

ZA5466

**Flash Eurobarometer 299 (Consumer Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Estonia (Estonian)**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

KÜSIGE KÕIGILT

Q1. Palun öelge mulle, kas te olete viimase 12 kuu jooksul ostnud mingeid kaupu või teenuseid kaugmüügist Eestis või mujal mõnel järgneval viisil...?

[VÕIB OLLA MITU VASTUST]

- Jah, Eestis asuvalt müüjalt/teenusepakkujalt 1
 - Jah, mõnes teises Euroopa Liidu riigis asuvalt müüjalt/teenusepakkujalt 2
 - Jah, väljaspool Euroopa Liitu asuvalt müüjalt/teenusepakkujalt 3
 - Ei..... 4
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9
- A. Interneti teel (veebileht, e-post jne) 1 2 3 4 9
- B. Telefoni teel..... 1 2 3 4 9
- C. Posti teel (kataloogid, postitellimused jne) 1 2 3 4 9

TREND 2009

[KÜSIGE JUHUL KUI Q1A VÕI Q1B VÕI Q1C VASTUS ON "2"]

Q1A. Te ütlesite, et Te ostsite midagi kaugmüügist (telefoni, posti või interneti teel) mõnest teisest Euroopa Liidu riigist. Palun öelge mulle, kui palju Te viimase 12 kuu jooksul kokku kulutasite mõnest teisest Euroopa Liidu riigist kaugmüügist ostetud asjade peale, võib olla ka ligikaudne summa.

- [_____]€ (or local currency)
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 999999999

TREND 2009

KÜSIGE KÕIGILT

Q2. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul ostnud mingeid kaupu, olles puhkuse-, ostu- või ärireisil mõnes teises Euroopa Liidu riigis?

- Jah 1
- Ei..... 2
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

TREND 2008

Q3. Kas viimase 12 kuu jooksul on Teil midagi Eestist või mujalt kaugmüügi teel ostes tekkinud mõni järgnevatest olukordadest?

- On juhtunud 1
- Ei ole juhtunud 2
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

[KÜSIGE JUHUL KUI Q1.A VÕI Q1.B VÕI Q1.C = 1]

- A. Viivitus millegi kättetoimetamisel, mis on ostetud Eestis asuvalt
müüjalt/teenusepakkujalt 1 2 9
- B. Olete ostnud midagi Eestis asuvalt müüjalt/teenusepakkujalt, kuid pole
seda üldse kätte saanud 1 2 9

[KÜSIGE JUHUL KUI Q1.A VÕI Q1.B VÕI Q1.C = 2]

- C. Viivitus millegi kättetoimetamisel, mis on ostetud mõnes teises Euroopa
Liidu riigis asuvalt müüjalt/teenusepakkujalt 1 2 9
- D. Olete ostnud midagi mõnes teises Euroopa Liidu riigis asuvalt
müüjalt/teenusepakkujalt, kuid pole seda üldse kätte saanud 1 2 9

[KÜSIGE JUHUL KUI Q1.A VÕI Q1.B VÕI Q1.C = 3]

- E. Viivitus millegi kättetoimetamisel, mis on ostetud väljaspool Euroopa
Liitu asuvalt müüjalt/teenusepakkujalt 1 2 9
- F. Olete ostnud midagi väljaspool Euroopa Liitu asuvalt
müüjalt/teenusepakkujalt, kuid pole seda üldse kätte saanud 1 2 9

[KÜSIGE JUHUL KUI Q1.A VÕI Q1.B VÕI Q1.C = 2]

- G. Soovisite mõnes teises Euroopa Liidu riigis asuvalt
müüjalt/teenusepakkujalt midagi osta, kuid müüja keeldus Teile seda
kättetoimetamast või müümast 1 2 9

TREND 2008

KÜSIGE KÕIGILT

Q4. Kas olete viimase 12 kuu jooksul interneti, telefoni või posti teel ostnud mõnda finantsteenust või liitunud mõne finantsteenusega (näiteks arvelduskonto, krediitkaart, hoivusekonto, kindlustuspoliis, laen jne)?

[VÕIB OLLA MITU VASTUST]

- Jah, Eestis asuvalt müüjalt/teenusepakkujalt 1
- Jah, mõnes teises Euroopa Liidu riigis asuvalt
müüjalt/teenusepakkujalt 2
- Jah, väljaspool Euroopa Liitu asuvalt müüjalt/teenusepakkujalt 3
- [Ei] 4
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9

TREND 2008

KÜSIGE KÕIGILT

Q5. Kui üldiselt mõelda kaupade või teenuste ostmisest mujal Euroopa Liidus asuvatelt müüjatelt/teenusepakkujatelt, mida me nimetame "piiriüleseks ostude sooritamiseks", siis öelge palun, mil määral Te nõustute või ei nõustu järgnevate väidetega?

