



EESTI KONJUNKTUURIINSTITUUT

ESTONIAN INSTITUTE
OF ECONOMIC RESEARCH

Rävala 6 19080 Tallinn Estonia tel +372 668 1242 fax +372 668 1240 E-mail eki@ki.ee

Tarbijakaitse olukorrast Eestis (elanike küsitluse tulemused)

Tallinn
Märts 2010

Projektgrupi koosseis: M. Reiman, P. Jõekalda, L. Lepane, V. Savina, I. Niklus, M. Josing
Aruande koostaja: Koit Nilson

Eesti Konjunkturiinstituut
Rävala 6 19080 Tallinn
Tel 668 1242
Fax 668 1240
E-mail: eki@ki.ee
<http://www.ki.ee>

Copyright © Eesti Konjunkturiinstituut

Sisukord

Sissejuhatus.....	4
1. Tarbijate teadmised oma õigustest ja tarbijakaitseadusest	5
2. Tarbijate õiguste rikkumine erinevat tüüpi kaubandusettevõtetes ning erinevate kaupade ja teenuste puhul	9
3. Tarbijate käitumine õiguste rikkumisel	13
4. Reklaamikampaaniate mõju tarbija ostukäitumisele	16
5. Tarbijakaitsealase informatsiooni hankimise kanalid.....	18
6. Kaupade/teenuste ostuotsust põhjustavad tegurid	22
7. Soodusmüügis ettetulnud probleemid.....	23
Kokkuvõte.....	26
Lisa 1. Küsitlustulemuste protsentjaotused.....	27
Lisa 2. Küsitlustulemuste protsentjaotused sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes.....	32
Lisa 3. Tarbijakaitseameti mitteusaldamise põhjused	128
Lisa 4. Küsitletud kogumi iseloomustus	133

Sissejuhatus

Töö teostati Tarbijakaitseameti tellimusel, selle läbiviijaks oli Eesti Konjunktuuriinstituut. Uuringu **eesmärgiks** oli tarbijakaitse olukorra analüüsimine Eestis. Töö eesmärgist lähtuvalt olid uuringu aluseks järgnevad **uurimisülesanded**:

- tarbijate teadlikkuse väljaselgitamine tarbijakaitseeadusest ja sellega tagatud õigustest;
- tarbijate õiguste rikkumise juhtude sageduse analüüs erinevate kaupade ning teenuste liikide ja müügikohtade lõikes;
- tarbijakäitumise uurimine tarbijaõiguste rikkumise korral;
- reklaamikampaaniate mõju analüüsimine elanike ostukäitumisele;
- tarbijakaitsealaste infoallikate kasutatavuse väljaselgitamine, nende vajalikkuse hindamine tarbijate poolt;
- tarbija poolt eelistatavate tarbijakaitsealaste infokanalite kindlaksmääramine edasise parema teabe levitamise huvides;
- tarbijate ostuotsust mõjutavad tegurid;
- soodumüügi ja sooduspakkumiste tehingutes tekkinud probleemid.

Elanike hoiakuid ja käitumist uuriti 2010. aasta jaanuaris läbiviidud EKI tarbijate paneeli küsitlusega. Küsitlusmeetodiks oli kirjalik ankeetküsitlus posti teel. Õigeaegselt ja kvaliteetselt täidetud küsitluslehti laekus kokku 1130. Kuna küsitluse põhjal sooviti anda ülevaade Eesti täiskasvanud elanikkonna (vanuses 18-74 aastat) käitumisest ja harjumustest, siis rakendati andmetöötluse käigus kaalusid rahvuse, vanuse ja soo osas, millega viidi vastanute jaotus vastavusse Eesti elanikkonna mudeliga. Seega antud uuringule vastanud esindavad vanuse (18-74 aastat), soo, rahvuse ja regiooni lõikes Eesti elanikkonda.

