

ZA5298

**Flash Eurobarometer 244
(Consumer Protection and Consumer Rights in Estonia, Latvia
and Lithuania; Special Target Survey, wave 1)**

**Country Specific Questionnaire
Estonia (Estonian)**

FL244
EB FLASH QUESTIONNAIRE DG SANCO

I. CONSUMER PROBLEMS

Q1. Kas Te olete viimase kahe aasta jooksul...

- Jah.....1
- Ei2
- [EOÖ/VASTUS PUUDUB]9

- a) ostnud arvuti, DVD-mängija või muu elektroonilise või majapidamiseadme 1 2 9
- b) ostnud puhkusepaketi..... 1 2 9
- c) ostnud tavalennuliini või tšarterlennu pileti 1 2 9
- d) ostnud midagi interneti või telemüügi kaudu..... 1 2 9
- e) ostnud mobiiltelefoni või kasutanud mobiilioperaatori teenuseid 1 2 9
- f) võtnud tarbijakrediiti 1 2 9

Q2. Kas Teil on viimase kahe aasta jooksul olnud mingeid probleeme

[LUGEGETTE - ÜKS VASTUS IGAS REAS]

- Jah.....1
- Ei2
- [ET/VP]9

- a) lauatelefoni- ja/või mobiilioperaatoritega 1 2 9
- b) poodidega, mis müüvad majapidamis- või elektroonikaseadmeid (pesumasin, arvutid jne.)..... 1 2 9
- c) pankade või teiste laenuasutustega..... 1 2 9
- d) Ekskursioonibüroode/reisiagentuuridega..... 1 2 9
- e) tavalennu- või tšarterlennu ettevõtetega..... 1 2 9
- f) ostes interneti või TV-müügi kaudu 1 2 9

Q3. Kui jah, siis mida Te tegite, kui see Teiega juhtus?

[MITTE ETTE LUGEDA – VÕIMALIK MITU VASTUST]

- Ma esitan müüjale või teenusepakujale kaebuse.....01
- Ma otsin informatsiooni oma õiguste kohta.....02
- Ma pöördun mitte-tulunduslikku tarbijaühingusse abi järele03
- Ma küsin abi riiklikust tarbijakaitseametist04
- Ma küsisin nõu sõpradelt ja/või perelt.....05
- Ma konsulteerisin advokaadiga06
- Ma esitasin ametliku kaebuse (kohus, ametivõimud)07
- Muu08

- Mitte midagi09
- EOÕ/VASTUS PUUDUB99

Q4. Kas Te olete viimase kahe aasta jooksul langenud eksitava - Teie arvates - reklaami või kauplemise ohvriks?

[LUGEGE ETTE- ÜKS VASTUS IGAS REAS]

- Jah.....1
- Ei2
- ET/VP9

Q5. Palun öelge mulle järgmiste olukordade osas, kas Teie kui tarbija teate oma õiguseid ja kas Te oleksite huvitatud oma õiguste kohta rohkem teada saama

- Te teate küllalt hästi oma õiguseid ja Te ei soovi rohkem teada.....1
- Te teate mõnda oma õigustest, kuid Te sooviksite rohkem teada.....2
- Te ei tea oma õiguseid ja Te sooviksite rohkem teada.....3
- Te ei tea oma õiguseid, kuid Te ei soovi enam teada.....4
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB]9

- a) kui Te poolt äsja ostetud elektroonika- või majapidamisseade ei tööta korralikult..... 1 2 3 4 9
- b) kui Teie poolt sooritatud krediitmaksed sisaldavad ettenägematuid tasusid ja lõive.. 1 2 3 4 9
- c) kui Teie reisipakett erineb sellest, mida brošüüris lubati..... 1 2 3 4 9
- d) kui Teie lend hilineb või tühistatakse 1 2 3 4 9
- e) kui Te pole rahul sellega, mida Te interneti või telemüügi kaudu tellisite 1 2 3 4 9
- f)) kui Teil on probleem oma telefoniarvega..... 1 2 3 4 9
- g) kui Te sattusite eksitava reklaami peale 1 2 3 4 9

Q6. Kui Teil on probleem toote, teenuse või müüjaga, siis kuhu Te pöörduksite, et saada informatsiooni või nõu tarbija õiguste kohta?

[MITTE ETTE LUGEDA – VÕIMALIK ÜKS VASTUS]

- Valitsuse, ministeeriumi, avalik-õigusliku asutuse poole01
- helistan telefoninumbri 6207 70702
- mitte-tulundusliku tarbijakaitse assotsiatsiooni poole03
- poeomanike, müüjate või teenusepakujate poole04
- sõprade ja sugulaste poole.....05
- advokaatide poole06
- Euroopa Liidu kontakt-asutuste poole07
- Euroopa Tarbijakeskus08
- otsin internetist09
- Muu10
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB]99

Q7. Milliseid tarbijakaitse institutsioone ja organisatsioone/assotsiatsioone Te teate?

