

ZA4534

**Flash Eurobarometer 186
Business attitudes towards cross-border sales and
consumer protection**

**Country Specific Questionnaire
Estonia**

FL186

Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2006: B2C Cross Border Trade

INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Tere päevast, minu nimi on _____ ja olen sotsiaal- ja turu-uuringute firmast Saar Poll. Me viime praegu Euroopa Komisjoni tellimusel läbi uuringut ettevõtete otsustajate seas. Küsitlus võtab aega umbes 10 minutit.

INTERVJUEERIJA: KUI NIMI ON VÄLJAL "ANTUD ETTEVÕTTE POOLT" JUBA ÄRA TOODUD, SIIS KASUTAGE SEDA NIME. KUI NIME POLE, SIIS VALIGE SOBIV NIMI VÄLJALT "PÕHIVALIM".

Kas ma saaksin rääkida [NIMI]?

KUI VALIMIS EI OLE NIME, SIIS LUGEGE ETTE

Kas ma saaksin palun rääkida selle vastutava inimesega, kes vastutab teie firmas müügi- või turundusotsuste eest, kaasaarvatud selle juriidilised küsimused?

INTERVJUEERIJA: KUI VALIMIS EI OLE MAINITUD KONTAKTISIKUT, SIIS KONTAKTEERUGE PÕHIOTSUSTAJATEGA. NENDEKS ON:
 DIREKTOR, TURUNDUSJUHT VÕI MUU VASTUTAV JUHT, KES TEGELEB MÜÜGIGA, KAASAARVATUD SELLE JURIIDILISTE ASPEKTIDEGA..

00 - Sobiv respondent telefonis SKIP SC1
01 - Otsustaja on kättesaadav SKIP SC1

Helistage tagasi: -----

02 - Leppige kokku uus aeg, millal tagasi helistada (Kasutage seda koodi igal sellisel juhtumil, kui Te ei saanud kontakti otsustajaga, näiteks saite rääkida ainult sekretäri, valvelaua töötajaga, kolleegiga, vms. või kui Te ei suutnud välja selgitada selle inimese sobivust ja/ või kompetentsust)

03 - Respondent ei ole hetkel ega ka hiljem kättesaadav, võimalik teine sobiv respondent.

04 - Isik ei ole kompetentne

05 - "Valvur" (st isik, kes peaks kõne edasi andma otsustajale) keeldus - PEHME KEELDUMINE

Tagasi mitte helistada: -----

06 - Isik ei ole uuringu ajal kättesaadav, ka keegi teine ei ole kättesaadav.

07 - Respondent keeldus - Tugev keeldumine.

08 - Keelebarjäär

09 - Otsustaja nime ja aadressi pole võimalik teada saada

10 - Ettevõtte on likvideerimisel

IF SC0=1

LUGEGETE ETTE JUHUL, KUI TE OLETE SAANUD KONTAKTI OTSUSTAJAGA, KES EI OLE
SEE SAMA ISIK, KELLEGA TE ESIMESENA KONTAKTI SAITE:

Tere päevast, minu nimi on _____ ja olen sotsiaal- ja turu-uuringute firmast Saar Poll. Me viime praegu Euroopa Komisjoni tellimusel läbi uuringut ettevõtete otsustajate seas. Küsitlus võtab aega umbes 10 minutit.

(LUGEDA KÕIGILE ETTE)

SC1. See arvamusküsimustik on osa kogu Euroopa Liitu

puudutavast uuringust, mille eesmärgiks on koguda firmade otsustus-kompetentsi omavate inimeste arvamusi üle-piirilisesest tarbijatele suunatud jaemüügist, rõhutades tarbijalepingute seadustikku ja nende rolli üle-piirilises jaemüügis. See küsitlus võtab umbes 10 minutit ning see on täiesti konfidentsiaalne. Kas Te oleksite nõus vastama?

- 01 - On nõus, intervjuuga saab kohe alustada
- 02 - Nõus vastama, kuid intervjuu viiakse läbi teisel ajal

Helistage tagasi:-----

03 - Respondent ei ole hetkel ega ka hiljem kättesaadav, võimalik teine sobiv respondent.

