

ZA5942

**Flash Eurobarometer 396
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Estonia (Estonian)**

Flash Eurobaromeeter FL396 - Jaemüüjate suhtumine piiriülesesse kaubandusse ja tarbijakaitsesse 2014

A Uuringu number

--	--	--	--

--

B Riigi kood

--	--

--

C Intervjuu number

--	--	--	--	--	--	--

--

NACE NACE kood (valimiandmed)

--

				NACE kood - 4 kohta
--	--	--	--	---------------------

--

--

SIZE Ettevõtte töötajate arv (valimiandmed)

--

				Ettevõtte töötajate arv
--	--	--	--	-------------------------

--

(SISSEJUHATUS1) Tere, mina olen (NIMI). Ma helistan firmast TNS Emor. Kas ma võiksin rääkida (VASTAJA NIMI VÕI AMETINIMETUS/FUNKTSIOONI KIRJELDUS, KUI NIME EI OLE TEADA)?

(SISSEJUHATUS2) KUI VASTUVÕTJA KÜSIB LISAINFOT: Me võtame ühendust oluliste otsustajatega Euroopa ettevõtetes, et uurida nende seisukohti aktuaalsetes ärivaldkonda puudutavates küsimustes. Vastuseid kasutatakse, et toetada otsuste langetamist ja Euroopa tuleviku poliitikate kavandamist. Oleksin väga tänulik, kui saaksin temaga rääkida, et uuring sisaldaks ka tema arvamust.

KUI SOOVITAVAT VASTAJAT EI OLE KOHAL, LEPPIGE PALUN KOKKU SOBIV AEG

SISSEJUHATUS3) (RÄÄKIDES SOOVITUD VASTAJATEGA) Tere, mina olen (NIMI). Ma helistan firmast TNS Emor. See firma tegeleb turuuringutega.

KUI P5d<>" JA P5d<> 999 PALUN NÄIDAKE ÄRA SOOVITUSE ANDJA "SOOVITUSE ANDIS: " & P5d (SAMAL KUVAL NAGU SISSEJUHATUS3)

(SISSEJUHATUS4) Me pöördume Euroopa ettevõtete oluliste otsustajate poole, et uurida nende vaateid aktuaalsetele ärivaldkonna küsimustele ja oleksime Teile abi eest väga tänulikud. Vastuseid kasutatakse, et toetada otsuste langetamist ja Euroopa tuleviku poliitikate kavandamist. Kas Teil oleks natuke aega, et mõnele küsimusele vastata? See ei tohiks võtta rohkem kui 15 minutit...

KÜSIGE LAN1 AINULT BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 Mis keeles Te soovite, et intervjuu toimub?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Austria - saksa	1
Belgia - hollandi	2
Belgia - prantsuse	3
Bulgaaria - bulgaaria	4
Horvaatia - horvaadi	5
Tšehhi Vabariik - tšehhi	6
Taani - taani	7
Eesti - eesti	8
Eesti - vene	9
Soome - soome	10
Soome - rootsi	11
Prantsusmaa - prantsuse	12
Saksamaa - saksa	13
Kreeka - kreeka	14
Ungari - ungari	15
Island - islandi	16
Iirimaa - inglise	17
Iiri - iiri	18
Itaalia - itaalia	19
Läti - läti	20
Läti - vene	21
Leedu - leedu	22
Luksemburg - luksemburgi	23
Luksemburg - prantsuse	24
Luksemburg - saksa	25
Makedoonia - makedoonia	26
Makedoonia - albaania	27
Malta - malta	28
Malta - inglise	29
Montenegro - montenegro	30
Holland - hollandi	31
Norra - norra	32
Poola - poola	33
Portugal - portugali	34
Küprose Vabariik - kreeka	35
Rumeenia - rumeenia	36
Slovakkia - slovaki	37
Sloveenia - sloveeni	38
Hispaania - katalaani	39

