTE – ROTEERIGE – AINULT ÜKS VASTUS]*

- kodulehekülge www.consumer.ee .....	01
- Valitsust .....	02
- Mitte-tulunduslikku tarbijakaitse assotsiatsiooni .....	03
- Telefoninumber 6207 707 (Eesti Tarbijakaitse infotelefon) .....	04
- poeomanike, müüjate või teenusepakkujate poole .....	05
- sõprade ja sugulaste poole .....	06
- advokaatide poole.....	07
- Euroopa Liidu kontakt-asutuste poole.....	08
- muu .....	09
- [Ei tea/vastus puudub].....	99

**KÜSIGE KÕIGILT**

**Q11. Kas te oleksite valmis toetama sõltumatut tarbijakaitse organisatsiooni...?**

- Jah .....	1
- Ei2 .....	
- [Ei tea/vastus puudub].....	9

a) Makstes aastas liikmemaksu 200 EEK..... 1 2 9

b) Tehes sellele ühinguks annetuse, mille saate oma tulumaksust maha arvestada..... 1 2 9

c) Andes sellele assotsiatsioonile teatud protsendi oma maksudest, selle asemel, et maksta neid valitsusele..... 1 2 9

**Q12. Võrreldes teiste EL-i riikidega, kas Eesti tarbijatel on teie meelest sama palju, vähem või rohkem õigusi ja kaitset?**

- Sama palju.....	1
- Vähem .....	2
- Rohkem .....	3
- [Ei tea/vastus puudub].....	9

**Q13. Võrreldes teiste EL-i riikidega, kas te leiaste, et Eesti müüjad ja teenusepakkujad austavad tarbijaõigusi ja tarbijakaitse eeskirju sama palju, paremini või halvemini?**

- Sama palju .....	1
- Paremini .....	2
- Halvemini .....	3

- [Ei tea/vastus puudub]..... 9
- Q14. Kas teie arvates on Eesti kohtusüsteem üldjuhul tarbijaid eksitavaid või petvaid ettevõtteid karistades tõhus?**
- Jah ..... 1
- Ei2
- [Ei tea/vastus puudub]..... 9
- Q15. Kas teil on viimaste kuude jooksul olnud probleeme...**  
*[LUGEGE ETTE - ÜKS VASTUS IGAS REAS]*
- Jah ..... 1
- Ei2
- [ET/Ei kohaldu] ..... 9
- a) lauatelefoni- ja/või mobiiloperaatoritega ..... 1 2 9
- b) poodidega, mis müüvad majapidamis- või elektroonikaseadmeid (pesumasin, arvutid jne.) .... 1 2 9
- c) pankade või teiste laenuasutustega ..... 1 2 9
- d) reisikorraldajate/reisibüroodega..... 1 2 9
- e) tavalennu- või tšarterlennu ettevõtetega ..... 1 2 9
- f) ostes interneti või TV-müügi kaudu ..... 1 2 9

**IF Q15 = Yes**

- Q16. Kui jah, siis mida te tegite, kui see teiega juhtus?**  
*[MITTE ETTE LUGEDA – VÕIMALIK MITU VASTUST]*
- Ma esitasin müüjale või teenusepakkujale kaebuse..... 1
- Ma otsisin informatsiooni oma õiguste kohta ..... 2
- Ma pöördusin mitte-tulunduslikku tarbijaühingusse abi järele ..... 3
- Ma küsisin abi riiklikust tarbijakaitseametist ..... 4
- Ma küsisin nõu sõpradelt ja/või perelt ..... 5
- Ma konsulteerisin advokaadiga ..... 6
- Ma esitasin ametliku kaebuse (kohus, ametivõimud)..... 7
- muu ..... 8
- Mitte midagi..... 9
- [Ei tea/vastus puudub]..... 99
- Q17. Kas te olete viimaste kuude jooksul olnud ebaõiglase reklaami või sellise müügitgevuse ohver, mida olete pidanud ebaausaks?**  
*[LUGEGE ETTE]*
- Jah ..... 1
- Ei2
- [ET/Ei kohaldu] ..... 9