(NIMI EKRAANIL)

04 - Isik ei ole vastavates küsimustes kompetentne. (NIMI EKRAANIL)

Tagasi mitte helistada:-----

04 - Isik ei ole uuringu ajal kättesaadav, ka keegi teine ei ole kättesaadav.

05 - Respondent keeldus

06 - Keelebarjäär

07 - Otsustaja nime ja aadressi pole võimalik teada saada

08 - Ettevõtte on likvideerimisel

SC3. Mis on Teie ametikoht selles ettevõttes?

- 1 - Tegevdirektor, peadirektor, vms.
- 2 - Turundusjuht
- 3 - Peamine juriidiline nõustaja
- 4 - Teine firma müügi eest vastutav isik

INTERVJUUKOKKULEPPIMINE KUI ON JÕUTUD SOBIVA VASTAJANI

Kas saaksite palun anda mulle telefoninumbri, millele saan Teile tagasi helistada?

Number: _____

Kuidas on Teie nimi?: _____

Ja Teie ametikoht on?: _____

Millal oleks sobilik Teile tagasi helistada? (AAKKPPTTMM)

Suur tänu Teile abi eest, ma võtan Teiega uuesti ühendust, nagu me kokku leppisime.

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Tere päevast/ õhtust, minu nimi on _____ ja olen sotsiaal- ja turu-uuringute firmast Saar Poll. Viimasel korral kui ma helistasin, siis Te pakkusite välja selle kellaaja, et viia läbi Euroopa Komisjoni avaliku arvamuse küsitlust ettevõtluse valdkonna otsustajate seas. Kas ma võin intervjuuga alustada?

1 - Jah

2- Uue aja määramine

INTERVJUU KOKKULEPPIMINE KUI SOBIVA VASTAJAGA EI SAADUD KONTAKTI

Kas Te ütleksite mulle sobiva inimese nime?: _____

Ja tema ametikoht on? _____

Palun öelge, mis telefoninumbri ma võin talle tagasi helistada?

Number: _____

Mis ajal peaksin tagasi helistama, et saaksin rääkida vastutava inimesega? (AAKKPPTTMM)

DEMOGRAAFIA/FILTRID

D1. Kõigepealt ma küsiks mõned üldised küsimused Teie firma kohta. Mitu töötajat töötab Teie firmas?

- Vähem kui 10 0
- 10-49 1
- 50-249 2
- 250-499 3
- 500 või rohkem 4
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB] 9

KUI ON VÄHEM KUI 10 TÖÖTAJAT, SIIS TÄNAGE JA LÕPETAGE KÕNE.

D2. Kas Teie firma müüb otse lõpptarbijatele, silmaspidades elanikkonda?

- jah 1
- ei 2
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB] 9

KUI EI VASTATUD "JAH", SIIS TÄNAGE JA LÕPETAGE INTERVJU

D3. Teie firma on...

(LUGEGE ETTE – AINULT ÜKS VASTUS)

- iseseisev firma 1
- rahvusvaheliste tütarfirmadega emafirma 2
- Rahvusvahelise grupi liige, mille emafirma lubab müüa kaupa teiste Euroopa Liidu riikide tarbijatele 3
- Rahvusvahelise grupi liige, kellele ei ole lubatud emafirma poolt müüa teiste Euroopa Liidu riikide tarbijatele 4
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB] 9

KUI Q1 ON VASTATUD VARIANDIGA 4, SIIS TÄNAGE JA LÕPETAGE.

D4. Mitmes Euroopa Liidu riigis kaasaarvatud Eesti on Teie firmal tütarfirmasid või jaemüügi punktid?

- KIRJUTAGE ÜLESSE:riigis (1 - 25)
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB] 99

D5. ÄRGE KÜSIGE, MÄRKIGE VALISMIST
NACE ettevõtte peamise tegevusala kood

D6. ÄRGE KÜSIGE, MÄRKIGE VALISMIST
NUTS ettevõtte regiooni (NUTS 2 tase)

PÕHI-INTERVJU

Q1. Kas kasutate mõnda neist müügikanalitest jaemüügiks?