Hispaania - hispaania	40
Rootsi - rootsi	41
Šveits - saksa	42
Šveits - prantsuse	43
Šveits - itaalia	44
Türgi - türgi	45
Türgi - kurdi	46
Küprose türgi kogukond - türgi	47
Ühendkuningriik - inglise	48
Ameerika Ühendriigid - inglise	49

--

(VASTAJA JULGUSTAMINE) Tahaksin Teile kinnitada, et Teie koostöö on täiesti vabatahtlik ja kõik Teie vastused on konfidentsiaalsed. Kvaliteedikontrolli ja väljaõppe eesmärgil võidakse seda intervjuud jälgida või salvestada. Kõigepealt esitan mõned küsimused vaid klassifitseerimise eesmärgil...

VASTAVAD KÕIK

--

P1 Kas Teie ettevõtte müüb otse lõpptarbijatele?

--

Jah	1
Ei	2

FL359 P1

KUI "EI", KOOD 2 KÜSIMUSES P1, SIIS LÕPETAGE INTERVJUU

--

P2a Kui mitu töötajat Teie ettevõttes on?

(INT.: KUI "EOÕVASTUS PUUDUB", KOOD '999') - (AINULT ÜKS VASTUS)

					töötajat
--	--	--	--	--	----------

FL359 P2a

KUI ALLA 10 TÖÖTAJA, P2a<10, LÕPETAGE INTERVJUU - KUI P2a=999, JÄTKAKE KÜSIMUSEGA P2b - TEISTEGA JÄTKAKE P3

--

P2b Kas Teie ettevõttes on...

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Alla 10 töötaja	1
10 kuni 49 töötajat	2
50 kuni 249 töötajat	3
250 töötajat või rohkem	4

EOÖ / VASTUS PUUDUB

5

FL359 P2b

KUI ON ALLA 10 TÖÖTAJA, P2b=1, või EOÖ, P2b=5, SIIS LÕPETAGE INERVJUU -
TEISTEGA JÄTKAKE KÜSIMUSEGA P3

P3 Milline täpselt on Teie ametikoht ettevõttes?

(ÄRGE LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Peadirektor	1
Ärijuht/müügijuht	2
Turundusjuht	3
MUU	4

FL359 P3

KÜSIGE P3o JA P4, KUI "MUU", KOOD 4 KÜSIMUSES P3 - TEISTEGA JÄTKAKE D2

P3o Milline muu?

(KIRJUTAGE ÜLES)

2 2

(2032,2033-2036)

FL359 P3o

P4 Kas Te vastutate oma ettevõttes otsuste vastuvõtmise eest?

(AINULT ÜKS VASTUS)

Jah	1
Ei	2

FL359 P4

KÜSIGE P5a, P5b, P5c, P5d JA P5e, KUI "EI", KOOD 2 KÜSIMUSES P4 - KUI "JAH", KOOD
1 KÜSIMUSES P4 JÄTKAKE D2

--

P5a	Mul on väga kahju, aga selles uuringus võime me küsitleda ainult vastajaid, kes vastutavad otsuste langetamise eest. Kas Te võiksite mulle palun öelda, mis on selle inimese nimi, kes juhib ettevõtte äritegevust (ärijuht, müüügijuht, turundusjuht)?
-----	---

(INT.: PALUN KIRJUTAGE ÜLES SOOVITATUD ISIKU NIMI - KUI "VASTUS PUUDUB\KEELDUMINE", KOOD '999')		
---	--	--

10	2	(2038,2039-2058)
----	---	------------------

--

FL359 P5a

--

P5b	Mis on tema ametinimetus?
-----	---------------------------

(INT.: PALUN KIRJUTAGE ÜLES SOOVITATUD ISIKU AMETINIMETUS - KUI "VASTUS PUUDUB\KEELDUMINE", KOOD '999')		
---	--	--

10	2	(2059,2060-2079)
----	---	------------------

--

FL359 P5b

--

P5c	Kas Te saaksite palun anda mulle tema telefoninumbri lõpu või otseliini numbri?
-----	---

(INT.: PALUN KIRJUTAGE ÜLES SOOVITATUD ISIKU NUMBRILÕPP/OTSEVALIMISE NUMBER - KUI "VASTUS PUUDUB\KEELDUMINE", KOOD '999')		
---	--	--

10	2	(2080,2081-2100)
----	---	------------------

--

--

FL359 P5c

--

P5d Palun, kas ma räägin (ANTUD NIMI)?

