

ZA5467

**Flash Eurobarometer 300 (Retailers' Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Estonia**

FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

VASTAJATE VALIMINE

B1. Kas teie ettevõtte müüb otse lõpptarbijatele?

- Jah 1
- Ei2 LÕPETAGE INTERVIJU
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

B2. Mitu töötajat on teie ettevõttes?

- Töötajat → Kui vähem kui 10, siis küsitlus lõpetatakse
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 999999

DEMODO

D1. Kui mitmes Euroopa Liidu riigis väljaspool Eestit on teil tütarfirmasid või jaemüügipunkte?

- riigis [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 99

D2. Milline oli teie ettevõtte 2009. aasta käive?

- €
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 999999999

D3. Milliseid järgmistest müügikanalistest te kasutate?

[VÕIMALIK ON MITU VASTUST]

- Müük ettevõtte ruumides 1
- Internet 2
- Telefon 3
- Post 4
- Lävemüük 5
- Muud tööruumidevälised kanalid 6
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

D4. Milline järgmistest tootekategooriatest on Teie müügitegevuses suurim?

[VÕIB OLLA AINULT ÜKS VASTUS]

- Toit ja jook..... 1
- Rõivad, jalanõud ja aksessuaarid (kaasa arvatud ehted ja kosmeetika) 2
- Mööbel, sisustus ja kaunistused (kaasa arvatud isetehtavad kaubad ja hooldusvahendid)..... 3
- Kodumasinad, elektroonika ja infotehnoloogiakaubad 4
- Vabaajakaubad (näit raamatud, audiovisuaalne materjal, mänguasjad)..... 5
- Autod, mootorsõidukid ja varuosad..... 6
- Muu kaup 7
- Finantsteenused..... 8

- Telekommunikatsiooniteenused..... 9
- Energia- või transporditeenused..... 10
- Hotellid ja restoranid 11
- Muud teenused..... 12
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 99

D5. Mitmes Euroopa Liidu riigis lisaks Eestile Te aktiivselt lõpptarbijatele turustate/reklaamite?
[LUGEGETTE – AINULT ÜKS VASTUS]

KIRJUTAGE:

- [] [] riigis (0 – 26)
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 99

D6. Kui paljudes Euroopa Liidu keeltes oleksite Te praegu valmis tarbijatega tegema äritehinguid?
[LUGEGETTE – AINULT ÜKS VASTUS]

- ainult eesti keeles 1

KIRJUTAGE:

- [] [] keeles
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

**PÕHIKÜSIMUSTIK
 PIIRIÜLENE MÜÜK
 KÜSIGE KÕIGILT**

A1. Kui mitmesse Euroopa Liidu riiki Te praegu lõpptarbijatele suunatud piiriülest müüki teostate?
“Meie defineerime piiriülest müüki kui müüki telefoni, posti, e-kaubanduse või kodukülastuste kaudu lõpptarbijale (st üldsusele), kelle elukoht on mõnes muus Euroopa Liidu liikmesriigis kui müüja asukohariik. Müüdavate toodete päritolu ei puutu asjasse. Tähtis on see, et ostu-müügi tehingu toimumise ajal lõpptarbija on mõne müüjast erineva Euroopa Liidu riigi elanik. Poodides toimuv müük teistest Euroopa Liidu riikidest pärit inimestele, kes on puhkusel või ostureisil, ei lähe arvesse kui piiriülene tehing.”

- Ma müün ainult Eestis elavatele tarbijatele. 0
- [] [] riigis
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 99

KÜSIGE KÕIGILT

A2. Palun öelge hinnanguline protsent oma kogukäibest, mis tuleb:

A. E-kaubandusest/internetimüügist

- [] [] [] %
- [POLE KASUTATAV - -] 888
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 999

B. Muudest kaugmüükidest (telefoni-, postimüük, ükselt-uksele müük)

- [] [] [] %
- [POLE KASUTATAV - -] 888
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 999

[KUI A2_A VASTUS ON MUU KUI “000” VÕI “888” VÕI “999”.]

A3. Hinnake palun, kui suur protsent Teie kogu E-KAUBANDUSEST/INTERNETIMÜÜGIST on teistes Euroopa Liidu riikides elavatele tarbijatele?

