

ZA5793

**Flash Eurobarometer 358
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Estonia (Estonian)**

EB FLASH 358 - Consumers - EEE

D1 Kui vana Te olete?

(KIRJUTAGE ÜLES - KUI "KEELDUMINE" KOOD 99)

--	--

D2 Sugu

Mees	1
Naine	2

Tarbijate hoiakud piiriülese kaubanduse ja tarbijakaitse suhtes

JAEMUÜJA ON KAUBA MUÜJA (KAS POOD VÕI VEEBISAIT)/ TEENUSEPAKKUJA ON TEENUSE MÜÜJA (KAS POOD VÕI VEEBISAIT)

VASTAVAD KÕIK

--

Q1 Kuivõrd Te nõustute või ei nõustu iga järgneva väitega. Eestis...

(LUGEGE ETTE - ÜKS VASTUS VÄITE KOHTA)

		Nõustun täiesti	Nõustun	Ei nõustu	Üldse ei nõustu	EOO / VASTUS PUUDUB
--	--	-----------------	---------	-----------	-----------------	---------------------

1	... Te usaldate sõltumatuid tarbijaorganisatsioone Teie kui tarbija õiguste kaitses	1	2	3	4	5
2	... Te usaldate ametivõime Teie kui tarbija õiguste kaitses	1	2	3	4	5
3	... Te tunnete, et olemasolevad tarbijakaitse abinõud kaitsevad Teid piisavalt	1	2	3	4	5
4	... üldiselt jaemüüjad/teenusepakkujad austavad Teie õigusi tarbijana	1	2	3	4	5

5	...on lihtne lahendada vaidlusi jaemüüjate/teenusepakkujatega kohtuvälise organisatsioonide kaudu (st vahekohtu, vahendaja või lepitusorgani kaudu)	1	2	3	4	5
6	... on lihtne lahendada vaidlusi jaemüüjate/teenusepakkujatega kohtu kaudu	1	2	3	4	5
7	... Te olete muutnud oma tarbijakäitumist mõne meedialoo tulemusena (nt vahetanud kauplust või toodet)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

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

Q2 Mõeldes kõikidele praegu Eestis müügil olevatele mittetoidukaupadele, kas Teie arvates ...?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

peaasjalikult kõik mittetoidukaubad on turvalised	1
väike osa mittetoidukaupu on ebaturvalised	2
märkimisväärne osa mittetoidukaupu on ebaturvalised	3
SEE SÖLTUB TOOTEST	4
EOÕ/ VASTUS PUUDUB	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 Ja mõeldes kõikidele praegu Eestis müügil olevatele toidukaupadele, kas Teie arvates ...?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

peaasjalikult kõik toidukaubad on turvalised	1
väike osa toidukaupu on ebaturvalised	2
märkimisväärne osa toidukaupu on ebaturvalised	3
SEE SÖLTUB TOOTEST	4
EOÕ / VASTUS PUUDUB	5

FL332 Q16

--

Q4	Mõeldes kõigele, mida Te olete viimase kahe nädala jooksul ostnud, kas mõne toote või teenuse puhul mõjutas Teie valikut keskkonnamõtjude aspekt?
----	---

--

Jah	1
Ei	2
EOÖ/ VASTUS PUUDUB	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

KÜSIGE Q5.1, KUI "Keskkonnamõtjude aspekt mõjutas Teie valikut mõne toote või teenuse puhul", KOOD 1 KÜSIMUSES Q4 - TEISED JÄTKAKE KÜSIMUSEGA Q5.2
--

ROTEERIGE VÄITEID 1 JA 2

--

Q5.1	Kust Te saite informatsiooni Teie ostetud toodete või teenuste keskkonnamõtjude kohta?
------	--

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

Kuulutustest või pakkumistest	1,
Õkomärgiselt	2,
MUJALT	3,
EOÖ/VASTUS PUUDUB	4,

NEW

KÜSIGE Q5.2, KUI "Keskkonnamõtjude aspekt ei mõjutanud Teie valikut ühegi toote või teenuse puhul", KOOD 2 KÜSIMUSES Q4 - TEISED JÄTKAKE KÜSIMUSEGA Q6
--

ROTEERIGE VÄITEID 1 KUNI 4 / KOOD 6 ON ÜHEKOHALINE
--

--

Q5.2	Kas Te saaksite öelda, miks Teie ostetud toodete või teenuste keskkonnamõtjude aspekt ei mõjutanud Teie valikut?
------	--

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

Teid ei huvita toodete või teenuste keskkonnamõtjud	1,
Te ei ole puutunud kokku teabega toodete või teenuste keskkonnamõtjude kohta	2,
Keskkonnasõbralikud tooted või teenused on Teie arvates liiga kallid	3,
Te ei usu keskkonnaalaseid väiteid	4,
MUU	5,
MITTE ÜKSKI NEIST	6,
EOÖ/VASTUS PUUDUB	7,

NEW

VASTAVAD KÕIK

Q6 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?