(VÕIB OLLA MITU VASTUST)

- jah 1
- ei 2
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB] 9

- a) e-kaubandus või internet 1 2 9
- b) müük posti teel 1 2 9
- c) müük telefoni teel/kõnekeskus 1 2 9
- d) müük kodusid külastavate esindajate kaudu 1 2 9
- e) otsene jaemüük (näiteks poed) 1 2 9

- NEW, 3 QU -

Q2. Mitmes Euroopa Liidu riigis kaasaarvatud Eesti Teie firma aktiivselt turustab ja reklaamib lõpptarbijatele?

(LUGEGE ETTE- AINULT ÜKS VASTUS)

- KIRJUTAGE ÜLESSE riigis (1 - 25)
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB] 99

- 1 QU -

Q3. Umbes mitu protsenti Teie kogu turundus- ja reklaameelarvest eraldatakse selleks, et õhutada tarbijaid teistest Euroopa Liidu riikidest ostma Teilt? Siin mõtleme "müügi" all telefonimüüki, posti, e-kaubandust, kodukülastusi või isegi tulekut Eestisse.

KUI D4 > 0

Umbes mitu protsenti Teie kogu turundus- ja reklaameelarvest eraldatakse, et õhutada tarbijaid teistes Euroopa Liitu riikides, kus Teil ei ole kauplusi, et osta Teilt? Siin mõtleme "müügi" all telefonimüüki, posti, e-kaubandust, kodukülastusi või isegi tulekut Eestisse.

-%
- [KÜSIMUS EI OLE RAKENDATAV] 998
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB] 999

- 1 QU -

KÜSIGE KUI Q1 e)=1

Q4. Umbes mitu protsenti Teie JAEMÜÜGIST POODIDES moodustavad Eestis puhkusel või ostureisil olevad teistest Euroopa Liidu riikidest pärit tarbijad?

-%
- [KÜSIMUS EI OLE RAKENDATAV- ei tegele jaemüügiga poodides] 998
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB] 999

- 1 QU -

Q5. Kui paljudes Euroopa Liidu keeltes oleksite Te praegu valmis tarbijatega tegema äritehinguid?

(LUGEGE ETTE- AINULT ÜKS VASTUS)

- ainult eesti keeles.....	01
- KIRJUTAGE ÜLESSE: ...keeles (02 -98)	
- [EOÖ/VASTUS PUUDUB].....	99

- 1 QU -

I ÜLE-PIIRILISED MÜÜGID

Meie defineerime üle-piirilist müüki kui müüki telefonitsi, posti või e-kaubanduse kaudu, külastades lõplikku tarbija elukohta Euroopa Liidu riigis, mis ei lange kokku müüja asukohariigiga. Müüdavate toodete päritolu ei puutu asjasse. Tähtis on see, et ostu-müügi tehingu ajal lõpptarbija on alaline elanik teises Euroopa Liidu riigis kui müüja. Müük poes ostureisil või puhkusel olevatele teistest Euroopa Liidu riikidest pärit tarbijatele ei ole üle-piiriline müük.

- 0,5 QU -

Q6. Mitme Euroopa Liidu riigiga praegu tegelete lõpptarbijale suunatud üle-piirilise müügiga?

(LUGEGE ETTE- AINULT ÜKS VASTUS)

- Ma müün ainult Eestis elavatele tarbijatele. 00
- KIRJUTAGE ÜLESSE:riigis (01 - 24)
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB]..... 99

- 1 QU -

Q7. Kas Teie arvates internet ja e-kaubandus on muutnud Teie firma jaoks üle-piirilise müügi, mis suunatud lõpptarbijatele huvitavamaks?

- jah, palju huvitavamaks 1
- jah, mõningal määral huvitavamaks 2
- ei oma mingisugust mõju..... 3
- ei, on teinud selle vähem huvitavaks 4
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB]..... 9

- 1 QU -

LUGEGE Q8-Q11 ERINEVAS JÄRJEKORRAS ERINEVATE VASTAJATE PUHUL

KÜSIGE KUI Q1 a)=1 JA (Q6>0 NING Q8<99).

Q8. Millise osa protsentuaalselt moodustavad Teie E-MÜÜGI/INTERNETI KAUBANDUSE kogumüügist teistes Euroopa Liidu riikides elavad tarbijad?