- [] [] [] %
- [POLE KASUTATAV - Puudub internetimüük]..... 888

- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 999

[KUI A2_B VASTUS ON MUU KUI "000" VÕI "888" VÕI "999".]

A4. Kokkuvõtteks, hinnake palun, kui suure protsendi Teie telefoni, posti, e-kaubanduse ja kodukülastuste teel lõpptarbijatele tehtavast kogumüügist moodustab piiriülene müük Euroopa Liidu riikidesse?

- %

- [POLE KASUTATAV - Ei tegele kaugmüügiga teistes riikides
asuvatele tarbijatele] 888

- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 999

PIIRIÜLESE MÜÜGI LIHTSUSTAMISE MEETMED

KÜSIGE KÕIGILT

A5. Kui kõigis 27-s liikmesriigis kehtiksid samad tarbijatehinguid reguleerivad õigusnormid, siis kui mitmesse Euroopa Liidu riiki Te oleksite huvitatud lõpptarbijatele piiriülest müüki teostama?

- Mitte ühtegi, me ei ole huvitatud piiriülesest müügist..... 0

- riigis

- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 99

INFO JA TEADLIKKUS SEADUSLIKEST KOHUSTUSTEST TARBIJATE EES

KÜSIGE KÕIGILT

A6. Kui hästi Te olete informeeritud oma seaduslikest kohustustest tarbijate ees, mis tulenevad Teie riigis tarbijakaitseseadustest?

Tarbijakaitseseaduste all me mõistame seadusi, mis puudutavad tarbijate majanduslikke huvisid, see aga ei hõlma tooteohutust. Kui küsimus puudutab tooteohutust, on see selgesõnaliselt välja toodud.

- Täielikult informeeritud 1

- Hästi informeeritud..... 2

- Mitte hästi informeeritud 3

- Üldse mitte informeeritud 4

- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

KÜSIGE KÕIGILT

A7. Kui hästi Te olete informeeritud tooteohutuse kohta käivatest seadustest?

- Täielikult informeeritud 1

- Hästi informeeritud..... 2

- Mitte hästi informeeritud 3

- Üldse mitte informeeritud 4

- Need ei puuduta Teid, kuna Te ei müü tooteid 8

- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

KÜSIGE KÕIGILT

A9. Kui hästi Te olete informeeritud toiduohutuse kohta käivatest seadustest?

- Täielikult informeeritud 1

- Hästi informeeritud..... 2

- Mitte hästi informeeritud 3

- Üldse mitte informeeritud 4

- Need ei puuduta Teid, kuna Te ei müü toiduaineid..... 8

- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

KÜSIGE KÕIGILT

A10. Kas Te teate, kust on võimalik leida asjakohast infot ja nõustamist tarbijakaitseseaduste kohta nii Eestis kui teistes Euroopa Liidu riikides?

[LUGEGE ETTE– VÕIMALIK ON MITU VASTUST]

- Jah, oma riigi seaduste kohta..... 1
- Jah, teiste Euroopa Liidu riikide seaduste kohta..... 2
- [Jah, nimetas spetsiaalselt Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskust] 3
- Ei enda riigi ega muude Euroopa Liidu riikide kohta..... 4
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

A10b. Kui kõigis 27-s Euroopa Liidu liikmesriigis kehtiksid samad tarbijatehinguid reguleerivad õigusnormid, siis kas te arvate, et teie piiriülese müügi tase ...

[LUGEGE ETTE– AINULT ÜKS VASTUS]

- Suureneks palju..... 4
- Suureneks natuke..... 3
- Väheneks natuke..... 2
- Väheneks palju 1
- [Ei muutuks] 8
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

TEADMISED TARBIIKAITSESEADUSTE KOHTA

JAOTATUD KÜSIMUSED

A11_a. Järelemõtlemisaeg on tarbija seaduslik õigus interneti, telefoni või posti teel ostetud toote tagastamiseks teatud perioodi jooksul ilma rahatrahvi maksmata. Kui pikk on järelemõtlemisaeg Teie riigis? Palun andke vastus KALENDRIPÄEVADES

- kalendripäeva
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 999

A12_a. Palun lõpetage järgmine lause õigesti. Tarbijal on õigus paluda defektse toote parandamist ...