[MITTE ETTE LUGEDA – VÕIMALIK MITU VASTUST]

- Eesti Tarbijakaitseamet1
- Eesti Tarbijakaitse Liit.....2
- Tarbijakaitse Ühendus UGANDI3
- Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla4
- Euroopa Liidu Tarbija Nõustamiskeskus Eestis.....5
- Pärnumaa Tarbijakaitse Ühing6
- Saaremaa Tarbijakaitse Ühing7
- Tartu Tarbijakaitse ja Nõustamise Keskus8

KÜSIGE AINULT NEID ORGANISATSIOONE/ASSOTSIAATSIOONE, MIDA EI MAINITUD KÜSIMUSES Q7.

Q8. Kas Te olete kunagi kuulnud:

- Jah.....1
 - Ei2
 - [EOÖ/VASTUS PUUDUB]9
-
- a) Eesti Tarbijakaitseamet 1 2 9
 - b) Eesti Tarbijakaitse Liit..... 1 2 9
 - c) Tarbijakaitse Ühendus UGANDI 1 2 9
 - d) Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla 1 2 9
 - e) Euroopa Liidu Tarbija Nõustamiskeskus Eestis..... 1 2 9
 - f) Pärnumaa Tarbijakaitse Ühing 1 2 9
 - g) Saaremaa Tarbijakaitse Ühing 1 2 9
 - h) Tartu Tarbijakaitse ja Nõustamise Keskus 1 2 9

KUI VASTUS OLI "JAH" MÕNE KATEGOORIA OSAS KÜSIMUSES Q7 VÕI Q8 ALATES A-H

Q9A. Kas Te olete kunagi küsinud selle või mõne teise nimetatud organisatsiooni käest informatsiooni või abi?

[LUGEGE ETTE - VÕIMALIK ÜKS VASTUS]

- Jah.....1
- <text_37704>.....2
- [EOÖ/VASTUS PUUDUB]9

IF Q9A = YES

Q9B. Kui rahul Te selle tulemusega olite?

- Täiesti rahul1
- Üsna rahul2
- Üsna mitterahul3
- Ei olnud rahul.....4
- [EOÖ/VASTUS PUUDUB]9

ASK ALL

Q10. Keda Te kõige enam usaldaksite, et Te saaksite esmast, tõest informatsiooni ja nõu oma tarbijaõiguste kohta? Ja teisena?

[LUGEGE ETTE – ROTEERIGE – AINULT ÜKS VASTUS]

- Valitsust01
- Mitte-tulunduslikku tarbijakaitse assotsiatsiooni02
- telefoninumber 6207 70703
- Poeomanikke, müüjaid või teenusepakkujaid05
- sõprade ja sugulaste poole06
- advokaatide poole07
- Euroopa Liidu kontakt-asutuste poole08
- Muu09
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB]99

ASK ALL

Q11. Kas Te tahaksite toetada sõltumatut tarbijakaitse organisatsiooni...?

- Jah1
- Ei2
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB]9

- a) Makstes aastas liikmemaksu 200 EEK 1 2 9
- b) Tehes sellele ühingule annetuse, mille Te saate oma tulumaksust maha arvestada 1 2 9
- c) Andes sellele assotsiatsioonile teatud protsendi oma maksudest, selle asemel, et maksta neid valitsusele 1 2 9

Q12. Kas Te olete viimase 2 aasta jooksul märganud mistahes informatsiooni/ reklaamikampaaniat seoses tarbija õigustega?

- Jah1
- Ei2
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB]9

IF THE ANSWER IS “YES” IN Q12.

Q13. Millest see oli?

[MITTE ETTE LUGEDA – VÕIMALIK MITU VASTUST]

- Tarbija lepingud (Ära osta pörsast kotis!)1
- Jätikusuutlik tarbimine (teleklipid Eesti MTV-s)2
- e-kaubandus (Šoppasid end Internetis paljaks?)3
- Muu4
- Ma ei mäelta5

Q14. Võrreldes teiste EL-i riikidega, kuidas Te arvate, kas Eesti tarbijatel on sama palju, vähem või rohkem õigusi ja kaitset?

- Sama palju.....1
- Vähem2
- Rohkem3
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB]9

Q15. Võrreldes teiste EL-i riikidega, kas Te leiate, et Eesti müüjad ja teenusepakkujad austavad tarbijaõigusi ja tarbijakaitse eeskirju sama palju, paremini või halvemini?

- Sama palju.....1
- Paremini2
- Halvemini.....3
- [EOÕ/VASTUS PUUDUB]9

Q16 Üldiselt, kuidas Te ütleksite, kas Eesti kohtusüsteem on efektiivne, kui ta karistab tarbijaid eksitavaid või petvaid ettevõtteid?

- Jah.....1
- Ei2
- [EOÕ/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 ALAKATEGOORIAID -]

- 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

D6. Kas tee elate...?

-	- pealinn.....	1
-	- muud linnad.....	2
-	- maa	3
-	- [Keeldus]	9