1. Tarbijate teadmised oma õigustest ja tarbijakaitseadusest

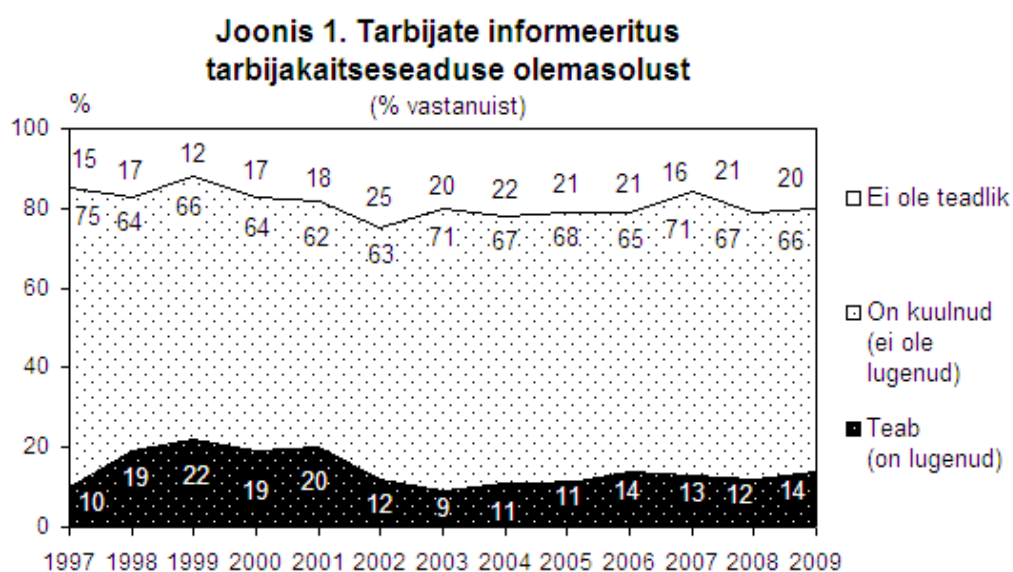
Töö käesolevas osas käsitletakse Eesti elanike hinnanguid oma tarbijaõigustealastele teadmistele ja selles osas viimastel aastatel toimunud muutusi. Lisaks tuuakse välja, milliseid tarbijaõigusi on inimeste arvates rikutud ja millist informatsiooni tuleks tarbijatele enam levitada.

Informeeritus tarbijakaitseaduse(TKS) olemasolust oli 2009. aastal samal tasemel, mis 2008. aastal. Tarbijakaitseadust on lugenud või sellest kuulnud 80% vastajatest.

Tabel 1.1. Tarbijate teadlikkus tarbijakaitseaduse olemasolust (% vastanuid)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Teab (on lugenud)	22	19	20	12	9	11	11	14	13	12	14
On kuulnud	66	64	62	63	71	67	68	65	71	67	66
Teadlikkus kokku	88	83	82	75	80	78	79	79	84	79	80
Ei tea	10	14	14	20	17	19	18	19	14	18	18
Ei oska öelda	2	3	4	5	3	3	3	2	2	3	2

Viimase 11 aasta muutusi jälgides võib öelda, et inimeste teadlikkus tarbijakaitseadusest on püsinud enam-vähem ühel tasemel. (vt. joonis 1)



Paremini on TKS-st informeeritud kõrgharidusega, suurema sissetulekuga ja Põhja-Eestis elavad nooremad inimesed.

Tarbijakaitsealasest olukorrast üldisema ettekujutuse saamiseks palusime anda oma hinnang erinevatele tarbijakaitset puudutavate väidetele, mis käsitlesid

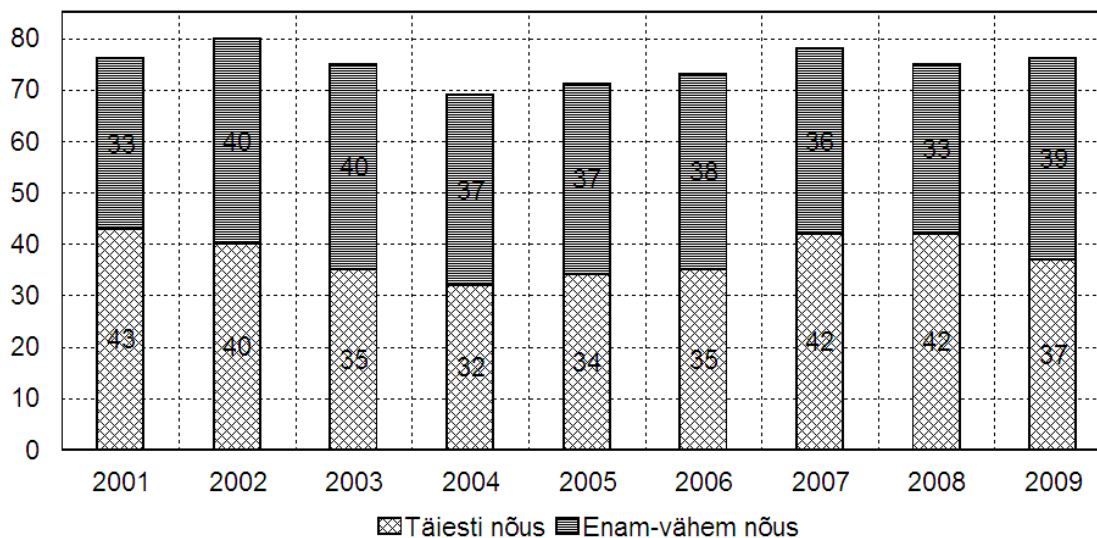
- tarbijate õigusi
- teenindajate õigusi ja kohustusi tarbijakaitse vallas
- Tarbijakaitseameti (TKA) rolli selle valdkonna jälgimisel ja reguleerimisel (vt tabel 1.2).