- Täiesti nõus 1

- Pigem nõus..... 2
 - Pigem ei ole nõus 3
 - Üldse ei ole nõus 4
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9
- A. Te olete valmis ostma kaupu ja teenuseid kasutades mõnda teist Euroopa Liidu keelt 1 2 3 4 9
- B. Te teate, kust saada infot ja nõuannet piiriüleste ostude sooritamise kohta Euroopa Liidus. 1 2 3 4 9
- C. Te kavatsete järgneva 12 kuu jooksul sooritada piiriüleste ostmise suuremas väärtuses kui need, mida Te tegite möödunud 12 kuu jooksul 1 2 3 4 9
- D. Te ei ole huvitatud piiriüleste ostude sooritamisest, kuna Te ei ole oma õigustes kindel ... 1 2 3 4 9
- E. Te ei ole huvitatud piiriüleste ostude sooritamisest, kuna Teil ei ole ligipääsu internetile . 1 2 3 4 9
- F. Te ei ole huvitatud järgneva 12 kuu jooksul piiriüleste tehingute tegemisest Euroopa Liidus 1 2 3 4 9
- G. Te ei ole huvitatud piiriüleste tehingute tegemisest, kuna kardate, et võivad esile kerkida raskused, kui on vaja lahendada probleeme nagu kaebused, vigaste kaupade tagastamine jne 1 2 4 3 9
- H. Te ei ole huvitatud piiriüleste tehingute tegemisest, kuna kardate, et võite kaupade või teenuste ostmisel sattuda kelmuse või pettuse ohvriks 1 2 3 4 9
- I. Te ei ole huvitatud piiriüleste tehingute tegemisest, kuna muretsete kättetoimetamise pärast 1 2 3 4 9

TREND 2008

KÜSIGE KÕIGILT

Q6. Palun öelge iga järgneva kohta, kas Te oleksite kindlam sooritades ostmise neilt müüjatelt/teenusepakkujatelt, kes asuvad mõnes teises Euroopa Liidu riigis või Eestis või oleksite mõlemal juhul võrdselt kindel?

- Kindlam ostmise müüjatelt teistes Euroopa Liidu riikides 1
 - Kindlam ostmise müüjatelt Eestis kui mõnes muus Euroopa Liidu riigis 2
 - Võrdselt kindel 3
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9
- A. Kaupade või teenuste ostmise interneti kaudu 1 2 3 9
- B. Kaupade või teenuste ostmise telefoni või posti teel 1 2 3 9
- C. Kaupade või teenuste ostmise müügiesindajalt oma enda kodus või tööl 1 2 3 9
- D. Kaupade või teenuste ostmise müüjalt/teenusepakkujalt puhkuse, ostureisi või ärireisi ajal 1 2 3 9

Q7. Kui Te hetkel ostate välismaiselt müüjalt/teenusepakkujalt kaupa või teenust, siis reguleerivad teie tehingut tõenäoliselt müüja/teenusepakkuja seadused. Kui sellistele tehingutele kehtiksid ühtsed Euroopa reeglid sõltumata müüja/teenusepakkuja asutuskohast, kas Te siis oleksite rohkem valmis, samavõrra valmis või vähem valmis selliseid piiriüleste ostmise sooritama:

- Rohkem valmis	1
- Samavõrra valmis	2
- Vähem valmis	3
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]	9
A. ... Interneti teel ostmise olukorras	1 2 3 9
B. ... Kohapealt ostmise olukorras	1 2 3 9

TREND 2009
KÜSIGE KÕIGILT

Q8. Kas teil on viimase 12 kuu jooksul tulnud ette mõnda alljärgnevatest olukordadest?
[VÕIB OLLA MITU VASTUST]

- Jah	1
- Ei	2
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]	9
A. Te puutusite kokku soovimatute reklaamilubaduste või pakkumistega (telefonikõned müügiesindajatelt, rämpsmeilid, SMS-reklaamid jne)	1 2 9
B. Te puutusite kokku eksitavate või segadust tekitavate reklaamilubaduste või pakkumistega	1 2 9
[KÜSIGE C JUHUL, KUI VASTAS JAH KÜSIMUSES B]	
C. Te vastasite reklaamile või pakkumisele, mis osutus eksitavaks või segadust tekitavaks	1 2 9
D. Te puutusite kokku petlike reklaamide või pakkumistega	1 2 9
[KÜSIGE E JUHUL, KUI VASTAS JAH KÜSIMUSES D]	
E. Te vastasite reklaamile või pakkumisele, mis osutus pettuseks	1 2 9

TREND 2009
KÜSIGE KÕIGILT

Q9. Kas Teil on viimase 12 kuu jooksul tekkinud probleeme, kui Te olete midagi Eestis ostnud?