- 1 aasta jooksul alates ostmiskuupäevast või 1
- 2 aasta jooksul alates ostmiskuupäevast või 2
- Vähemalt 2 aasta jooksul alates ostmiskuupäevast ja osadel spetsiifilistel toodetel kauem..... 3
- [Mitte ükski eespool nimetatutest]..... 4
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

KÜSIGE KÕIGILT

A13. Ma loen ette 4 väidet meie riigis kommertstavasid puudutavate seaduste kohta. Seal hulgas on keelatud ja mittekeelatud tavad. Palun öelge iga väite puhul, kas see on keelatud või mitte?

- Keelatud 1
- Ei ole keelatud..... 2
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9

A. Lisada arve või muu sarnane maksmist eeldav dokument turundusmaterjalide juurde. 1 2 9

- B. Reklaamida tooteid teiste toodetega võrreldes väga madala hinnaga, ilma et oleks piisav kogus neid tooteid müügiks..... 1 2 9
- C. Esitada reklaamis liialdavaid väiteid. 1 2 9
- D. Kirjeldada toodet kui "tasuta toodet", kui see on vabalt kättesaadav ainult klientidele, kes helistavad tasulisel telefoninumbril. 1 2 9

KÜSIGE KÕIGILT

A14. Ma loen ette 4 väidet meie riigis tooteohutust käsitlevate seaduste kohta. Seal hulgas on õigeid ja valesid väiteid. Palun öelge iga väite puhul, kas see on õige või vale?

- Õige 1
 - Vale 2
 - [Ei puuduta meid, kuna me ei müü tooteid] 8
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9
- A. Ametivõimude nõudmise korral peavad jaemüüjad tegema ametivõimudega koostööd, et ära hoida nende pakutud toodete poolt tekitatud riske.. 1 2 8 9
- B. Jaemüüjad ei tohi lasta ohtlikku toodet turule..... 1 2 8 9
- C. Jaemüüjad peavad ohtlikud tooted oma klientidelt viivitamatult tagasi võtma. 1 2 8 9
- D. Jaemüüjad peavad olema võimelised esitama tehnilised dokumendid nende poolt müüdavate toodete ohutuse kohta..... 1 2 8 9

KÜSIGE KÕIGILT

A14bis. Ma loen ette 4 väidet meie riigis toiduohutust käsitlevate seaduste kohta. Seal hulgas on õigeid ja valesid väiteid. Palun öelge iga väite puhul, kas see on õige või vale?

- Õige 1
 - Vale 2
 - [Ei puuduta meid, sest me ei müü toidukaupu] 8
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9
- A. Kõik lõpptarbijale toitu müüvad ettevõtted on vastutavad toidu ohutuse eest..... 1 2 8 9
- B. Kõik lõpptarbijale toitu müüvad ettevõtted peavad olema võimelised kõiki oma tarnijaid kindlaks tegema ja jälgima.. 1 2 8 9
- C. Kõik lõpptarbijale toitu müüvad ettevõtted peavad riski ohjeldamise eesmärgil kehtestama ja rakendama HACCP (ohuanalüüsi ja kriitiliste kontrollpunktide süsteem) protseduure..... 1 2 8 9
- D. Allergeeni olemasolu toidus tuleb sildil spetsiaalse hoiatusega esile tõsta. 1 2 8 9

TARBIJAKAITSESEADUSTE JÄRGIMINE

KÜSIGE KÕIGILT

A15. Kas olete viimase kaheteistkümnepäevase jooksul kokku puutunud oma konkurentide tehtud pettusreklaamide, -väidete või -pakkumistega?