Jah	1
Ei	2
EOÕ / VASTUS PUUDUB	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 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?

Jah	1
Ei	2
EOÕ/ VASTUS PUUDUB	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 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
EOÕ/ VASTUS PUUDUB	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9 Kujutage ette, et olles ostnud jalgratta avastate, et see on vigane. Lisaks sellele avastate, et müügileping sisaldab sätet, millega müüja või tootja vabastatakse mis tahes vastutusest vigade kõrvaldamise osas. Kas Te arvate, et ...?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Te peaksite jätma jalgratta endale ja leppima selle sättega. Müüja ei vastuta vigade eest, mis esinesid jalgratta ostmise/kohaletoimetamise ajal.

1

Te peaksite jätma jalgratta endale, kuid ei pea leppima selle sättega. Müüja vastutab vigade eest, mis esinesid jalgratta ostmise/kohaletoimetamise ajal, seega on Teil õigus nõuda temalt vea kõrvaldamist või jalgratta väljavahetamist.

2

EOÕ/VASTUS PUUDUB

3

NEW

Q10 Kas Teil on viimase 12 kuu jooksul kui olete Eestist mingeid tooteid või teenuseid ostnud, tekkinud õigustatud põhjus kaebuse esitamiseks?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Jah, ning Te võtsite midagi ette, et probleem(id) lahendada

1

Jah, kuid Te ei võtnud midagi ette

2

Ei

3

EOÕ / VASTUS PUUDUB

4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

KÜSIGE Q11, KUI ON "Jah, ning Te võtsite midagi ette, et probleem(id) lahendada", KOOD 1 KÜSIMUSES Q10 - TEISED JÄTKAKE KÜSIMUSEGA Q13

Q11 Ja mis Te tegite?

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

Te esitasite selle kohta kaebuse jaemüüjale/ teenusepakkujale

1,

Te esitasite selle kohta kaebuse tootjale

2,

Te esitasite selle kohta kaebuse vastavale ametiasutusele

3,

Te pöördusite selle asjaga kohtuvälise vaidluste lahendamise organi poole nt ombudsman, vahekohus, vahendus- või lepitusorgan

4,

Te kaebasite asjaomase ettevõtja kohtusse

5,

MUU

6,

EOÕ/ VASTUS PUUDUB

7,

NEW

KÜSIGE Q12, KUI ON KOOD 1 VÕI 2 VÕI 3 VÕI 4 VÕI 5 KÜSIMUSES Q11 - TEISED JÄTKAKE KÜSIMUSEGA Q14

KÜSIGE Q12.1 AINULT JUHUL, KUI ON KOOD 1 KÜSIMUSES Q11 / KÜSIGE Q12.2 AINULT JUHUL, KUI ON KOOD 2 KÜSIMUSES Q11 / KÜSIGE Q12.3 AINULT JUHUL, KUI ON KOOD 3 KÜSIMUSES Q11 / KÜSIGE Q12.4 AINULT JUHUL, KUI ON KOOD 4 KÜSIMUSES Q11 / KÜSIGE Q12.5 AINULT JUHUL, KUI ON KOOD 5 KÜSIMUSES Q11

--

Q12	Kui rahul või mitterahul Te üldiselt olite sellega, kuidas ... käsitles Teie kaebust (kaebusi)?
-----	---

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

		Väga rahul	Küllaltki rahul	Mitte eriti rahul	Üldse mitte rahul	EOÖ/ VASTUS PUUDUB
--	--	------------	-----------------	-------------------	-------------------	--------------------------

1	jaemüüja / teenusepakkuja	1	2	3	4	5
2	tootja	1	2	3	4	5
3	ametiasutus	1	2	3	4	5
4	kohtuväline vaidluste lahendamise organ	1	2	3	4	5
5	kohus	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

KÜSIGE Q13, KUI ON "Jah, kuid Te ei võtnud midagi ette", KOOD 2 KÜSIMUSES Q10 - TEISED JÄTKAKE KÜSIMUSEGA Q14

ROTEERIGE VÄITEID 1 KUNI 6

--

Q13	Mis olid peamised põhjused, miks Te ei võtnud midagi ette?
-----	--

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

Sest oli ebatõenäoline, et saate tekkinud probleemile rahuldava lahenduse
Sellega seotud summad olid liiga väikesed
Te ei teadnud, kuhu või kuidas kaebust esitada
Te ei olnud kindel, millised õigused Teil tarbijana on
Arvasite, et selleks kulub liiga palju aega
Püüdsite minevikus muude probleemide üle kaevata, kuid ebaõnnestunult
MUU
EOÖ / VASTUS PUUDUB