- Jah, ning ma esitasin selle kohta kaebuse müüjale/teenusepakkujale/tootjale	1
- Jah, kuid ma ei esitanud selle kohta kaebust müüjale/teenusepakkujale/tootjale	2
- Ei	3
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]	9

TREND 2009
[KÜSIGE JUHUL KUI Q9 = 1]

Q10A. Kas Te üldiselt jäite sellega rahule või mitte, kuidas müüja/teenusepakkuja/tootja Teie kaebust/kaebusi käsitles?

- Väga rahule	4
- Üsna rahule	3
- Mitte eriti rahule	2

- Üldse mitte rahule 1
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

TREND 2009

[KÜSIGE JUHUL KUI Q9 = 2]

Q10B. Mis oli peamine põhjus, miks Te ei esitanud kaebust?

- Sest oli ebatõenäoline, et tekkinud probleemile leitakse rahuldav lahendus 1
- Sellega seotud summad olid liiga väikesed 2
- Te ei teadnud, kuhu või kuidas kaebust esitada 3
- Te ei esitanud kaebust müüjale/teenusepakkujale, kuid pöördusite otse kolmanda isiku poole (tarbijakaitseühendus, advokaat, vahekohus, vahendaja, lepitusorgan, kohus)..... 4
- [Muu] 8
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

TREND 2009

[KÜSIGE JUHUL KUI Q10A = 1 VÕI 2]

Q11. Kuidas Te seejärel edasi toimisite?

[VÕIB OLLA MITU VASTUST]

- Te ei võtnud midagi ette 1
- Te küsisite nõu tarbijaühenduselt/tarbijanõustajalt..... 2
- Te küsisite nõu juristilt 3
- Te viisite juhtumi vahekohtusse, vahendajani, lepitusorganini 4
- Te viisite asja kohtusse..... 5
- Te esitasite kaebuse ametivõimudele (tarbijakaitseamet, seadusandja või kohalik/piirkondlik omavalitsus) 6
- [Muu] 8
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

TREND 2009

KÜSIGE KÕIGILT

Q12. Palun öelge iga järgneva väite kohta, kas te nõustute sellega või mitte. Eestis...

- Nõustun täiesti 1
- Nõustun..... 2
- Ei nõustu 3
- Üldse ei nõustu 4
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

- A. ... On lihtne lahendada vaidlusi müüjate/pakkujatega vahekohtu, vahendaja või lepitusorgani kaudu (kaubaga seonduvad rikked ja puudused, hilinenud kohaletoimetamine või kohaletoimetamata jätmine)..... 1 2 3 4 9
- B. ... On lihtne lahendada vaidlusi müüjate/pakkujatega kohtu kaudu..... 1 2 3 4 9
- C. ... Te usaldate sõltumatuid tarbijaorganisatsioone teie kui tarbija õiguste kaitses..... 1 2 3 4 9
- D. ... Te usaldate ametivõime teie kui tarbija õiguste kaitses..... 1 2 3 4 9
- E. ... Te tunnete, et olemasolevad tarbijakaitse abinõud kaitsevad teid piisavalt 1 2 3 4 9
- F. ... Üldiselt Eestis müüjad/pakkujad austavad teie õigusi tarbijana 1 2 3 4 9
- G. ... Te oleksite enam valmis oma õigusi kohtus kaitsma, kui te saaksite ühineda teiste tarbijatega, kes kaebavad sama asja pärast 1 2 3 4 9
- H. ... Te olete muutnud oma tarbijakäitumist mõne meedialoo tulemusena (n.t vahetanud kauplust või toodet) 1 2 3 4 9

NÜÜD TAHAKSIN KÜSIDA HOOPIS TEISE TEEMA KOHTA

TREND 2009

KÜSIGE KÕIGILT

Q13. Mõeldes kõigile praegu Eestis müügil olevatele mittetoidukaupadele, kas Teie arvates ...?

- Peasjalikult kõik tooted on turvalised 1
- Väike osa tooteid on ebaturvalised..... 2
- Märkimisväärne osa tooteid on ebaturvalised 3
- [Oleneb tootest]..... 4
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

NEW

KÜSIGE KÕIGILT

Q14. Ja mõeldes kõigile praegu Eestis müügil olevatele toidukaupadele, kas Teie arvates ...?

- Peasjalikult kõik toidukaupad on turvalised..... 1
- Väike osa toidukaupadest on ebaturvalised 2
- Märkimisväärne osa toidukaupadest on ebaturvalised 3
- [Oleneb tootest]..... 4
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

MODIFIED 2009

KÜSIGE KÕIGILT

Q15. Kas Teid isiklikult on kunagi puudutanud mõne toote turult tagasi võtmine?

- Jah - mittetoidukauba 1
- Jah - toidukauba..... 2
- JAH, MÕLEMA 3
- Ei..... 4
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]..... 9

TREND 2009

[KÜSIGE KUI Q15 ON "1" VÕI "2" VÕI "3"]

Q16A. Mida Te selles olukorras tegite?

