

**ZA5615**

**Flash Eurobarometer 332  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire  
Estonia (Estonian)**

**FL332 - EEE**

Tarbijate hoiakud piiriülese kaubanduse ja tarbijakaitse suhtes

D1 Kui vana Te olete?

(KIRJUTAGE ÜLES - KUI "KEELDUMINE" KOOD 99)

--	--

D2 Sugu

Mees	1
Naine	2

MÜÜJA ON TOOTE JAEMÜÜJA - KAS POOD VÕI VEEBISAIT / TEENUSEPAKKUJA ON TEENUSE MÜÜJA

VASTAVAD KÕIK

--

Q1 Palun öelge, kas olete viimase 12 kuu jooksul ostnud kaupu või teenuseid interneti, telefoni või posti teel Eestist või mujalt mõnel järgneval viisil ...?

(MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

	(LUGEGE ETTE)	Jah, Eestis asuvalt müüjalt /teenusepakkujalt	Jah, mõnes teises ELi riigis asuvalt müüjalt / teenusepakkujalt	Jah, väljaspool ELi asuvalt müüjalt / teenusepakkujalt	Ei	EOÕ / VASTUS PUUDUB
--	---------------	---	---	--	----	---------------------

1	Interneti teel (veebisait, e-meil jne)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Telefoni teel	1,	2,	3,	4,	5,
3	Posti teel (kataloogid, postitellimused jne)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

KÜSIGE Q2.1 KUI "Jah, Eestis asuvalt müüjalt\ teenusepakkujalt", KOOD 1 KÜSIMUSES Q1.1 VÕIJA Q1.2 VÕIJA Q1.3 – TEISTEGA JÄTKAKE Q2.2

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

--

Q2.1 Te ütlesite, et ostsite midagi interneti, telefoni või posti teel Eestis asuvalt müüjalt / teenusepakkujalt. Palun öelge, kui palju Te viimase 12 kuu jooksul kokku kulutasite Eestist interneti, telefoni või posti teel ostetud toodete või teenuste peale, võib olla ka ligikaudne summa.

(INT.: KUI "EOÖ" KOOD "999999")

€

NEW

KÜSIGE Q2.2 KUI "Jah, mõnes teises ELi riigis asuvalt müüjalt\ teenusepakkujalt", KOOD 2 KÜSIMUSES Q1.1 VÕIJA Q1.2 VÕIJA Q1.3 – TEISTEGA JÄTKAKE Q2.3

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

Q2.2 Te ütlesite, et ostsite midagi interneti, telefoni või posti teel MÕNES TEISES EL RIIGIS asuvalt müüjalt / teenusepakkujalt. Palun öelge mulle, kui palju Te viimase 12 kuu jooksul kokku kulutasite MÕNEST TEISEST ELI RIIGIST interneti, telefoni või posti teel ostetud toodetele või teenustele, võib olla ka ligikaudne summa.

(INT.: KUI "EOÖ" KOOD "999999")

€

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

KÜSIGE Q2.3 KUI "Jah, väljaspool ELi asuvalt müüjalt\ teenusepakkujalt", KOOD 3 KÜSIMUSES Q1.1 VÕIJA Q1.2 VÕIJA Q1.3 – TEISTEGA JÄTKAKE Q3

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

Q2.3 Te ütlesite, et ostsite midagi interneti, telefoni või posti teel väljaspool ELi asuvalt müüjalt / teenusepakkujalt. Palun öelge mulle, kui palju Te viimase 12 kuu jooksul kokku kulutasite väljaspool ELi interneti, telefoni või posti teel ostetud toodetele või teenustele, võib olla ka ligikaudne summa.

(INT.: KUI "EOÖ" KOOD "999999")

€

NEW

KÜSIGE Q3 KUI KOOD 1 VÕI 2 KÜSIMUSES Q1.1 VÕIJA Q1.2 VÕIJA Q1.3 – TEISTEGA JÄTKAKE Q4

--

Q3	Kas viimase 12 kuu jooksul on Teil Eestist või mujalt interneti, telefoni või posti teel midagi ostes tekkinud mõni järgnevatest olukordadest?
----	--

(ÜKS VASTUS REA KOHTA)
------------------------

	(LUGEGE ETTE)	On juhtunud	Ei ole juhtunud	EOÕ / VASTUS PUUDUB
1	Viivitus millegi kättetoimetamisel, mis on ostetud Eestis asuvalt müüjalt/teenusepakkujalt	1	2	3
2	Olete ostnud midagi Eestis asuvalt müüjalt/teenusepakkujalt, kuid pole seda üldse kätte saanud	1	2	3
3	Viivitus millegi kättetoimetamisel, mis on ostetud mõnes teises Euroopa Liidu riigis asuvalt müüjalt/teenusepakkujalt	1	2	3
4	Olete ostnud midagi mõnes teises Euroopa Liidu riigis asuvalt müüjalt/teenusepakkujalt, kuid pole seda üldse kätte saanud	1	2	3
5	Soovisite mõnes teises Euroopa Liidu riigis asuvalt müüjalt/teenusepakkujalt midagi osta, kuid müüja ei toimetanud kätte või ei müünud toodet/teenust Eestisse	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED
--------------------------