- 1,
- 2,
- 3,
- 4,
- 5,
- 6,
- 7,
- 8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

VASTAVAD KÕIK

KOOD 4 ON ÜHEKOHALINE

--

Q14	Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul ostnud kaupu või teenuseid interneti teel (veebisaidi, e-kirja jne teel) Eestist või mujalt mõnel järgneval viisil ...?
-----	---

(LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)

Jah, Eestis asuvalt jaemüüjalt/ teenusepakkujalt	1,
Jah, mõnes teises ELi riigis asuvalt jaemüüjalt/ teenusepakkujalt	2,
Jah, väljaspool ELi asuvalt jaemüüjalt/ teenusepakkujalt	3,
Ei	4,
EOÕ/ VASTUS PUUDUB	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

KÜSIGE Q15.1-4 KUI KOOD 1 VÕI 2 KÜSIMUSES Q14 – TEISTEGA JÄTKAKE Q15.5

ROTEERIGE VÄITEID 1 KUNI 5

KÜSIGE Q15.1 AINULT JUHUL, KUI ON KOOD 1 KÜSIMUSES Q14 - KÜSIGE Q15.2 AINULT JUHUL, KUI ON KOOD 1 KÜSIMUSES Q14 - KÜSIGE Q15.3 AINULT JUHUL, KUI ON KOOD 2 KÜSIMUSES Q14 - KÜSIGE Q15.4 AINULT JUHUL, KUI ON KOOD 2 KÜSIMUSES Q14 - KÜSIMUSELE Q15.5 VASTAVAD KÕIK

Q15	Kas viimase 12 kuu jooksul on Teil interneti teel Eestist või mõnest muust EL-i riigist midagi ostes tekkinud mõni järgnevatest olukordadest?
-----	---

(LUGEGE ETTE - ÜKS VASTUS REA KOHTA)

		On juhtunud	Ei ole juhtunud	EOÕ / VASTUS PUUDUB
--	--	-------------	-----------------	---------------------

1	Viivitus millegi kättetoimetamisel, mis on ostetud Eestis asuvalt jaemüüjalt/ teenusepakkujalt	1	2	3
2	Olete ostnud midagi Eestis asuvalt jaemüüjalt/ teenusepakkujalt, kuid pole seda üldse kätte saanud	1	2	3
3	Viivitus millegi kättetoimetamisel, mis on ostetud mõnes teises Euroopa Liidu riigis asuvalt jaemüüjalt/ teenusepakkujalt	1	2	3
4	Olete ostnud midagi mõnes teises Euroopa Liidu riigis asuvalt jaemüüjalt/ teenusepakkujalt, kuid pole seda üldse kätte saanud	1	2	3
5	Soovisite mõnes teises Euroopa Liidu riigis asuvalt jaemüüjalt/ teenusepakkujalt midagi osta, kuid müüja ei toimetanud kätte või ei müünud toodet/teenust Eestisse	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

VASTAVAD KÕIK

ROTEERIGE VÄITEID 1 JA 2

Q16 Mil määral Te nõustute või ei nõustu iga järgneva väitega?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

		Nõustun täielikult	Kaldun nõustuma	Kaldun mitte nõustuma	Ei nõustu üldse	EOÖ/ VASTUS PUUDUB
1	Te tunnete end kindlalt, ostes tooteid või teenuseid internetist Eestis asuvatelt jaemüüjatelt/teenusepakkujatelt	1	2	3	4	5
2	Te tunnete end kindlalt, ostes tooteid või teenuseid internetist teistes ELi riikides asuvatelt jaemüüjatelt/teenusepakkujatelt	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17 Kui üldiselt mõelda kaupade või teenuste ostmisest mujal Euroopa Liidus asuvatelt jaemüüjatelt/teenusepakkujatelt, kas online'is, läbi muude kaudsete kanalite (post, telefon) või reisides välismaal, mida me nimetame "piiriüleseks ostude sooritamiseks", siis öelge palun, mil määral Te nõustute või ei nõustu järgnevate väidetega?

(LUGEGE ETTE - ÜKS VASTUS VÄITE KOHTA)

		Täiesti nõus	Pigem nõus	Pigem ei ole nõus	Üldse ei ole nõus	EOÖ/ 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 olete huvitatud piiriülese ostu sooritamisesest Euroopa Liidus järgneva 12 kuu jooksul	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Kas Te olete kuulnud Euroopa tarbijakeskustest?

