

ZA 5614

**Flash Eurobarometer 331
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Estonia (Estonian)**

FL331 - EEE

VASTAVAD KÕIK

P1 Kas Teie ettevõtte müüb otse lõpptarbijatele?

Jah	1
Ei	2

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

P2a Kui mitu töötajat Teie ettevõttes on?

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

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

KUI ALLA 10 TÖÖTAJA, P2a<10, LÕPETAGE INTERVJU - 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
EOÕ / VASTUS PUUDUB	5

KUI P2b=1 VÕI P2b=5, LÕPETAGE INTERVJU

D5 Kui mitmesse Euroopa Liidu riiki Te praegu lõpptarbijatele suunatud piiriülest müüki teostate?“Meie defineerime piiriülest müüki kui müüki telefoni, posti, e-kaubanduse või kodukülastuste kaudu lõpptarbijale (st üldsusele), kelle elukoht on mõnes muus Euroopa Liidu liikmesriigis kui müüja asukohariik. Müüdavate toodete päritolu ei puutu asjasse. Tähtis on see, et ostu-müügi tehingu toimumise ajal lõpptarbija on mõne müüjast erineva Euroopa Liidu riigi elanik. Poodides toimuv müük teistest Euroopa Liidu riikidest pärit inimestele, kes on puhkusel või ostureisil, ei lähe arvesse kui piiriülene tehing.”

(INT. : KUI "MÜÜTE AINULT KLIENTIDELE EESTIS", KOOD '00' - KUI "EOÕ/VASTUS PUUDUB", KOOD '99')

riiki/riikidesse

FL300 Q1

Q1.1 Kas võiksite palun öelda, milline on hinnanguline protsent Teie möödunud aasta kogukäibest, mis tuli e-kaubandusest/internetimüügist

(INT.: KUI "POLE KASUTATAV" , KOOD '998' - KUI "EOÕ\VASTUS PUUDUB", KOOD '999') - (AINULT ÜKS VASTUS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Kas võiksite palun öelda, milline on hinnanguline protsent Teie möödunud aasta kogukäibest, mis tuli e-kaubandusest/internetimüügist Eestis

(INT.: KUI "EI KOHALDU" , KOOD '998' - KUI "EOÕ\VASTUS PUUDUB", KOOD '999') - (AINULT ÜKS VASTUS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Kas võiksite palun öelda, milline on hinnanguline protsent Teie möödunud aasta kogukäibest, mis tuli telefoni- või postimüügist

(INT.: KUI "EI KOHALDU" , KOOD '998' - KUI "EOÕ\VASTUS PUUDUB", KOOD '999') - (AINULT ÜKS VASTUS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Kas võiksite palun öelda, milline on hinnanguline protsent Teie möödunud aasta kogukäibest, mis tuli interneti-, telefoni- või postimüügist teistes Euroopa Liidu riikides elavatele tarbijatele

(INT.: KUI "EI KOHALDU", KOOD '998' - KUI "EOÕ\VASTUS PUUDUB", KOOD '999') - (AINULT ÜKS VASTUS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Kui olulised on järgmised takistused Teie piiriülese müügi arendamise seisukohalt teistesse Euroopa Liidu riikidesse?
----	---

(ÜKS VASTUS VÄITE KOHTA)

	(LUGEGE ETTE)	Väga oluline	Üsna oluline	Mitte väga oluline	Üldsegi mitte oluline	EOÖ / VASTUS PUUDUB
1	Lisakulud seoses vastavusega eri riikide maksuseadustele (nt käibemaksumäärused)	1	2	3	4	5
2	Lisakulud seoses vastavusega erinevatele tarbijakaitseseadustele ja lepinguõigustele (sh õigusabi)	1	2	3	4	5
3	Piiriüleste tarnetega seotud suuremad kulud võrreldes tarnetega oma riigis	1	2	3	4	5
4	Potentsiaalselt suuremad kulud, mis kaasnevad piiriüleste kaebuste ja vaidluste lahendamise	1	2	3	4	5
5	Potentsiaalselt suuremad kulud, mis piiriülese müügi korral kaasnevad pettuse ja kauba eest tasumata jätmisega	1	2	3	4	5
6	Erinevast keelest tingitud lisakulud	1	2	3	4	5
7	Müügi järgse teenindusega kaasnevad lisakulud piiriüleste tehingute korral	1	2	3	4	5

8	Tootjate või tarnijate poolt piiriülesele müügile seatud piirangud	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