(INT.: PALUN KIRJUTAGE ÜLES SELLE INIMESE NIMI, KELLEGA TE RÄÄGITE - KUI "VASTUS PUUDUB/KEELDUMINE", KOOD '999')

10 2 (2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e KÕNE ÜMBERSUUNAMINE

(AINULT ÜKS VASTUS)

Vastaja ühendab Teid soovitud isikuga	1
Te helistate soovitud isikule hiljem	2

FL359 P5e

KUI KOOD 1 KÜSIMUSES P5e, JÄTKAKE SISSEJUHATUSEGA3 - KUI KOOD 2, LÕPETAGE KONTAKT

VASTAVAD KÕIK

D2: JÄTKE INTERVJUURIIK VASTUSTE GRUPIST "EL-I LIIMESRIIGID" VÄLJA; VASTUS 29 ON AINUVASTUS

D2 Kui Eesti välja jätta, siis milliste teiste EL-i riikide lõpptarbijale Te piiriüleselt müüte? "Piiriülese müügi" all mõeldakse müüki alalisest elanikust lõpp-tarbijale EL-i liikmesriigis, mis on erinev müüja riigist. See ei hõlma müüki füüsilistes müügipunktides.

(ÄRGE LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

EL-i liikmesriigid	
Austria	1,
Belgia	2,

Bulgaaria	3,
Horvaatia	4,
Küpros	5,
Tšehhi Vabariik	6,
Taani	7,
Eesti	8,
Soome	9,
Prantsusmaa	10,
Saksamaa	11,
Kreeka	12,
Ungari	13,
Iirimaa	14,
Itaalia	15,
Läti	16,
Leedu	17,
Luksemburg	18,
Malta	19,
Holland	20,
Poola	21,
Portugal	22,
Rumeenia	23,
Slovakkia	24,
Sloveenia	25,
Hispaania	26,
Rootsi	27,
Ühendkuningriik	28,
Mitte üheski teises EL-i riigis peale Eesti	29,
EOÕ/VASTAMATA	30,

NEW

D4 Kas Te kasutate järgmisi jaekaubanduskanaleid?

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

E-kaubandus	1,
Mobiilkaubandus (st ostja teeb ostu mobiilseadmetes nt nutitelefonis või tahvelarvutis oleva erirakenduse abil)	2,
Postimüük (posti teel)	3,
Telekaubandus/kõnekeskus (nt telefonimüük, müük televisiooni kaudu) v.a. e-kaubandus	4,
Müük esindajate kaudu, kes külastavad tarbijaid kodudes	5,
Otsene jaemüük (st kauplused)	6,
MUU	7,
EOÕ/ VASTUS PUUDUB	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

KÜSIGE D5a, KUI "MÜÜB INTERNETIS JA PIIRIÜLESELT" (D4=1 VÕI 2 JA D2<>29)

D5a Palun öelge mulle, millised järgnevatest väidetest käivad Teie kohta:

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

Te müüte internetis Eesti lõpp-tarbijatele	1,
Te müüte internetis teiste EL-i riikide lõpp-tarbijatele	2,
Te müüte internetis väljaspool EL-i asuvate riikide lõpp-tarbijatele	3,
EOÕ/VASTUS PUUDUB	4,

NEW

KÜSIGE D5b, KUI "MÜÜB INTERNETIS, KUID MITTE PIIRIÜLESELT" (D4=1 VÕI 2 JA D2=29)

D5b Palun öelge mulle, millised järgnevatest väidetest käivad Teie kohta:

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

Te müüte internetis Eesti lõpp-tarbijatele	1,
Te müüte internetis väljaspool EL-i asuvate riikide lõpp-tarbijatele	2,
EOÕ/VASTUS PUUDUB	3,

NEW

VASTAVAD KÕIK

D6 Mida järgnevatest Te lõpptarbijatele müüte? "Toiduainete all peame me silmas toitu, mida tarbijad võivad süüa kodus, osta kaasa või süüa kohapeal."