Jah	1
Ei	2
EOÕ/VASTUS PUUDUB	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

KÜSIGE Q19.2 AINULT JUHUL, KUI ON KOOD 1 "JAH" KÜSIMUSES Q19.1 / KÜSIGE Q19.4 AINULT JUHUL, KUI ON KOOD 1 "JAH" KÜSIMUSES Q19.3

Q19 Kas Teil on viimase 12 kuu jooksul tulnud ette mõnda alljärgnevatest olukordadest?

		Jah	Ei	EOÕ / VASTUS PUUDUB
--	--	-----	----	---------------------

1	Te puutusite kokku eksitavate või segadust tekitavate reklaamide, väidete või pakkumistega. Eksitavad või segadust tekitavad reklaamid on need, mis sisaldavad vale informatsiooni või esitavad müüdavate toodete või teenuste kohta faktiliselt õiget informatsiooni eksitaval viisil	1	2	3
2	Te ostsite midagi tuginedes reklaamile või pakkumisele, mis osutus eksitavaks või segadust tekitavaks	1	2	3
3	Te puutusite kokku pettust sisaldavate reklaamide, väidete või pakkumistega. Pettust sisaldavate reklaamidega üritatakse saada raha ilma midagi müümata, nt loterii kelmus	1	2	3
4	Te ostsite midagi tuginedes reklaamile või pakkumisele, mis osutus pettuseks	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

VASTAVAD KÕIK

--

Q20	Milliste müügikanalite puhul puutute kõige tõenäolisemalt kokku eksitavate, segadust tekitavate või pettust sisaldavate reklaamide või pakkumistega?
-----	--

(ÄRGE LUGEGE ETTE - MITU VÕIMALIKKU VASTUST)
--

Internet	1,
Pood	2,
Postkontor	3,
Telefon	4,
Ukselt-uksele müük	5,
MUJAL	6,
EOÕ/ VASTUS PUUDUB	7,

NEW

VASTAVAD KÕIK

SOTSIAALDEMOGRAAFIA

--

D6	Kas Teil on kodus internetiühendus?
----	-------------------------------------

--

Jah	1
Ei	2

FL 332 D6

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')
--

--	--

D5a	Kas Te ütleksite oma praeguse tegevuse kohta, et Te olete iseendale tööandja, palgatöötaja, tööline või ütleksite, et Teil puudub professionaalne tegevus?
-----	--

(AINULT ÜKS VASTUS)

Iseendale tööandja	1
Palgatöötaja	2
Tööline (füüsiline töö)	3
Professionaalne tegevus puudub	4
KEELDUMINE	5

KÜSIGE D5b, KUI ON ISEENDALE TÖÖANDJA, KOOD 1 KÜSIMUSES D5a

D5b	Kas Te ütleksite, et Te olete ...?
-----	------------------------------------

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Talunik, metsatöoline, kalur	1
Poemanik, oskustöoline	2
Spetsialist (jurist, praktiseeriv arst, raamatupidaja, arhitekt ...)	3
Firmajuht	4
MUU/ KEELDUMINE	5

KÜSIGE D5c, KUI ON PALGATÖÖTAJA, KOOD 2 KÜSIMUSES D5a

D5c Kas Te ütleksite, et Te olete ...?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Spetsialist (arst, jurist, raamatupidaja, arhitekt ...)	1
Juhtivtöötaja, direktor või tippjuht	2
Kesktaeme juhtkond või muu juhtkond (osakonnajuhataja, juhataja asetäitja, õpetaja, meister, jne)	3
Riigiteenistuja	4
Kontoriametnik	5
Muu palgatöötaja (müüja, meditsiiniõde, ...)	6
MUU/ KEELDUMINE	7

KÜSIGE D5d, KUI ON TÖÖLINE, KOOD 3 KÜSIMUSES D5a

D5d Kas Te ütleksite, et Te olete ...?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Järelevalvataja / töödejuhataja (meeskonnajuht, ...)	1
Töoline (füüsiline töö)	2
Lihttöoline	3
MUU/ KEELDUMINE	4

KÜSIGE D5e, KUI PROFESSIONAALNE TEGEVUS PUUDUB, KOOD 4 KÜSIMUSES D5a

D5e Kas Te ütleksite, et Te olete ...?

(LUGEGE ETTE - AINULT ÜKS VASTUS)

Hoolitsete kodu eest	1
Õpilane/üliõpilane (täisajaga)	2
Pensionär	3
Otsite tööd	4
MUU/ KEELDUMINE	5

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

väikses 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 "EOÖ" KOOD '98'- KUI "KEELDUMINE" kood '99')

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