Q3	Tarbijakaitseseaduste all mõistame me seadusi, mis puudutavad tarbijate majanduslikke huve, see aga ei hõlma tooteohutust. Kui küsimused puudutavad tooteohutust, on see selgesõnaliselt välja toodud. Kas Te teate, kust on võimalik leida asjakohast infot ja nõustamist tarbijakaitseseaduste kohta nii Eesti kui teiste Euroopa Liidu riikide puhul?
----	--

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST) – (INT.: KUI VASTAJA VASTAB "JAH, NIMETADES SPETSIAALSELT EUROOPA LIIDU TARBIIJA NÕUSTAMISKESKUST", MÄRKIGE KOOD "4")

Jah, Eesti seaduste kohta	1,
Jah, teiste Euroopa Liidu riikide seaduste kohta	2,
Ei Eesti ega muude Euroopa Liidu riikide kohta	3,
JAH, NIMETAS SPETSIAALSELT EUROOPA LIIDU TARBIIJA NÕUSTAMISKESKUST	4,
EOÕ / VASTUS PUUDUB	5,

NEW

KÜSIGE Q4a FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO - TEISTEGA JÄTKAKE Q4b

Q4a	Järelemõtlemisaeg on tarbija seaduslik õigus tagastada interneti, telefoni või posti teel ostetud toode teatud perioodi jooksul ilma rahatrahvi maksmata. Kui pikk on järelemõtlemisaeg Eestis? Palun andke vastus KALENDRIPÄEVADES.
-----	--

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

			kalendripäeva
--	--	--	---------------

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

KÜSIGE Q4b AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO - TEISTEGA JÄTKAKE Q5a

Q4b	
-----	--

--

--	--	--	--

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

ÄRGE KÜSIGE Q5a IE JA UK - IE JA UK JÄTKAKE Q5b

--

Q5a Palun lõpetage järgmine lause õigesti. Tarbijal on õigus paluda defektse toote parandamist ...

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

1 aasta jooksul alates ostmiskuupäevast	1
2 aasta jooksul alates ostmiskuupäevast	2
Vähemalt 2 aasta jooksul alates ostmiskuupäevast ja osadel spetsiifilistel toodetel kauem	3
MITTE ÜKSKI EESPOOL NIMETATUTEST	4
EI TEA / VASTUS PUUDUB	5

FL300 Q12_a

KÜSIGE Q5b AINULT IE JA UK - TEISTEGA JÄTKAKE Q6 - ÄRGE KÜSIGE Q5b ŠOTIMAAL - ŠOTIMAAGA JÄTKAKE Q5c

--

Q5b

--

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b1

KÜSIGE Q5c AINULT ŠOTIMAAL - TEISTEGA JÄTKAKE Q6

--

Q5c

--

	1
	2
	3

	4
	5

FL300 Q12_b2

VASTAVAD KÕIK

Q6	Ma loen ette 4 väidet Eestis kaubandustavasid puudutavate seaduste kohta. Nende hulgas on keelatud ja mittekeelatud tavad. Palun öelge iga väite puhul, kas see on keelatud või mitte?
----	--

(ÜKS VASTUS VÄITE KOHTA)

	(LUGEGE ETTE)	Keelatud	Ei ole keelatud	EI TEA/ VASTUS PUUDUB
--	---------------	----------	-----------------	-----------------------------

1	Lisada arve või muu sarnane maksmist eeldav dokument turundusmaterjalide juurde	1	2	3
2	Reklaamida tooteid teiste toodetega võrreldes väga madala hinnaga, ilma et oleks piisav kogus neid tooteid müügiks	1	2	3
3	Esitada reklaamis liialdavaid väiteid	1	2	3
4	Kirjeldada toodet kui "tasuta toodet", kui see on vabalt kättesaadav ainult klientidele, kes helistavad tasulisel telefoninumbril	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7	Kas olete viimase kaheteistkümne kuu jooksul kokku puutunud oma konkurentide tehtud pettusreklaamide, -väidete või -pakkumistega?
----	---

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Jah, korduvalt	1
Jah, ühel-kahel korral	2
Ei	3
EI TEA/ VASTUS PUUDUB	4

FL300 Q15

Q8	Kas te olete viimase kaheteistkümne kuu jooksul kokku puutunud oma konkurentide tehtud eksitavate või segadust tekitavate reklaamide, väidete või pakkumistega? Eksitavad või segadust tekitavad reklaamid on reklaamid, mis sisaldavad väärinfot või esitavad faktiliselt korrektset infot toodete või teenuste kohta eksitaval viisil.
----	--