-%
- [POLE SOBIV- ei tegele müügiga internetis]..... 998
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB]..... 999

- 1 QU -

KÜSIGE KUI Q1 b)VÕI c)=1 JA (Q6>0 JA Q6<99)

Q9. Arvestades Teie POSTI KAUDU või TELEFONITSI KOGUMÜÜKI, millise osa moodustab protsentuaalselt teiste Euroopa Liidu riikide tarbijaskonna hulk?

-%
- [POLE SOBIV- ei oma posti ega telefonimüüki] 998
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB]..... 999

- 1 QU -

KÜSIGE KUI Q1 d)=1 JA (Q6>0 JA Q6<99)

Q10. Arvestades KOGUMÜÜKI, mida on teinud TEIE FIRMA ESINDAJAD, külastades tarbijaid nende kodudes teistes Euroopa Liidu riikides, millise osa protsentuaalselt moodustab see müük?

-%

- [POLE SOBIV-ei kasuta müüki esindajate kaudu]..... 998
- [EOÖ/VASTUS PUUDUB]..... 999

- 1 QU -

KÜSIGE KUI Q1 a) VÕI b) VÕI c) VÕI d)=1 JA (Q6>0 JA Q6<99)

Q11. Kokkuvõtteks, arvestades Teie telefoni-, posti-, e-kaubanduse ja kodukülastuste teel tehtud kogumüüki palun öelge, millise osa protsentuaalselt moodustab sellest üle-piiriline müük lõpptarbijale teistes Euroopa Liidu riikides?

-%

- [POLE SOBIV- ei tegele teiste riikide tarbijatele kaugmüügiga.]

..... 998

- [EOÖ/VASTUS PUUDUB]..... 999

- 1 QU -

KÜSIGE KUI Q1 a) VÕI b) VÕI c) VÕI d) = 1

Q12. Ja kas Te saaksite hinnata millise protsendi kogu telefoni, posti, e-kaubanduse ja kodukülastuste teel tehtud kogumüügist moodustab üle-piirilistes müügis väljaspool Euroopa Liidu riikidesse?

-%

- [POLE SOBIV- ei oma kaugmüügitehinguid tarbijatele, kes asuvad väljaspool Euroopa Liitu]

..... 998

- [EOÖ/VASTUS PUUDUB]..... 999

- 1 QU -

II. TAKISTUSED ÄRIETTEVÖTETE ÜLE-PIIRILISTES KAUBANDUSTEHINGUTES TARBIJATEGA

Q13.

[LUGEGE ETTE KUI Q6=0]

Te eelnevalt mainisite et müüte ainult Eesti tarbijatele. Nüüd küsiks Teie arvamust probleemide, mis Teile kui ettevõtjale võivad valmistada raskusi, tegeledes üle-piirilise turundamisega või müümisega.

[LUGEGE ETTE KUI Q6>1 JA Q6<99]

Lähtudes Teie üle-piirilise müümise ja turundamise kogemusest ma sooviksin teada Teie arvamust mõnede tarbijakaitse juriidiliste erinevuste tähtsusest Euroopa Liidus, mis puudutavad tarbijate kaitset Euroopa Liidus

[LUGEGE KÕIK ETTE]

Kui viite läbi turustust Euroopa Liidu riikides elavatele tarbijatele telefonitsi, postiga, e-kaubanduega või külastades kodusid peate Te täitma teatud juriidilisi määrusi, mis reguleerivad tarbija tehinguid tootja riigiga. Need määrused võivad erineda Eesti riigi seadustest ning määrustest ja võivad endaga kaasa tuua lisaväljaminekuid kaasaarvatud vastava juriidilise nõu omandamine, turundusmaterjalide või lepingute muutmine või mitte soovitud tulemi korral isegi kohtulike vaidluste kulutusi

Ma esitan nüüd mõningaid neid juriidilisi erinevusi. Palun öelge, kui tähtsaks, suureks takistuseks peate järgnevad juriidilisi erinevusi üle-piirilistes toimingutes?

Et vältida arusaamatusi selgitan lühidalt ka iga faktori olemuse.

