

ZA5218

Flash Eurobarometer 282
(Attitudes towards Crossborder Sales and Consumer Protection)

Country Specific Questionnaire
Estonia (Estonian)

Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

CONSUMER SWITCHING

Q21. Kuidas Te üldiselt arvate, kui lihtne on võrrelda erinevate pankade pakkumisi, kui Te otsite kohta, kus avada arveldusarvet?

- Väga lihtne..... 1
- Üsna lihtne..... 2
- Üsna raske..... 3
- Väga raske 4
- MUL EI OLE PANGAARVET 5 JÄTKAKE KÜSIMUSEGA Q23
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

Q22. Kas Te olete viimase kahe aasta jooksul proovinud tõsta oma arveldusarvet ühest pangast teise?

AINULT ÜKS VASTUS

- Jah, Te vahetasite ning see oli lihtne 1
- Jah, Te vahetasite, kuid see oli raske..... 2
- Jah, Te proovisite vahetada, kuid loobusite..... 3
- Ei, Te ei proovinud, kuna Te pole vahetamisest huvitatud..... 4
- Ei, Te ei proovinud, kuna Te arvasite, et see võib olla liiga keeruline 5
- Ei, teistel põhjustel 6
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

Q23. Kuidas Te üldiselt arvate, kui lihtne on võrrelda erinevate elektritarnijate pakkumisi?

- Väga lihtne..... 1
- Üsna lihtne..... 2
- Üsna raske..... 3
- Väga raske 4
- [riiklik monopol / ei kohaldu]..... 8
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

Q24. Kas Te olete viimase kahe aasta jooksul proovinud vahetada elektritarnijat?

AINULT ÜKS VASTUS

- Jah, Te vahetasite ning see oli lihtne 1
- Jah, Te vahetasite, kuid see oli raske..... 2
- Jah, Te proovisite vahetada, kuid loobusite..... 3
- Ei, Te ei proovinud, kuna Te pole vahetamisest huvitatud..... 4
- Ei, Te ei proovinud, kuna Te arvasite, et see võib olla liiga keeruline 5
- Ei, teistel põhjustel 6

- [riiklik monopol / ei kohaldu]..... 8
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

Q25. Mida järgnevatest variantidest on Teie praegune elektritarnija teinud viimase 12 kuu jooksul?

AINULT ÜKS VASTUS

- Nad tõstsid hinda 1
- Nad vähendasid hinda 2
- Teenuse hind on jäänud samaks 3
- Te ei oska öelda, kas teenuse hind on muutunud 4
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

DISTANCE SALES

NÜÜD SOOVIKSIN TEILT KÜSIDA TEISEL TEEMAL.

Q1_A. Palun öelge mulle, kas Te olete ostnud mingeid tooteid või teenuseid viimase 12 kuu jooksul kaugmüügi teel Eestist või mujalt interneti vahendusel (veebileht, e-post jne).

[VÕIB OLLA MITU VASTUST]

- Jah, Eestis asuvalt müüjalt/pakkujalt 1
- Jah, mõnes teises Euroopa Liidu riigis asuvalt müüjalt/pakkujalt 2
- Jah, väljaspool Euroopa Liitu asuvalt müüjalt/pakkujalt 3
- Ei 4
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

Q1_B. Palun öelge mulle, kas Te olete ostnud mingeid tooteid või teenuseid viimase 12 kuu jooksul kaugmüügi teel Eestist või mujalt telefoni vahendusel?

[VÕIB OLLA MITU VASTUST]

- Jah, Eestis asuvalt müüjalt/pakkujalt 1
- Jah, mõnes teises Euroopa Liidu riigis asuvalt müüjalt/pakkujalt 2
- Jah, väljaspool Euroopa Liitu asuvalt müüjalt/pakkujalt 3
- Ei 4
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

Q1_C. Palun öelge mulle, kas Te olete ostnud mingeid tooteid või teenuseid viimase 12 kuu jooksul kaugmüügi teel Eestist või mujalt posti teel (kataloogid, postitellimused jne)?

[VÕIB OLLA MITU VASTUST]

- Jah, Eestis asuvalt müüjalt/pakkujalt 1
- Jah, mõnes teises Euroopa Liidu riigis asuvalt müüjalt/pakkujalt 2
- Jah, väljaspool Euroopa Liitu asuvalt müüjalt/pakkujalt 3
- Ei 4
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

KÜSIGE JUHUL, KUI Q1 A, B VÕI C =2

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

- [_____]€ (or local currency)
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 999999999

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

- Jah..... 1
- Ei..... 2
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

COMPLAINT

Q5. Kas Teil on viimase 12 kuu jooksul tekkinud probleeme, kui te ostsite midagi Eestis?