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

Toiduaineid	1,
Mittetoidukaubad	2,
Teenuseid	3,
MUU	4,
EOÕ/VASTUS PUUDUB	5,

FL359 D3

KÜSIGE Q1a, KUI "ETTEVÕTE EI MÜÜ INTERNETIS" D4<>1 VÕI 2

Q1a Kas Teie ettevõtte oleks järgmise 12 kuu jooksul huvitatud internetis müümisest?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Jah, ainult Eesti tarbijatele	1
Jah, ainult teiste EL-i riikide tarbijatele	2
Jah, nii Eesti kui ka teiste EL-i riikide tarbijatele	3
Ei	4
EOÕ/VASTAMATA	5

NEW

KÜSIGE Q1b, KUI "ETTEVÕTE MÜÜB INTERNETIS" D4=1 VÕI 2

Q1b Kas Teie ettevõtte kavatses jätkata internetimüüki järgmise 12 kuu jooksul?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Jah, ainult Eesti tarbijatele	1
Jah, ainult teiste EL-i riikide tarbijatele	2
Jah, nii Eesti kui ka teiste EL-i riikide tarbijatele	3
Ei	4
EOÖ/VASTAMATA	5

NEW

VASTAVAD KÕIK

Q2 Kas Te ütleksite, et Teie ettevõtte tunneb end internetimüüjana kindlalt?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Jah, kuid ainult müües Eesti tarbijatele	1
Jah, kuid ainult müües teiste EL-i riikide tarbijatele	2
Jah, müües nii Eesti kui ka teiste EL-i riikide tarbijatele	3
Ei	4
EOÖ/VASTAMATA	5

NEW

KÜSIGE Q3a, KUI "ETTEVÕTE MÜÜB INTERNETIS" (D4=1 VÕI 2)

Q3a: ROTEERIGE VÄITEID 1 KUNI 10

Q3a Kui olulised on Teie ettevõtte jaoks järgmised takistused teistes EL-i riikides internetimüügi arendamisel?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

		Väga oluline	Üsna oluline	Mitte eriti oluline	Üldse mitte oluline	EOÖ/VASTUS PUUDUB
1	Erinevused riiklikes maksumäärustes (nt käibemaksu reeglid)	1	2	3	4	5
2	Erinevused riiklikes tarbijakaitsereeglites	1	2	3	4	5
3	Erinevused riiklikes lepinguõigustes	1	2	3	4	5
4	Piiriülese kohtaletoimetamisega seotud suuremad kulud võrreldes kohtaletoimetamisega oma riigis	1	2	3	4	5
5	Potentsiaalselt suuremad kulud, mis kaasnevad piiriüleste kaebuste ja vaidluste lahendamise	1	2	3	4	5

6	Piiriülese müügiga kaasnev suurem pettuste ja mittemaksmise oht	1	2	3	4	5
7	Erinevast keelest tingitud lisakulud	1	2	3	4	5
8	Müügijärgse teenindusega kaasnevad lisakulud piiriüleste tehingute korral	1	2	3	4	5
9	Tootjate või tarnijate poolt piiriülesele müügile seatud piirangud	1	2	3	4	5
10	Geograafilisest vahemaast tingitud kõrgemad transpordikulud	1	2	3	4	5