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Jah, korduvalt	1
Jah, ühel-kahel korral	2
Ei	3
EI TEA/ VASTUS PUUDUB	4

FL300 Q16

Q9	Kas olete viimase kaheteistkümne kuu jooksul kokku puutunud oma konkurentide liialdatud või eksitavate väidetega nende toodete kasulikust mõjust keskkonnale (eksitavate keskkonnavalasete väidetega)?
----	--

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Jah, korduvalt	1
Jah, ühel-kahel korral	2
Ei	3
EOÖ / VASTUS PUUDUB	4

NEW

Q10	Kui Te nüüd mõtlete kõigile tarbijate majanduslikke huvisid puudutavatele seadustele, öelge palun, kas nõustute täielikult, nõustute, ei nõustu või üldse ei nõustu järgmiste väidetega. Lubage mul veel üks kord kinnitada, et kõik vastused on täielikult anonüümsed.
-----	---

(ÜKS VASTUS VÄITE KOHTA)

	(LUGEGE ETTE)	Nõustun täielikult	Nõustun	Ei nõustu	Üldse ei nõustu	EI TEA/ VASTUS PUUDUB
--	---------------	--------------------	---------	-----------	-----------------	-----------------------

1	Te peate kinni tarbijakaitseseadustest	1	2	3	4	5
2	Teie konkurendid peavad kinni tarbijakaitseseadustest	1	2	3	4	5

FL300 Q18

--

Q11 Kas tooteohutusega seoses on Teie firmas viimase kahe aasta jooksul aset leidnud midagi järgnevalt loetletutest?

(ÜKS VASTUS VÄITE KOHTA)

(LUGEGE ETTE)	Jah	Ei	EI PUUDUTA TEID, SEST TE EI MÜÜ TOOTEID	EI TEA/ VASTUS PUUDUB
---------------	-----	----	---	-----------------------

1	Olete saanud tarbijatelt kaebusi seoses mõne Teie poolt müüdud kauba tooteohutusega	1	2	3	4
2	Ametkonnad kontrollisid mõne teie müügiloleva kauba ohutust	1	2	3	4
3	Ametkonnad on teilt nõudnud mõne müügiloleva toote tagasivõtmist või eemaldamist	1	2	3	4
4	Ametkonnad on teil palunud väljastada avalik hoiatus mõne teie müügiloleva toote ohutuse kohta	1	2	3	4
5	Olete jaemüüjana läbi viinud teste, et olla kindel oma müügisolevate toodete ohutuses	1	2	3	4
6	Muud täitemeetmed seoses tooteohutusega	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

--

Q12 Tarbijakaitse ametkonnad on riiklikud, piirkondlikud ja kohalikud ametiasutused, mis teostavad turujäreelvalvet ja muid toiminguid eesmärgiga tagada vastavus tarbijakaitse ja tooteohutuse seadustele. Kas viimase 12 kuu jooksul on tarbijakaitse ametkonnad (või tarbijakaitse organisatsioonid) teavitanud Teid, et rikute nende hinnangul tarbijakaitse seadusi? Näiteks kohtumisel või telefonikõnes ametnikuga, saates Teile kirja või e-kirja, teatades mittevastavusest õigusaktidele, algatades kohtumenetluse või tehes ettekirjutuse.

(AINULT ÜKS VASTUS)

Jah	1
Ei	2
EOÕ / VASTUS PUUDUB	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

Q13 Järgnevad väited on seotud tarbijakaitse- ja tooteohutuse seaduste järgimise järelevalvega. Palun öelge, kas te nõustute täielikult, nõustute, ei nõustu või üldse ei nõustu järgnevate väidetega.

(ÜKS VASTUS VÄITE KOHTA)

	(LUGEGE ETTE)	Nõu stun täieli kult	Nõu stun	Ei nõus tu	Ei nõus tu ülds e	EI PUU DUT A TEI D, TE EI MÜ Ü TOO TEI D	EOÕ / VAS TUS PUU DUB
--	---------------	-------------------------------	-------------	------------------	-------------------------------	--	--------------------------------------