[VÕIB OLLA MITU VASTUST]

- Te ei võtnud midagi ette 1
- Te võtsite ühendust edasimüüjaga/turustajaga 2
- Te võtsite ühendust tootjaga 3
- Te võtsite ühendust riiklike ametivõimudega 4
- Te võtsite ühendust tarbijaorganisatsiooniga 5
- Te võtsite ette midagi muud 6
- [Muu] 7
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9

TREND 2009

[KÜSIGE KUI Q15 ON "4" VÕI "9"]

Q16B. Mida Te teeksite, kui Teid puudutaks mõne mittetoidukauba tagasivõtmine?

[VÕIB OLLA MITU VASTUST]

- Te ei võtaks midagi ette 1
- Te võtaksite ühendust edasimüüjaga/turustajaga 2
- Te võtaksite ühendust tootjaga 3
- Te võtaksite ühendust riiklike ametivõimudega 4
- Te võtaksite ühendust tarbijaorganisatsiooniga 5
- Te teeksite midagi muud, kui ülalmainitud variandid 6
- [Muu] 7
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9

TREND 2010

KÜSIGE KÕIGILT

Q17. Võttes arvesse kõike, mida Te eelmise nädala jooksul ostsite, kas mõne toote (või teenuse) mõju keskkonnale mõjutas Teie valikut?

- Jah 1
- Ei 2
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9

TREND 2010

KÜSIGE KÕIGILT

Q18. Kui Te võtate toodete/teenuste ostmisel arvesse nende mõju keskkonnale, siis kus Te tahaksite, et toodete (või teenuste) keskkonnamõju oleks välja toodud?

- Ei - ma ei arvestaks toodete (või teenuste)	
keskkonnamõjudega	1
- Tootel (kui see ei ole teenus)	2
- Kaupluses välja toodud/ kui seda mulle müüakse	3
- Internetis/kodulehel/veebilehel	4
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB].....	9

D1. Sugu

[MITTE KÜSIDA - MÄRKIGE SOBIV]

- [1] Mees
- [2] Naine

D2. Kui vana te olete?

- [][] aastat vana
- [00] [KEELDUS/ VASTUS PUUDUB]

D3. Kui vana te siis olite, kui te lõpetasite päevases õppevormis õppimise?

[Kirjutage SEE VANUS, MILLAL ÕPINGUD LÕPETATI]

- [][] aastat vana
- [00] [ÕPIB PRAEGU PÄEVASES ÕPPEVORMIS]
- [01] [EI OLE KUNAGI PÄEVASES ÕPPEVORMIS ÕPPINUD]
- [99] [KEELDUS/ VASTUS PUUDUB]

D4. Kui rääkida Teie praegusest põhitegevusest, siis kas Te olete iseendale tööandja, teenistuja, tööline või Te praegu ei tööta? Kas see tähendab, et te olete...

[JUHUL, KUI VASTUS PÕHIKATEGOORIALE ON OLEMAS, LUGEGE ETTE VASTAVAD ALAKATEGOORIAD - AINULT ÜKS VASTUS]

- Iseendale tööandja

- i.e. : - talunik, metsnik, kalur..... 11
- poeomanik, käsitöömeister 12
- spetsialist (jurist, arst, raamatupidaja, arhitekt, jne) 13
- ettevõtte juht 14
- muu 15

- Teenistuja

- i.e. : - spetsialist (palgaline jurist, arst, raamatupidaja, arhitekt, jne) 21
- tippjuht, direktor, juhataja 22
- keskastme juht 23
- riigiametnik 24
- kontoritöötaja 25
- muu palgaline teenistuja (müüja, meditsiiniõde vmt.)..... 26
- muu 27

- Tööline

- i.e. : - keskastme juht/ töödejuhata (meeskonna juht, vmt...) 31
- Tööline 32
- kvalifikatseerimata tööline 33
- muu 34

- Praegu ei tööta

→ i.e. :	- isik, kes vastutab majapidamise korrashoiu eest.....	41
	- õpilane, üliõpilane (päevases õppevormis).....	42
	- pensionär	43
	- isik, kes otsib tööd.....	44
	- muu	45
	- [Keeldus]	99

TREND 2009

B6. Kas te elate...?

-	Maa-asulas	1
-	Väikeses linnas	2
-	Keskmise suurusega linnas.....	3
-	Suures linnas	4
-	Suurlinnas/pealinnas.....	5
-	[EI TEA/ VASTUS PUUDUB].....	9

TREND 2009

B7. Kas Teil on kodus juurdepääs internetile ...

-	Jah	1
-	Ei.....	2
-	[EI TEA/ VASTUS PUUDUB].....	9