NEW

KÜSIGE Q3b, KUI "ETTEVÖTE EI MÜÜ INTERNETIS", D4<>1 VÕI 2

Q3b: ROTEERIGE VÄITEID 1 KUNI 8

Q3b Kui olulised on Teie ettevõtte jaoks järgmised takistused internetimüügi arendamisel?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

		Väga oluline	Üsna oluline	Mitte eriti oluline	Üldse mitte oluline	EOÕ/VAS TUS PUUDUB
1	Täiendavad tarbijakaitsereeglid	1	2	3	4	5
2	Kõrgemad koheletoimetamiskulud	1	2	3	4	5
3	Potentsiaalselt suuremad kulud, mis kaasnevad internetis kaebuste ja vaidluste lahendamisega	1	2	3	4	5
4	Suurem pettuste ja mittemaksmise oht	1	2	3	4	5
5	Müügijärgse teenindusega kaasnevad lisakulud	1	2	3	4	5
6	Täiendavate IT-oskuste vajadus	1	2	3	4	5
7	Täiendava kapitali vajadus IT-rakenduste arendamiseks	1	2	3	4	5
8	Teie äri iseloom	1	2	3	4	5

NEW

KÜSIGE Q4 KUI "JAEMÜÜJAD MÜÜVAD MITTETOIDUKAUPU", KOOD 2 KÜSIMUSES D6

Q4	Tooteohutus puudutab ainult tarbekaupu ega hõlma tööstuslikke tooteid. Ohtlikud tooted on need, mis ei vasta ohutusstandarditele. Antud juhul me ei räägi nt püssidest või nugadest. Kui mõtlete kõigile Eestis hetkel turul olevatele mitte-toidukaupadele, kas Te arvate, et ...?
----	---

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

peasjalikult kõik mittetoidukaubad on ohutud	1
väike osa mittetoidukaupadest on ohtlikud	2
oluline osa mittetoidukaupadest on ohtlikud	3
EOÖ/ VASTUS PUUDUB	4

FL359 Q11

VASTAVAD KÕIK

Q5	Kujutage ette, et tarbija ostis 18 kuud tagasi uue kestvuskauba ning see läks katki ilma, et tarbija oleks selles süüdi. Ta ei otnud ega saanud pikendatud müügigarantiid. Kas tal on õigus kauba tasuta remondile või vahetamisele uue vastu?
----	--

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

jah	1
Ei	2
Sõltub kaubast	3
EI OSKA ÕELDA	4

NEW

Q6: ROTEERIGE VÄITEID 1 KUNI 4

Q6	Ma loen ette 4 väidet kaubandustavasid puudutavate seaduste kohta Eestis. Mõned neist on keelatud ja mõned mitte. Palun öelge iga väite puhul, kas see on Teie arvates keelatud või mitte?
----	--

(LUGEGE ETTE - ÜKS VASTUS VÄITE KOHTA)

		Keelatud	Ei ole keelatud	EI TEA/ VASTUS PUUDUB
1	Lisada arve või muu sarnane maksmist eeldav dokument turundusmaterjalide juurde	1	2	3
2	Teha müügiedenduskampaaniat väitega "Pakume 60%-list allahindlust", kuigi 60% -lise allahindlusega pakutavad tooted on laos peaaegu otsas	1	2	3
3	Reklaamida lastetooteid, suunates reklaami otseselt vanematele	1	2	3
4	Kirjeldada toodet kui "tasuta toode", kuigi see on tasuta kättesaadav ainult klientidele, kes helistavad tasuta telefoninumbrile	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

KÜSIGE Q7a, KUI ETTEVÕTE EI MÜÜ TEISTES EL-i RIIKIDES (D2<->29)

Q7a: ROTEERIGE VÄITEID 1 KUNI 5; VASTUS 3 ON AINUVASTUS

--

Q7a Palun öelge mulle, kas Te olete viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud mõne järgmise ebaausa kaubandustavaga Teie konkurentide poolt:

(LUGEGE ETTE - KUNI 2 VASTUST REA KOHTA)