1	Ametivõimud teostavad aktiivset järelevalvet ja kindlustavad Eestis Teie sektoris vastavuse tarbijakaitse seadustele	1	2	3	4	5	6
2	Ametivõimud teostavad aktiivset järelevalvet ja kindlustavad Eestis Teie sektoris vastavuse tooteohutust puudutavatele seadustele	1	2	3	4	5	6
3	Ametivõimud teostavad aktiivset järelevalvet ja kindlustavad Eestis Teie sektoris vastavuse toidukaupade ohutust puudutavatele seadustele	1	2	3	4	5	6
4	Tarbijakaitse kodanikuühendused teostavad Eestis Teie sektoris aktiivset järelevalvet tarbijakaitse seadustele vastavuse üle	1	2	3	4	5	6
5	Isereguleeruvad organisatsioonid jälgivad Eestis Teie sektoris aktiivselt tegevusjuhendeid või tegevusjuhiseid	1	2	3	4	5	6
6	Meedia teavitab regulaarselt ettevõtetest, kes ei täida tarbijakaitse seaduseid	1	2	3	4	5	6
7	Te muutsite meediakajastuse tulemusel oma äritavasid	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

ÄRGE KÜSIGE Q14a SOOMES - SOOMEGA JÄTKAKE Q14b

Q14a Kas Te olete viimase kahe aasta jooksul kasutanud klientidega vaidluste lahendamiseks Alternatiivseid Vaidluste Lahendamise vorme (st vahekohtunikke, vahendajaid, õiguskantslerit, lepitusorganeid, tarbijakaitseasutusi või muid kohtuväliseid vaidluste lahendamise organisatsioone)?

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

Ei, ja Te ei tea mitte ühtegi sellist vormi	1,
Ei, aga Te teate mõnda alternatiivset vaidluste lahendamise vormi	2,
Ei, aga Te olete alternatiivse vaidluste lahendamise organi liige	3,
Jah, Te olete alternatiivset vaidluste lahendamise vormi kasutanud	4,
Jah, Te kasutate neid vorme regulaarselt	5,
Jah, selle alternatiivse vaidluste lahendamise organi kaudu, mille liige Te olete	6,
EOÕ / VASTUS PUUDUB	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

KÜSIGE Q14b AINULT SOOMES - TEISTEGA JÄTKAKE Q15

Q14b

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

FL300 Q22b TREND MODIFIED

VASTAVAD KÕIK

Q15 Tooteohutus puudutab ainult tarbekaupu ega hõlma tööstuskaupu. Ebaturvalised tooted ei vasta ohutusstandarditele, siin ei mõelda püsse ega nugasid. Kui mõtlete kõigile Eestis hetkel turul olevatele mitte-toidukaupadele, kas Te arvate, et ...?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Peasjalikult on kõik tooted ohutud	1
Väike osa toodetest on ohtlikud	2
Oluline osa toodetest on ohtlikud	3
Ei puuduta Teid, sest Te ei müü mittetoidukaupu	4
EI TEA/ VASTUS PUUDUB	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 Kui mõtlete kõigile Eestis hetkel turul olevatele toidukaupadele, kas Te arvate, et...?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Peasjalikult on kõik tooted ohutud	1
Väike osa toodetest on ohtlikud	2
Oluline osa toodetest on ohtlikud	3
Ei puuduta Teid, sest Te ei müü toidukaupu	4
EOÖ / VASTUS PUUDUB	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

SOTSIAALDEMOGRAAFIA

PROG: Summa tuleb sisestada vahetult kohalikus vääringus, see summa konverteeritakse automaatselt eurodeks (teisendustabel on saadetud)

D1 Milline oli Teie firma käive möödunud aastal?

(INT. : KUI "EOÖ\VASTUS PUUDUB", KOOD '999')

€

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2 Kas Te kasutate järgmisi jaekaubanduskanaleid?

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

E-kaubandus/internet	1,
Postimüük (posti teel)	2,
Telefonimüük/kõnekeskus (v.a. e-kaubandus, nt müük televisiooni kaudu)	3,
Müük esindajate kaudu, kes külastavad tarbijaid kodudes	4,
Otsene jaemüük (st kauplused)	5,
MUU	6,

EOÕ / VASTUS PUUDUB 7,

NEW BASED ON FL300 D3

D3 Kas müüte toidukaupu või muid kaupu lõpptarbijatele? Toidukaupade all peame silmas toitu, mida tarbijad saavad kodus süüa, osta kaasa või süüa kohapeal.

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Jah, Te müüte toidukaupu	1
Jah, Te müüte muid kaupu	2
Jah, Te müüte nii toidukaupu kui muid kaupu	3
Ei	4

NEW BASED ON FL300 D4

D4 Mis keeles olete valmis lõpptarbijatele müüma?

(ÄRGE LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

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

NEW BASED ON FL300 D6