(LUGEGE ETTE– AINULT ÜKS VASTUS – VAHETAGE A-G JÄRJEKORDA)

- Väga segav takistus1
- Küllaltki tähtis takistus2
- Ei ole tähtis takistus3
- Ei ole üldse takistus4
- [Ei ole üldse huvitatud üle-piirilisest müügist] 8
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB].....9

A – Järelemõtlemisaegade pikkuste erinevused

..... 1 2 3 4 9

üües tooteid telefonitsi, postiga, e-kaubanduses või kodudes on tarbijal õigus tühistada või tagasi saata oma tellimus teatud aja jooksul. Mõnedes riikides on see aeg pikem kui teistes ulatudes 7 tööpäevast kuni 14 kalendripäevani

B – Tarbijatele jagatava informatsiooni erinevus

..... 1 2 3 4 9

Müües tarbijatele telefonitsi, postiga, e-kaubanduses või kodus peate varustama tarbijat teatud informatsiooniga enne või lepingu sõlmimise ajal. Selle sisu (näiteks peab selles alati sisalduma aadress) ja aeg, samuti infomatsiooni esitamise viis võib muutuda muuta vastavalt tarbija riigile

C – Ebaõnnestumise puhul erinevused informatsiooni jagamisel

..... 1 2 3 4 9

Tagajärjed, millega Te kokku puutute informatsiooni vastavusse viimisel nõudmistega, millist informatsiooni peab tarbijale võimaldama, on üle Euroopa Liidu erinevalt reguleeritud. Mõnedes riikides võib tarbijal olla lepingulisi vastumeetmeid (näiteks neil on õigus tühistada Teiega leping), aga teistes riikides ei pruugi ole selliseid õigusi olla.

- D – Erinevused viisis, kuidas tarbijad võivad oma lepingut annuleerida.
 1 2 3 4 9
- Mõnedes riikides tarbijad võivad valida informeerimise viisi (näiteks saates e-maili või lihtsalt kauba tagastades), samas kui teistes riikides ollakse kohustatud läbima teatud protseduuri nagu tähitud kirja saatmise.
- E– Erinevused tagastamise menetlemise kuludes
 1 2 3 4 9
- Sõltuvalt riigist on Teil lubatud nõuda tarbija käest teatud lepingu tühistamise tasu (näiteks kaupade tagastamise tasu), samas kui teistes riikides võib see õigus Teil puududa
- F – Erinevused kohaletoimetamise määratlusest
 1 2 3 4 9
- Sõltuvalt riigist loetakse kaubad tarbijale kohale toimetatuks erinevatel momentidel (näiteks kui need on füüsiliselt tarbija kätte antud või kui need on loovutatud Teie firma asukohas). Need erinevused võivad Teie jaoks omada tagajärgi, kui selgitatakse kes kannab vastutust kaupade riknemise või vigatuste eest.
- G – Erinevused liikmeriikide seadusandluses, mis käsitlevad tarbija lepinguga mitte kooskõlas olevaid kaupu
 1 2 3 4 9
- Näiteks mõnede Euroopa Liidu riikide tarbijatel on teistega võrreldes rohkem aega nõuda ebakvaliteetse toote parandust, vahetust või hinna alandust

- 3.5 QU + 7 X 0,5 QU for the explanations: 8 QU –

Q14. Kuidas Te üldiselt hindaksite võimalikke lisaväljaminekuid seoses piiriülese müügiga, mis tulenevad seoses Eesti seadustest, mis reguleerivad erinevalt tehinguid teiste Euroopa Liidu riikide tarbijatega?

(LUGEGE ETTE– AINULT ÜKS VASTUS)

- Väga suureks 4
- Pigem suureks 3
- Pigem väikseks 2
- Mitteamvestatavaks 1
- [EOÖ/VASTUS PUUDUB]..... 9

- 1 QU –

Q15.