		Jah, Eestis	Jah, teises EL-i riigis	Ei	EI TEA/ VASTUS PUUDUB
1	Toodete pakkumine tasuta toodetena, kuigi nendega kaasnevad tegelikult olulised tasud	1,	2,	3,	4,
2	Tarbijatele pideva surve avaldamine müügikõnede või -sõnumitega	1,	2,	3,	4,
3	Valelik reklaam, et toode on kättesaadav ainult piiratud aja jooksul	1,	2,	3,	4,
4	Võltshinnangute kirjutamine, mis on tegelikult varjatud reklaam või konkurentide vastu suunatud rünnak	1,	2,	3,	4,
5	Tellimata toodete saatmine tarbijatele, paludes neil toodete eest maksta	1,	2,	3,	4,
6	Muud ebaausad kaubandustavad	1,	2,	3,	4,

NEW

KÜSIGE Q7b, KUI ETTEVÕTE EI MÜÜ TEISTES EL-i RIIKIDES (D2=29)

Q7b: ROTEERIGE VÄITEID 1 KUNI 5

--

Q7b Palun öelge mulle, kas Te olete viimase 12 kuu jooksul puutunud Eestis kokku mõne järgmise ebaausa kaubandustavaga Teie konkurentide poolt:

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

		jah	Ei	EOÕ/VAS TAMATA
1	Toodete pakkumine tasuta toodetena, kuigi nendega kaasnevad tegelikult olulised tasud	1	2	3
2	Tarbijatele pideva surve avaldamine müügikõnede või -sõnumitega	1	2	3
3	Valelik reklaam, et toode on kättesaadav ainult piiratud aja jooksul	1	2	3
4	Võltshinnangute kirjutamine, mis on tegelikult varjatud reklaam või konkurentide vastu suunatud rünnak	1	2	3

5	Tellimata toodete saatmine tarbijatele, paludes neil toodete eest maksta	1	2	3
6	Muud ebaausad kaubandustavad	1	2	3

NEW

KÜSIGE Q8.5 KUI "JAEMÜÜJAD MÜÜVAD MITTETOIDUKAUPU", KOOD 2 KÜSIMUSES D6

KÜSIGE Q8.1, Q8.2, Q8.3 JA Q8.4 KÕIGILT

Q8: ROTEERIGE VÄITEID 1 KUNI 5

Q8 Palun öelge, kas Te nõustute täielikult, nõustute, ei nõustu või üldse ei nõustu järgnevate väidetega. Eestis... :

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS) (KORRAKE "Eestis:" enne igat vastust)

		Nõustun täielikult	Nõustun	Ei nõustu	Ei nõustu üldse	EOÖ / VASTUS PUUDUB
1	teostavad ametivõimud Teie sektoris aktiivset järelevalvet ja kindlustavad vastavuse tarbijakaitseseadustele	1	2	3	4	5
2	teostavad tarbijate valitsusvälised ühendused Teie sektoris aktiivset järelevalvet tarbijakaitseseadustele vastavuse üle	1	2	3	4	5
3	jälgivad isereguleerivad organid Teie sektoris aktiivselt tegevusjuhenditele või -juhistele vastavust	1	2	3	4	5
4	teavitab meedia regulaarselt ettevõtetest, kes Teie sektoris ei täida tarbijakaitseseadusi	1	2	3	4	5
5	teostavad ametivõimud Teie sektoris aktiivset järelevalvet ja kindlustavad vastavuse tooteohutust puudutavatele seadustele	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

VASTAVAD KÕIK

Q9: ROTEERIGE VÄITEID 1 KUNI 2

Q9 Palun öelge mulle kas tooteohutuse osas on viimase 24 kuu jooksul Teie sektoris juhtunud järgnevat:

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

		jah	Ei	EOÖ / VASTUS PUUDUB
--	--	-----	----	---------------------------

1	Ametivõimud nõudsid toodete turult kõrvaldamist või tagasivõtmist	1	2	3
2	Ametivõimud tegid avaliku hoiatuse seoses toodete ohutusega	1	2	3