- Jah, ning ma esitasin selle kohta kaebuse müüjale/teenusepakkujale..... 1
- Jah, kuid ma ei esitanud selle kohta kaebust müüjale/teenusepakkujale..... 2
- Ei..... 3
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

KÜSIGE JUHUL, KUI Q5 = 1

Q6A. Kas te üldiselt jäite sellega rahule või mitte kuidas müüja/pakkuja teie kaebust/kaebusi käsitles?

- Väga rahule..... 4
- Üsna rahule 3
- Mitte eriti rahule 2
- Üldse mitte rahule..... 1
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

KÜSIGE JUHUL, KUI Q5=2

Q6B. Mis oli peamine põhjus, miks Te ei esitanud kaebust?

- Sest oli ebatõenäoline, et tekkinud probleemile leitakse rahuldav lahendus..... 1
- Asjassepuutuv summa oli liiga väike 2
- Te ei teadnud, kuhu või kuidas kaebus esitada..... 3
- Te ei kaevanud müüjale / teenusepakkujale, kuid pöördusite otse kolmanda isiku poole (tarbijakaitse ühendus, advokaat, vahekohus, lepitusmenetleja, lepitusorgan, kohus) 4
- Muu..... 5
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

KÜSIGE JUHUL, KUI Q6A=1 VÕI 2

Q7. 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 ekspertiisi, vahendajani, lepitajani 4
- Te viisite asja kohtusse 5

- Te esitasite kaebuse ametivõimudele (tarbijakaitseamet, seadusandja või kohalik/piirkondlik omavalitsus)..... 6
- [Muu] 8
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

KÜSIGE JUHUL, KUI Q6A=4 VÕI 3

Q8. Mis oli kõige tähtsam asi, mida edasimüüja tegi, et Teie kaebust rahuldada?

AINULT ÜKS VASTUS

- Vahetas toote välja..... 1
- Parandas toote ära 2
- Maksis raha tagasi 3
- Alandas hinda 4
- Muu..... 8
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

KÜSIGE JUHUL, KUI Q5 = 1

Q9. Mõeldes kõige viimasele kaebusele, mille Te tegite müüjale või teenusepakkujale või kolmandale osapoolle, mis oli peamine põhjus selle kaebuse esitamiseks?

[VÕIB OLLA MITU VASTUST]

- Toote (või teenuse) kvaliteet 1
- Müüjijärgne kompensatsioon..... 2
- Tarne, varustamine, järelmaks (sh klienditeenindus) 3
- Hind, hinnakiri, arve 4
- Lepingutingimused või garantiid 5
- Eksitav reklaam, agressiivne müük või pettused 6
- Selge info puudumine 7
- Ohtlike toodete või teenustega seotud juhtumid 8
- Eetilised või keskkonnaaspektid 9
- Privaatsusprobleemid 10
- Raskused teenuse osutaja vahetamisel või muutmisel 11
- Muu..... 88
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 99

Q10. 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 oska öelda/Vastus puudub] 9

- A. On lihtne lahendada vaidlusi müüjate/pakkujatega ekspertiisi, vahendaja või lepitaja kaudu (kaubaga seonduvad rikked ja puudused, hilinenud kohaletoometamine või kohaletoometamata 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 Eesti 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

UNFAIR PRACTICE

Nüüd me räägime ebaõiglastest äritavatest - näiteks, reklaamidest, mis on kas pealesunnitud, eksitavad või isegi petlikud. Eksitavad või segadust tekitavad reklaamid on reklaamid, mis sisaldavad valet teavet müüdavate kaupade või teenuste kohta või esitavad õiget faktlist teavet eksitaval moel. Petlike reklaamidega aga üritatakse saada raha ilma midagi müümata, näiteks loteriipettus.

Q3A. Kas teil on viimase 12 kuu jooksul tulnud ette mõnda alljärgnevatest olukordadest? Te puutusite kokku soovimatute reklaamilubaduste või pakkumistega (telefonikõned müügiesindajalt, rämpsmeilid, SMS-reklaamid jne).