- Jah, mitmel korral 1
- Jah, ühel-kahel korral 2
- Ei
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

KÜSIGE KÕIGILT

- A16. Kas te olete viimase kaheteistkümne kuu jooksul kokku puutunud oma konkurentide tehtud eksitavate või segadust tekitavate reklaamide, väidete või pakkumistega? Eksitavad või segadust tekitavad reklaamid on reklaamid, mis sisaldavad väärinfot või esitavad faktiliselt korrektset infot toodete või teenuste kohta eksitava viisil.**
- Jah, mitmel korral 1
 - Jah, ühel-kahel korral 2
 - Ei3
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

KÜSIGE KÕIGILT

- A17. Kas omate infot, et viimase kaheteistkümne kuu jooksul on teie konkurendid müünud teadlikult ohtlikke kaupu? Ohtlike kaupade all peame me silmas tarbekaupu, mitte aga tööstus- või toidukaupu, mis ei vasta ohutusnõuetele.**
- Jah, mitmel korral 1
 - Jah, ühel-kahel korral 2
 - Ei3
 - Ei puuduta meid, kuna me ei müü tooteid 4
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

KÜSIGE KÕIGILT

- A18. Kui Te nüüd mõtlete kõigile tarbijate majanduslikke huvisid puudutavatele seadustele, öelge palun, kas nõustute täielikult, nõustute, ei nõustu või üldse ei nõustu järgmiste väidetega. Lubage mul veel üks kord kinnitada, et kõik vastused on täielikult anonüümsed.**
- Nõustun täielikult..... 1
 - Nõustun..... 2
 - Ei nõustu 3
 - Üldse ei nõustu 4
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

A. Te peate kinni tarbijakaitseseadustest... 1 2 3 4 9

B. Teie konkurendid peavad kinni tarbijakaitseseadustest..... 1 2 3 4 9

KÜSIGE KÕIGILT

- A19. Kas tarbijakaitseseadustega seoses on viimase kahe aasta jooksul aset leidnud midagi järgnevalt loetletutest?**
- Jah 1
 - Ei2
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

A_1. Teie poole on teie riigisisest müügitegevust puudutava inspeksiooni raames pöördunud tarbijakaitse ametkonnad..... 1 2 9

B_1. Üks teie konkurentidest on olnud tarbijakaitse ametkondade poolse inspeksiooni objektiks.. 1 2 9

KÜSIGE KÕIGILT

C. Teid on teavitanud tarbijakaitse ametkonnad või -organisatsioonid, et nende hinnangul rikute te tarbijakaitseseaduseid. Näiteks kohtumisel või telefonikõnes ametnikuga, saates teile

kirja või e-kirja teavitamiseks õigusaktidega mittevastavusest, algatades kohtumenetluse või tehes ettekirjutuse.. 1 2 9

KÜSIGE KÕIGILT

D. Teie üht konkurenti on teavitanud tarbijakaitse ametkonnad või -organisatsioonid, et nende hinnangul rikub teie konkurent tarbijakaitse seaduseid.. 1 2 9

KÜSIGE KÕIGILT

F. Olete kuulnud meedia vahendusel, et teie turul on rikutud tarbijakaitse seaduseid.. 1 2 9

G_1. Teie poole on teie piiriülest müügitegevust puudutava inspektsiooni raames pöördunud tarbijakaitse ametkonnad..... 1 2 9

KÜSIGE KÕIGILT

H. Teie poole pöördus Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus seoses konkreetse tarbija kaebusega 1 2 9

KÜSIGE KÕIGILT

A20. Kas tooteohutusega seoses on teie firmas viimase kahe aasta jooksul aset leidnud midagi järgnevalt loetletutest?

- Jah 1
- Ei2
- [EI PUUDUTA TEID, SEST TE EI MÜÜ TOOTEID]..... 8
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

A. Olete saanud tarbijatelt kaebusi seoses mõne Teie poolt müüdud kauba tooteohutusega. ... 1 2 8 9

B. Ametkonnad kontrollisid mõne teie müügiloleva kauba ohutust..... 1 2 8 9

C. Ametkonnad on teilt nõudnud mõne müügiloleva toote tagasivõtmist või eemaldamist 1 2 8 9

D. Ametkonnad on teil palunud väljastada avalik hoiatus mõne teie müügiloleva toote ohutuse kohta..... 1 2 8 9

E. Olete jaemüüjana läbi viinud teste, et olla kindel oma müügisolevate toodete ohutuses..... 1 2 8 9

F. Muu tegevus (spontaanne) 1 2 8 9

KÜSIGE KÕIGILT

A21. Järgnevad väited on seotud tarbijakaitse- ja tooteohutuse seaduste järgimise järelevalvega. Palun öelge, kas te nõustute täielikult, nõustute, ei nõustu või üldse ei nõustu järgnevate väidetega.