NEW

Q10: ROTEERIGE VÄITEID 1 KUNI 3

Q10	Ma loen Teile ette kolm väidet, mis puudutavad Eestis tarbijakaitseseadustest kinnipidamist. Palun öelge mulle, kas Te nõustute täielikult, nõustute, ei nõustu või üldse ei nõustu iga järgmise väitega:
-----	---

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

		Nõustun täielikult	Nõustun	Ei nõustu	Ei nõustu üldse	EOÖ / VASTUS PUUDUB
--	--	-----------------------	---------	-----------	--------------------	---------------------------

1	Teie konkurendid peavad kinni tarbijakaitseseadustest	1	2	3	4	5
2	Teie sektoris on kerge kinni pidada tarbijakaitseseadustest	1	2	3	4	5
3	Tarbijakaitseseadustest kinnipidamise kulud on Teie sektoris mõistlikud	1	2	3	4	5

NEW

KÜSIGE Q11, KUI ETTEVÕTE MÜÜB TEISTES EL-i LIIKMESRIIKIDES (D2<->29)

Q11: ROTEERIGE VÄITEID 1 KUNI 3

Q11	Ma loen Teile ette sarnased väited tarbijakaitseseadustest kinnipidamise kohta teistes EL-i riikides. Palun öelge mulle, kas Te nõustute täielikult, nõustute, ei nõustu või üldse ei nõustu iga järgmise väitega:
-----	--

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

		Nõustun täielikult	Nõustun	Ei nõustu	Ei nõustu üldse	EOÖ / VASTUS PUUDUB
--	--	-----------------------	---------	-----------	--------------------	---------------------------

1	Teie konkurendid teistes EL-i riikides peavad kinni tarbijakaitseseadustest	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

2	Teistes EL-i riikides on Teie sektoris kerge kinni pidada tarbijakaitseseadustest	1	2	3	4	5
3	Tarbijakaitseseadustest kinnipidamise kulud Teie sektoris on teistes EL-i riikides mõistlikud	1	2	3	4	5

NEW

VASTAVAD KÕIK

Q12 Palun öelge mulle, kas Te nõustute täielikult, nõustute, ei nõustu või üldse ei nõustu järgmise väitega:

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

		Nõustun täielikult	Nõustun	Ei nõustu	Ei nõustu üldse	EOÖ / VASTUS PUUDUB
--	--	--------------------	---------	-----------	-----------------	---------------------

1	Suurem osa keskkonnavalaseid väiteid Teie sektori toodete või teenuste kohta on Eestis tõesed	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

KÜSIGE Q13a KÕIGILT V.A. SOOME ja ROOTSI

Q13a Kas teate Eestis alternatiivseid vaidluste lahendamise organeid (st tarbijavaidluste komisjon, vahekohtunikud, vahendajad, ombudsmanid või muud kohtuvälised vaidluste lahendamise organid) vaidluste lahendamiseks tarbijatega?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Jah, ning Te pöördate meelsasti või olete sunnitud pöörduma nende poole	1
Jah, kuid Te ei soovi pöörduda nende poole	2
Jah, kuid need alternatiivsed vaidluste lahendamise organid ei tegele Teie ärivaldkonna vaidlustega	3
Ei	4
EOÖ/VASTUS PUUDUB	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

KÜSIGE Q13b AINULT SOOMES

Q13b

	1
	2

	3
	4
	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

KÜSIGE Q13c AINULT ROOTSIS

Q13c

	1
	2
	3
	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

KÜSIGE KÕIGILT V.A. SOOME ja ROOTSI

Q14a: ROTEERIGE VASTUSEID 1 KUNI 5; VASTUS 7 ON AINUVASTUS

Q14a Kas Teie ettevõtte on viimase 12 kuu jooksul saanud kaebusi Eestis asuvatelt tarbijatelt?