VASTAVAD KÕIK
---------------

--

Q4	Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul ostnud mingeid kaupu, olles puhkuse-, ostu- või ärireisil mõnes teises Euroopa Liidu riigis?
----	--

(AINULT ÜKS VASTUS)
---------------------

Jah	1
Ei	2
EOÕ / VASTUS PUUDUB	3

FL 299 Q2
-----------

--

Q5	Kui üldiselt mõelda kaupade või teenuste ostmisest mujal Euroopa Liidus asuvatelt müüjatelt/teenusepakkujatelt, mida me nimetame "piiriüleseks ostude sooritamiseks", siis öelge palun, mil määral Te nõustute või ei nõustu järgnevate väidetega?
----	--

(ÜKS VASTUS VÄITE KOHTA)

	(LUGEGE ETTE)	Täiesti nõus	Pigem nõus	Pigem ei ole nõus	Üldse ei ole nõus	EOÕ / VASTUS PUUDUB
1	Te olete valmis ostma kaupu ja teenuseid kasutades mõnda teist Euroopa Liidu keelt	1	2	3	4	5
2	Te teate, kust saada infot ja nõuannet piiriüleste ostude sooritamise kohta Euroopa Liidus	1	2	3	4	5
3	Te kavatsete järgneva 12 kuu jooksul sooritada piiriüleseid oste suuremas väärtuses kui need, mida Te tegite möödunud 12 kuu jooksul	1	2	3	4	5
4	Te ei ole huvitatud piiriüleste ostude sooritamisest Euroopa Liidus järgneva 12 kuu jooksul	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6	Palun öelge iga järgneva kohta, kas Te olete kindlam sooritades oste müüjatelt/teenusepakkujatelt, kes asuvad mõnes teises Euroopa Liidu riigis, Eestis või olete mõlemal juhul võrdselt kindel?
----	--

(ÜKS VASTUS VÄITE KOHTA)

	(LUGEGE ETTE)	Kindlam ostes müüjatelt teistes Euroopa Liidu riikides	Kindlam ostes müüjatelt Eestis kui mõnest muust Euroopa Liidu riigist	Võrdselt kindel	EOÕ / VASTUS PUUDUB

1	Kaupade või teenuste ostmine interneti kaudu	1	2	3	4
2	Kaupade või teenuste ostmine telefoni või posti teel	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

--

Q7	Kas teil on viimase 12 kuu jooksul tulnud ette mõnda alljärgnevatest olukordadest?
----	--

(ÜKS VASTUS VÄITE KOHTA)

	(LUGEGE ETTE)	Jah	Ei	EOÖ / VASTUS PUUDUB
--	---------------	-----	----	---------------------

1	Te puutusite kokku soovimatute reklaamide või pakkumistega (telefonikõned müügiesindajatelt, rämpsmeilid, SMS-reklaamid jne).	1	2	3
2	Te puutusite kokku eksitavate või segadust tekitavate reklaamide või pakkumistega	1	2	3
3	Te vastasite reklaamile või pakkumisele, mis osutus eksitavaks või segadust tekitavaks	1	2	3
4	Te puutusite kokku petlike reklaamide või pakkumistega	1	2	3
5	Te vastasite reklaamile või pakkumisele, mis osutus pettuseks	1	2	3
6	Te puutusite kokku liialdatud või eksitavate väidetega toodete kasulikust mõjust keskkonnale	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

--

Q8	Oletame, et tellisite mingi toote posti, telefoni või interneti teel, kas Te arvate, et Teil on õigus tagastada tellitud toode 4 päeva pärast selle kättetoimetamist ja saada raha tagasi ilma mingit põhjust nimetamata?
----	---

(AINULT ÜKS VASTUS)

Jah	1
Ei	2
EOÖ / VASTUS PUUDUB	3

EB73.3 QA6

--

Q9	Kujutage ette, et uus külmkapp, mille ostsite 18 kuud tagasi, läheb katki, ilma et Teie selles mingil viisil süüdi oleksite. Te ei ostanud pikendatud kaubagarantiid. Kas Teil on õigus selle tasuta remondile või asendamisele?
----	--

(AINULT ÜKS VASTUS)

Jah	1
Ei	2
EOÖ / VASTUS PUUDUB	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

--

Q10	Kujutage ette, et saate posti teel kaks õppe-DVDd, mida Te ei ole tellinud, koos 20-eurose arvega toodete eest. Kas Te olete kohustatud selle arve kinni maksma?
-----	--