- Jah 1
- Ei 2
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

Q3B. Kas teil on viimase 12 kuu jooksul tulnud ette mõnda alljärgnevatest olukordadest? Te puutusite kokku eksitavate või segadust tekitavate reklaamilubaduste või pakkumistega

- Jah 1
- Ei 2
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

KUI Q3B=1

Q3C. Kas teil on viimase 12 kuu jooksul tulnud ette mõnda alljärgnevatest olukordadest? Te vastasite reklaamile või pakkumisele, mis osutus eksitavaks või segadust tekitavaks

- Jah 1
- Ei 2
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

Q3D. Kas teil on viimase 12 kuu jooksul tulnud ette mõnda alljärgnevatest olukordadest? Te puutusite kokku petlike reklaamide või pakkumistega

- Jah 1
- Ei 2
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

KUI Q3D=1

Q3E. Kas teil on viimase 12 kuu jooksul tulnud ette mõnda alljärgnevatest olukordadest?

Te vastasite reklaamile või pakkumisele, mis osutus pettuseks

- Jah..... 1
- Ei..... 2
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

Q4. Ebaõiglasel äritaval võivad esineda mitmel erineval kujul. Kas Te saaksite öelda mulle iga järgneva äritava kohta, kas te olete puutunud sellega kokku viimase 12 kuu jooksul Eestis või teistes EL riikides?

ÜKS VASTUS IGAS REAS

- Jah..... 1
 - Ei..... 2
 - Ei oska öelda/Vastus puudub..... 9
- A. Nn “tasuta” tooted (Näiteks - tooted, mida reklaamitakse kui “tasuta” tooteid, kuid tegelikult peate “tasuta” asja saamiseks ostma teist toodet) 1 2 9
- B. Eksitavad lubadused tervise kohta 1 2 9
- C. Eksitavad lubadused keskkonna kohta 1 2 9
- D. Eksitavad auhindaloosimised või eksitavad loteriid 1 2 9
- E. Eksitav või agressiivne telefonimüük 1 2 9
- F. Eksitav või agressiivne müük ükselt uksele 1 2 9
- G. Teabe mainimata jätmine kalliste telefoninumbrite kohta 1 2 9
- H. Soovimatud kättetoimetamised (Toimetatakse kätte midagi, mida Te ei ole tellinud) 1 2 9
- I. Püramiidskeemid 1 2 9
- J. Eksitav hind, näiteks varjatud tasud 1 2 9

NON-FOOD SAFETY

Räägime nüüd tööstuskaupadest nagu mänguasjad, kosmeetika, elektrilised kodumasinad, tööriistad, kirjatarbed, lastehoolduskaubad, mootorsõidukid, riided jne.

Q10A. Kas Te otsisite viimase 12 kuu jooksul aktiivselt ohutusega seonduvat infot mõne tööstuskauba kohta?

- Jah, te otsisite infot 1
- Ei, te ei otsinud sellist infot 2
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

JUHUL, KUI Q10A=1

Q11A. Kust Te tööstuskaupade ohutuse kohta infot otsisite?

[VÕIB OLLA MITU VASTUST]

- Tarbijakaitseametkondade koostatud veebilehtedelt või väljaannetest 1
- Tarbijaorganisatsioonide koostatud veebilehtedelt või väljaannetest 2
- Spetsiaalsetest tele- või raadiosaadetest, ajakirjadest vms. 3

- Küsisite tootjatelt või müüjatelt 4
- Lugesite silte või teatist toote pealt (märgistused, sildid, hoiatused) 5
- [Muu] 8
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

Q12. Mõeldes kõigile praegu Eestis müügil olevatele tööstuskaupadele, 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 oska öelda/Vastus puudub] 9

Q13. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul kuulnud tööstuskaupade müügit tagasivõtmisest?

- Jah 1
- Ei 2
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

KUI Q13 = 1

Q14A. Kust Te sellest tagasivõtmisest kuulsite?

[VÕIB OLLA MITU VASTUST]

- Suusõnaliselt 1
- Televisiooni, raadio, ajalehe vahendusel 2
- Interneti vahendusel 3
- Poes olnud hoiatussiltide vahendusel 4
- Otse varustajalt 5
- [Muu] 8
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

Q15. Kas mõne tööstuskauba turult tagasivõtmine on Teid kunagi isiklikult mõjutanud?