[KUI Q6=0

Nüüd ma küsiksin Teie arvamust teiste takistuste kohta, mida Teie kui ettevõtja võite kohata üle-piiri turundamises või müümises Euroopa Liidus]

[KUI Q6>=1

Vastavalt Teie kogemusele müümises või turundamises üle-piirilises müügis sooviksin teada saada Teie arvamust, kui tähtsad on mõned teised praktilised takistused

Palun öelge, kuivõrd suurt tähtsust omavad järgmised takistused üle-piiriliste tehingute puhul

(LUGEGE ETTE– ÜKS VASTUS REA KOHTA)

- Väga tähtis 1
- Pigem tähtis 2
- Pigem ei ole tähtis 3
- Üldse ei ole tähtis 4
- [Ei ole üldse huvitatud üle-piirilisest müügist] 8
- [EOÖ/VASTUS PUUDUB]..... 9

a) Lisaväljaminek erinevate riiklike fiskaal regulatsioonidega

(käibemaksureeglid jne.) 1 2 3 4 9

b) Lisaväljaminekud seoses erinevustega riikide seadustes, mis reguleerivad

tarbija tehinguid 1 2 3 4 9

c) Lisaväljaminekud, mis tekivad seoses kaupade üle-piiri

ko haletoimetamisega 1 2 3 4 9

d) Suuremad raskused üle-piiriliste kaebuste ja konfliktide lahendamisel 1 2 3 4 9

e) Suurem pettuste ja mitte-maksmiste risk ülepiirilises kaubanduses 1 2 3 4 9

f) Raske on tagada tõhusat müügi järgset teenust 1 2 3 4 9

g) Kulud, mis tekivad keelelistest erinevustest 1 2 3 4 9

- 4 QU –

III. MEETMED KERGENDAMAKS ÄRILIST ÜLE-PIIRILIST KAUBANDUST

Q16 Kui Euroopa Liidu 25-le liikmele kehtiksid samad tarbijatehingute määrad, siis kas arvate, et...
(LUGEGE ETTE– ÜKS VASTUS REA KOHTA)

- Suureneks palju 4
- suureneks vähe.....3
- väheneks veidi2
- Väheneks palju1
- [ei muutuks].....8
- [EOÖ/VASTUS PUUDUB].....9

- A. Teie üle-piirilise müügi osakaal 1 2 3 4 9
- B. Teie interneti müügi osakaal 1 2 3 4 9
- C. Teie turunduse eelarve osakaal üle-piirilises müügis 1 2 3 4 9

- 2 QU -

Q17 Mitme Euroopa Liidu riigi lõpptarbijatega oleksite Te valmis tegema üle-piirilisi müügitehinguid?
(LUGEGE ETTE– AINULT ÜKS VASTUS)

- mitte ühegagi, olen valmis müüma ainult Eestis..... 1
- ühe riigiga..... 2
- 2-3 Euroopa Liidu riigiga 3
- 4-10 Euroopa Liidu riigiga 4
- rohkem kui 10 Euroopa Liidu riigiga 5
- [EOÖ/VASTUS PUUDUB]..... 9

- 1 QU -

Q18 Kas olete kursis, kust leiaksite asjakohast infot tarbimiskaitse regulatsiooni kohta teistes Euroopa Liidu riikides?

(LUGEGE ETTE – AINULT ÜKS VASTUS)

- jah 1
- ei 2
- [Euroopa Tarbija Keskus] 7
- [Euroopa Liidu Infokeskus] 8
- [EOÖ/VASTUS PUUDUB]..... 9

- 1 QU -

Q19 Ma sooviksin teada saada konfliktidest, vaidlustest tarbijatega Eestis olenemata sellest, kas tegemist on üle-piirilise või kohaliku müügi olukorraga. Kas Teie olete juba kasutanud Alternatiivseid Vaidluste Lahendamise mehhanisme (näiteks vahekohtunikud, õiguskantslerit, lepitavaid organisatsioone või teisi kohtuväliseid organisatsioone) selleks, et korraldada tarbijatega arutelusid

(LUGEGE ETTE – AINULT ÜKS VASTUS)

- Ei ja ma ei ole kuulnud mitte ühestki sellisest mehhanismist 1
- Ei, aga tean mõnda kohtuvälisest konfliktide lahendamise mehhanismi 2

- Jah, olen kasutanud kohtuvälist konfliktide lahendamise mehhanismi 3
- jah, ma kasutan neid mehhanisme regulaarselt 4
- [EOÖ/VASTUS PUUDUB]..... 9

- 1QU -