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Ei, ja Te ei ole kohustatud DVDsid tagasi saatma	1
Ei, tingimusel, et saadate DVDd tagasi	2
Jah, Te olete kohustatud maksma	3
EOÖ / VASTUS PUUDUB	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

--

Q11	Kas Teil on viimase 12 kuu jooksul tekkinud probleeme, kui Te olete midagi Eestis ostnud?
-----	---

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Jah, ning Te esitasite selle kohta kaebuse müüjale/teenusepakkujale/tootjale	1
Jah, kuid Te ei esitanud selle kohta kaebust müüjale/teenusepakkujale/tootjale	2
Ei	3
EOÖ / VASTUS PUUDUB	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

KÜSIGE Q12.1 KUI "Jah, ning Te esitasite selle kohta kaebuse müüjale/teenusepakkujale/tootjale", KOOD 1 KÜSIMUSES Q11 – TEISTEGA JÄTKAKE Q12.2

--

Q12.1	Kas Te üldiselt jäite sellega rahule või mitte, kuidas müüja/teenusepakkuja/tootja Teie kaebust/kaebusi käsitles?
-------	---

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Väga rahule	1
Küllaltki rahule	2
Mitte eriti rahule	3
Üldse mitte rahule	4
EOÖ / VASTUS PUUDUB	5

FL 299 Q10A

KÜSIGE Q12.2 KUI "Jah, kuid Te ei esitanud selle kohta kaebust müüjale/teenusepakkujale/tootjale", KOOD 2 KÜSIMUSES Q11 – TEISTEGA JÄTKAKE Q13

Q12.2 Mis oli(d) peamine põhjus/peamised põhjused, miks Te ei esitanud kaebust?

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

Sest oli ebatõenäoline, et tekkinud probleemile leitakse rahuldav lahendus	1,
Sellega seotud summad olid liiga väikesed	2,
Te ei teadnud, kuhu või kuidas kaebust esitada	3,
Te ei olnud kindel, millised õigused Teil tarbijana on	4,
Arvasite, et selleks kulub liiga palju aega	5,
Püüdsite minevikus muude probleemide üle kaevata, kuid ebaõnnestunult	6,
Te ei esitanud kaebust müüjale/teenusepakkujale, kuid pöördusite otse kolmanda osapoole poole (tarbijakaitseühendus, advokaat, vahekohus, vahendaja, lepitusorgan, kohus)	7,
MUU	8,
EOÖ / VASTUS PUUDUB	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

KÜSIGE Q13 KUI "Mitte eriti rahul" (KOOD 3) VÕI "Üldse mitte rahul" (KOOD 4) KÜSIMUSES Q12.1 – TEISTEGA JÄTKAKE Q14

Q13 Kuidas Te seejärel edasi toimisite?

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

Te ei võtnud midagi ette	1,
Te küsisite nõu tarbijaühenduselt/tarbijanõustajalt	2,
Te küsisite nõu juristilt	3,
Te viisite juhtumi vahekohtusse, vahendajani, lepitusorganini	4,
Te viisite asja kohtusse	5,



Te esitasite kaebuse ametivõimudele (tarbijakaitseamet, seadusandja või kohalik/piirkondlik omavalitsus)
MUU
EOÕ / VASTUS PUUDUB

6,  
7,  
8,

FL 299 Q11

VASTAVAD KÕIK

Q14	Palun öelge iga järgneva väite kohta, kas te nõustute sellega või mitte. Eestis...
-----	--

(ÜKS VASTUS VÄITE KOHTA)

	(LUGEGE ETTE)	Nõustun täiesti	Nõustun	Ei nõustu	Üldse ei nõustu	EOÕ / VASTUS PUUDUB
1	...On lihtne lahendada vaidlusi müüjate/pakkujatega vahekohtu, vahendaja või lepitusorgani kaudu (kaubaga seonduvad rikked ja puudused, hilinevad kohaletoimetamine või kohaletoimetamata jätmine)	1	2	3	4	5
2	... On lihtne lahendada vaidlusi müüjate/pakkujatega kohtu kaudu	1	2	3	4	5
3	... Te usaldate sõltumatuid tarbijaorganisatsioone Teie kui tarbija õiguste kaitses	1	2	3	4	5
4	... Te usaldate ametivõime Teie kui tarbija õiguste kaitses	1	2	3	4	5
5	... Te tunnete, et olemasolevad tarbijakaitse abinõud kaitsevad Teid piisavalt	1	2	3	4	5

6	... Üldiselt Eestis müüjad/pakkujad austavad Teie õigusi tarbijana	1	2	3	4	5
7	... Te olete muutnud oma tarbijakäitumist mõne meedialoo tulemusena (n.t vahetanud kauplust või toodet)	1	2	3	4	5
8	... Te vaatate/kuulate regulaarselt TV- või raadioprogramme, kus käsitletakse tarbijate probleeme	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

LUGEGE ETTE: "Toodete turvalisus" on seotud ainult tarbekaupadega ega puuduta tööstuskaupu. Ebaturvalised tooted ei vasta ohutusnormidele, mitte püssid või noad.