- Jah 1
- Ei 2
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

KUI Q15 = 1

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 tarbijaorganisatsioonidega 5
- Te võtsite ette midagi muud 6
- [Muu] 8
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

KUI Q15= 2

Q16B. Mida Te teeksite, kui Teid puudutaks mõne tööstuskauba 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] 8
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

PRIVACY NOTICE

Q17. Kui tihti Te olete lugenud isikuandmete puutumatuse kohta käivat infot veebilehekülgedel viimase 12 kuu jooksul?

- Ma ei ole külastanud mingeid veebilehekülgi viimase 12 kuu jooksul 1 JÄTKAKE KÜSIMUSEGA Q26
- Tihti 2
- Mõnikord 3
- Harva 4
- Mitte kunagi 5
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

KUI Q17 = 2 VÕI 3 VÕI 4

Q18A. Kas Te üldiselt leidsite, et see isikuandmete puutumatust käistlev info oli ...?

- Väga selge 1
- Üsna selge 2
- Üsna ebaselge 3
- Väga ebaselge 4
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

KUI Q17 = 5

Q18B. Miks Te ei loe sellist infot?

- Ma arvasin, et see osutub liiga pikaks 1
- Ma arvasin, et see on liiga raske lugeda 2
- Mul ei olnud aega 3
- Ma usaldas inimesi, nii et mul ei olnud vaja seda lugeda 4
- Ma arvasin, et tarbijakaitse eeskirjad kaitsevad mind igal juhul 5
- Muu 8
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

KUI Q17=2 VÕI 3 VÕI 4

Q19. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul külastanud veebilehekülge või kasutanud veebipõhist teenust, mille puhul Te ei olnud kindel, et Teie isikuandmed olid piisavalt kaitstud; näiteks, Teie

isiklikud andmed salvestati, jagati kolmandatele isikutele või kasutati muul otstarbel kui see, mille suhtes Te olite kokku leppinud.

- Tihti 1
- Mõnikord 2
- Harva 3
- Mitte kunagi..... 4
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

AINULT JUHUL, KUI Q19= 1,2 VÕI 3

Q20. Kas Te kasutasite veebilehekülge/veebipõhist teenust hoolimata sellest, et Teil olid need kahtlused?

- Jah..... 1
- Ei..... 2
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

FINANCIAL PRODUCTS

LÕPUKS SOOVIKSIN ESITADA PAAR KÜSIMUST FINANTSTOODETE KOHTA.

Q26. Nüüd räägime finantstoodetest. Kui me räägime finantsteenuste lihtsustamisest, peame silmas, et nendest võib olla raske aru saada, seega peaks muutma nende struktuuri selliselt, et nad oleksid tarbijatele arusaadavamad. Näiteks võib see puudutada teatud tasude või intresside maksmist või seda, kuidas raha koguneb. Mõeldes sellele, mil määral Te nõustute järgmiste väidetega?

- Nõustun täiesti 1
- Nõustun..... 2
- Ei nõustu..... 3
- Üldse ei nõustu 4
- [Ei üht ega teist]..... 5
- [Ma ei kasuta seda toodet/teenust]..... 6
- [Ei oska öelda/Vastus puudub] 9

- A. Pensione tuleb lihtsustada..... 1 2 3 4 5 6 9
- B. Hoiukapitali kontot tuleb lihtsustada 1 2 3 4 5 6 9
- C. Aktsiaid/väärtpabereid tuleb lihtsustada 1 2 3 4 5 6 9
- D. Muid investeerimistooteid tuleb lihtsustada 1 2 3 4 5 6 9
- E. Hüpoteeklaene tuleb lihtsustada..... 1 2 3 4 5 6 9
- F. Isiklike laene tuleb lihtsustada..... 1 2 3 4 5 6 9
- G. Krediidikaarte tuleb lihtsustada 1 2 3 4 5 6 9
- H. Jooksekontot tuleb lihtsustada 1 2 3 4 5 6 9
- I. Deebetkaarte tuleb lihtsustada 1 2 3 4 5 6 9

b. Socio-demographic variables

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]
- [0 1] .. [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]

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

B6. Kas te elate...?

- Maa-asulas	1
- Väikeses linnas	2
- Keskmise suurusega linnas	3
- Suures linnas	4
- Suurlinnas/pealinnas	5
- [Ei oska öelda/Vastus puudub]	9

B7. Kas Teil on kodus juurdepääs internetile ...

- Jah	1
- Ei	2