- Nõustun täielikult..... 1
- Nõustun..... 2
- Ei nõustu 3
- Üldse ei nõustu 4
- [EI PUUDUTA TEID, SEST TE EI MÜÜ TOOTEID]..... 8
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

A. Ametivõimud teostavad aktiivset järelevalvet ja kindlustavad Eestis minu sektoris vastavuse tarbijakaitse seadustele..... 1 2 3 4 8 9

B. Ametivõimud teostavad aktiivset järelevalvet ja kindlustavad Eestis minu sektoris vastavuse tooteohutust puudutavatele seadustele. 1 2 3 4 8 9

C. Ametivõimud teostavad aktiivset järelevalvet ja kindlustavad Eestis minu sektoris vastavuse toidukaupade ohutust puudutavatele seadustele. 1 2 3 4 8 9

- D. Tarbijakaitse kodanikuühendused teostavad Eestis minu sektoris aktiivset järelevalvet
tarbijakaitseseadustele vastavuse üle. 1 2 3 4 8 9
- E. Isereguleeruvad organisatsioonid jälgivad Eestis minu sektoris aktiivselt tegevusjuhendeid või
tegevusjuhiseid..... 1 2 3 4 8 9
- F. Meedia teavitab regulaarselt ettevõtetest, kes ei täida tarbijakaitseaduseid. 1 2 3 4 8 9
- G. Ma muutsin meediakajastuse tulemusel oma äritavasid..... 1 2 3 4 8 9

KAHJU HÜVITAMINE

A22a. Kas Te olete viimase kahe aasta jooksul kasutanud klientidega vaidluste lahendamiseks Alternatiivseid Vaidluste Lahendamise vorme (st vahekohtunikke, vahendajaid, õiguskantslerit, lepitusorganeid, tarbijakaitseasutusi või muid kohtuväliseid vaidluste lahendamise organisatsioone)? (võimalik on mitu vastust)

- Ei, ja ma ei tea mitte ühtegi sellist vormi 1
- Ei, aga ma tean mõnda alternatiivset vaidluste lahendamise vormi 2
- Ei, aga ma olen alternatiivse vaidluste lahendamise organi liige..... 3
- Jah, ma olen alternatiivset vaidluste lahendamise vormi kasutanud..... 4
- Jah, ma kasutan neid vorme regulaarselt 5
- Jah, selle alternatiivse vaidluste lahendamise organi kaudu, mille liige ma olen 6
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

A23. Kas Te eelistaksite tarbijategrupiga sama probleemi üle oleva vaidluse lahendada läbi...? VÕIB OLLA AINULT ÜKS VASTUS

- Individuaalse alternatiivse vaidluste lahendamise või..... 1
- Kollektiivse alternatiivse vaidluste lahendamise või..... 2
- Individuaalse kohtumenetluse või 3
- Kollektiivse kohtumenetluse? 4
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

MUU

KÜSIGE KÕIGILT

A25. Kui mõtlete kõigile oma riigis hetkel turul olevatele mitte-toidukaupadele, kas Te arvate, et ...? [VÕIB OLLA AINULT ÜKS VASTUS]

- Peasjalikult on kõik tooted ohutud. 1
- Väike osa toodetest on ohtlikud 2
- Oluline osa toodetest on ohtlikud?..... 3
- Ei puuduta meid, sest me ei müü mittetoidukaupu..... 8
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

KÜSIGE KÕIGILT

A26. Kui mõtlete kõigile oma riigis hetkel turul olevatele toidukaupadele, kas Te arvate, et...? [VÕIB OLLA AINULT ÜKS VASTUS]

- Peasjalikult on kõik tooted ohutud. 1

- Väike osa toodetest on ohtlikud	2
- Oluline osa toodetest on ohtlikud?.....	3
- Ei puuduta meid, sest me ei müü toidukaupu	8
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB].....	9