Q15 Mõeldes kõikidele praegu Eestis müügil olevatele mittetoidukaupadele, kas Teie arvates ...?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Peasjalikult kõik tooted on turvalised	1
Väike osa tooteid on ebaturvalised	2
Märkimisväärne osa tooteid on ebaturvalised	3
SEE SÕLTUB TOOTEST	4
EOÕ / VASTUS PUUDUB	5

FL 299 Q13

Q16 Ja mõeldes kõikidele praegu Eestis müügil olevatele toidukaupadele, kas Teie arvates ...?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Peasjalikult kõik toidukaubad on turvalised	1
Väike osa toidukaupu on ebaturvalised	2
Märkimisväärne osa toidukaupu on ebaturvalised	3
SEE SÕLTUB TOOTEST	4
EOÕ / VASTUS PUUDUB	5

FL 299 Q14

Q17 Kas Teid isiklikult on kunagi puudutanud mõne toote turult kõrvaldamine?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Jah - mittetoidukaup	1
Jah - toidukaup	2
Jah, mõlemad	3
Ei	4
EOÖ / VASTUS PUUDUB	5

FL 299 Q15

Q18 Mõeldes kõigele, mida Te eelmisel nädalal ostsite, kas mõne toote või teenuse puhul mõjutas Teie valikut keskkonnamõjude aspekt?

(AINULT ÜKS VASTUS)

Jah	1
Ei	2
EOÖ / VASTUS PUUDUB	3

FL 299 Q17

VASTAVAD KÕIK

SOTSIAALDEMOGRAAFIA

D4 Kui vana Te olite, kui te lõpetasite oma õpingud päevases õppevormis?

(INT.: KUI "ÕPIB VEEL", SIIS KOOD 00 - KUI "EI OLE HARIDUST", KOOD '01' - KUI "KEELDUMINE", KOOD '98' - KUI "EI OSKA ÕELDA", KOOD '99' )

FL 999 D4

D5 Kui rääkida Teie praegusest põhitegevusest, siis kas Te olete iseendale tööandja, teenistuja, tööline või Te praegu ei tööta? Kas see tähendab, et Te olete ...

KUI ANTAkse VASTUS PÕHIKATEGOORIA OSAS, LUGEGE VASTAVAD ALAKATEGOORIAD

ÜKSIKETTEVÕTJA	
Talunik, metsatöeline, kalur	1
Poeomanik, oskustöeline	2
Spetsialist (jurist, praktiseeriv arst, raamatupidaja, arhitekt ...)	3
Firmajuht	4
MUU	5

PALGATÖÖTAJA	
Spetsialist (arst, jurist, raamatupidaja, arhitekt ...)	6
Juhtivtöötaja, direktor või tippjuht	7
Keskstaseme juhtkond või muu juhtkond (osakonnajuhataja, juhataja asetäitja, õpetaja, meister, jne)	8
Riigiteenistuja	9
Kontoriametnik	10
Muu töötaja (müüja, meditsiiniõde jne...)	11
MUU	12
TÖÖLINE	
Töödejuhataja (meeskonna juht jne...)	13
Tööline (füüsiline töö)	14
Lihttööline	15
MUU	16
PROFESSIONAALNE TEGEVUS PUUDUB	
Hoolitsete kodu eest	17
Õpilane/üliõpilane (täisajaga)	18
Pensionär	19
Otsite tööd	20
MUU	21
KEELDUS	22

FL 999 D5

D6 Kas Teil on kodus internetiühendus?

Jah	1
Ei	2

FL 999 D6

D12 Millises maakonnas Te elate?

(VAJADUSEL LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

D13 Kas Te elate ... ?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

maa-asulas või külas	1
väikeses või keskmise suurusega linnas	2
suures linnas	3
EOÖ (ÄRGE LUGEGE ETTE)	4

D18 Kas Teil on mobiiltelefon?

(ÄRGE LUGEGE ETTE)

jah	1
ei	2

D20 | Kas Teil on lauatelefon?

(ÄRGE LUGEGE ETTE)

jah	1
ei	2

D22 | Palun öelge, mitu 15 aastast ja vanemat inimest elab teie leibkonnas, kui Te arvestate nende hulka ka iseennast?

(PANGE KIRJA - KUI "EOÕ" KOOD '98'- KUI "KEELDUMINE" kood '99')

	15-aastaste või vanemate inimeste arv leibkonnas
--	--