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

Jah, ettevõttesisese klienditeeninduse kaudu	1,
Jah, valitsusväliste tarbijakaitseorganisatsioonide kaudu	2,
Jah, ametivõimude kaudu	3,
Jah, alternatiivsete vaidluste lahendamise organite kaudu (nt ombudsmanid, tarbijavaidluste komisjon, vahekohtunikud, vahendajad või muud kohtuvälised organid)	4,
Jah, kohtu kaudu	5,
Jah, teiste kanalite kaudu	6,
EI OLE SAANUD KAEBUSI	7,
EOÕ/VASTAMATA	8,

NEW

KÜSIGE Q14b AINULT SOOMES

Q14b: ROTEERIGE VASTUSEID 1 KUNI 5; VASTUS 7 ON AINUVASTUS

Q14b

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

8,

NEW

KÜSIGE Q14c AINULT ROOTSIS

Q14c: ROTEERIGE VASTUSEID 1 KUNI 5; VASTUS 7 ON AINUVASTUS

Q14c

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
	8,

NEW

KÜSIGE Q15, KUI ETTEVÕTE MUÜB TEISTES EL-i RIIKIDES (D2<->29)

Q15: ROTEERIGE VASTUSEID 1 KUNI 7; VASTUS 9 ON AINUVASTUS

Q15

Kas Teie ettevõtte on viimase 12 kuu jooksul saanud kaebusi teistes EL-i riikides asuvatelt tarbijatelt?

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

Jah, ettevõttesisese klienditeeninduse kaudu	1,
Jah, Euroopa tarbijakaitsekeskuste kaudu	2,
Jah, valitsusväliste tarbijakaitseorganisatsioonide kaudu	3,
Jah, ametivõimude kaudu	4,
Jah, alternatiivsete vaidluste lahendamise organite kaudu (nt ombudsmanid, tarbijavaidluste komisjon, vahekohtunikud, vahendajad või muud kohtuvälised organid)	5,
Jah, Euroopa väikeste nõuete menetluse kaudu	6,
Jah, kohtute kaudu (v.a. Euroopa väikeste nõuete menetlus)	7,
Jah, muude kanalite kaudu	8,
EI OLE SAANUD KAEBUSI	9,
EOÕ/VASTAMATA	10,

NEW

KÜSIGE Q16 AINULT JAEMÜÜJATELT, KES ON SAANUD KAEBUSI NENDE RIIGIS ASUVATELT TARBIJATELT (Q14<->7, 8)

Q16: ROTEERIGE VASTUSEID 1 KUNI 6

Q16

Mis tüüpi kaebusi on Teie ettevõtte viimase 12 kuu jooksul saanud Eestis asuvatelt tarbijatelt? Kas tegemist oli kaebustega...

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

(ÄRGE LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

bulgaaria	1,
tšehhi	2,
horvaadi	3,
taani	4,
hollandi	5,
inglise	6,
eesti	7,
soome	8,
prantsuse	9,
saksa	10,
kreeka	11,
ungari	12,
iiri	13,
itaalia	14,
läti	15,
leedu	16,
malta	17,
poola	18,
portugali	19,
rumeenia	20,
slovaki	21,
sloveeni	22,
hispaania	23,
rootsi	24,
islandi	25,
norra	26,
letseburgi	27,
vene	28,
Muu	29,
EOÕ/VASTUS PUUDUB	30,

FL359 D4

See on intervjuu lõpp. Tänan Teid väga, et leidsite aega. Tuletan veelkord meelde, et minu nimi on (NIMI). Kui Teil tekkib küsimusi seoses uuringu valiidsuse või minu firma usaldusväarsusega, võite Te helistada kas kõnekeskuse juhile või turu-uuringute firma tasuta numbrile, kes saavad Teile kinnitada selle kõne heatahtlikku iseloomu. Kui Teil on kirjutusvahend käepärast, soovite ehk selle telefoninumbri üles kirjutada? TNS Emor 6268586

)

)

)

)

)