Tabel 1.2. Tarbijate eksperthinnangud tarbijakaitsealastele väidetele (% vastanuist)

	Täiesti nõus		Enam-vähem nõus		Kokku nõustujaid		Ei ole nõus		Ei oska öelda	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Kaubale lisatud eestikeelsed juhendid ja õpetused on valesti tõlgitud	42	37	33	39	75	76	12	12	13	12
Kauplejad on kursis tarbijate õigustega	8	9	44	48	52	57	21	19	27	24
Tarbijad teavad, kuhu ja kelle poole õiguste rikkumise korral pöörduda	8	7	45	49	53	56	38	36	9	8
Müüjad oskavad vastata tarbijate küsimustele	3	5	45	49	48	54	44	38	8	8
Tarbijad teavad oma õigusi	5	5	46	46	51	51	41	42	8	7
Tarbijatel on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida	6	6	43	45	49	51	41	39	10	10
TKA kaitseb hästi oma pädevuse piires tarbijate õigusi	8	9	38	37	46	46	21	18	33	36
Kaupleja arvestab tarbijate õigustega	3	3	38	42	41	45	42	38	17	17

Eestikeelsete juhendite ja õpetuste tõlke erinevus originaalist on jätkuvalt suurimaks probleemiks (vt. joonis 2). Rahulolematust juhendite tõlke kvaliteediga avaldas 2009. aastal 76% vastajaist, (2008.aastal 75%). Eestikeelsete juhenditega rahulolematuse on püsinud kõrge 2001. aastast alates.

Joonis 2. Nõustumine väitega, et kaubale lisatud eestikeelsed juhendid on valesti tõlgitud (% vastanutest)



Küsitluse andmetel on *kauplejate informeeritus tarbijate õigustest* aastaga paranenud. Hinnates seda väidet olid üle poolte vastajaist (57%) sellega nõus ning võrreldes eelmise aastaga on kasv 5 protsendipunkti.

56% vastanutest hindas, et *tarbijad teavad, kelle poole pöörduda õiguste rikkumise korral* ja aastaga paranes see hinnang 3 protsendipunkti.

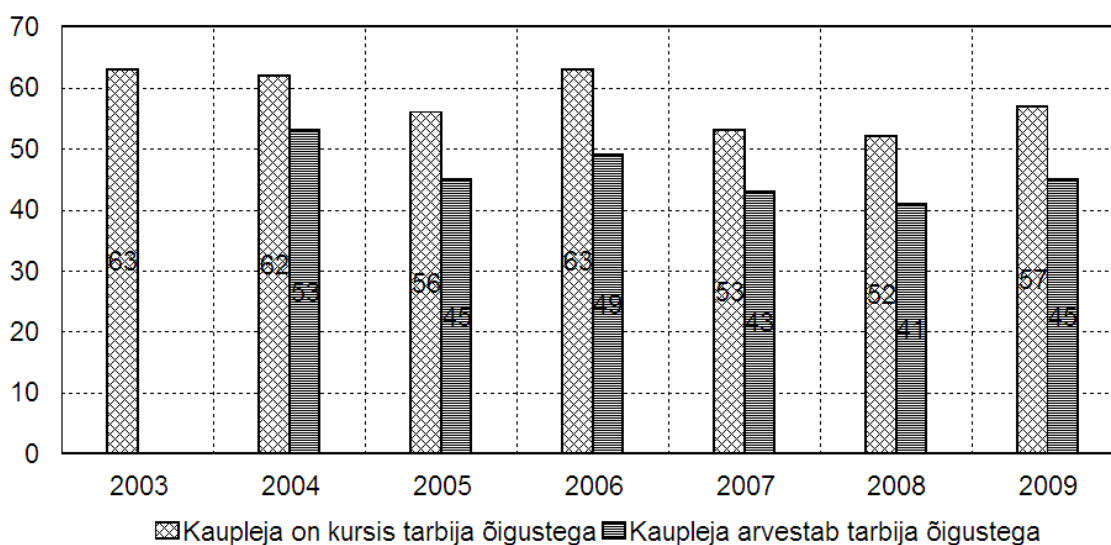
Müüjate oskus tarbijate küsimustele vastata on samuti oluliselt paranenud. Selle väitega nõustus 2009. aastal 54% vastanutest (2008.aastal 48%).

Veidi üle poole küsitletute arvates on *tarbijad oma õigustest teadlikud* ja hinnang oli sarnane 2008. aasta hinnanguga.

51% küsitletute nõustus väitega, et *tarbijatel on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida* ja aastaga on informeeritus natuke kasvanud.

Küsitletud nõustusid enam väitega “*kaupleja on kursis tarbijate õigustega*” kui “*kaupleja arvestab tarbija õigustega*” (vt. joonis 3).

Joonis 3. Nõustumine väitega, et kaupleja teab ja arvestab tarbija õigustega
(% vastanutest)



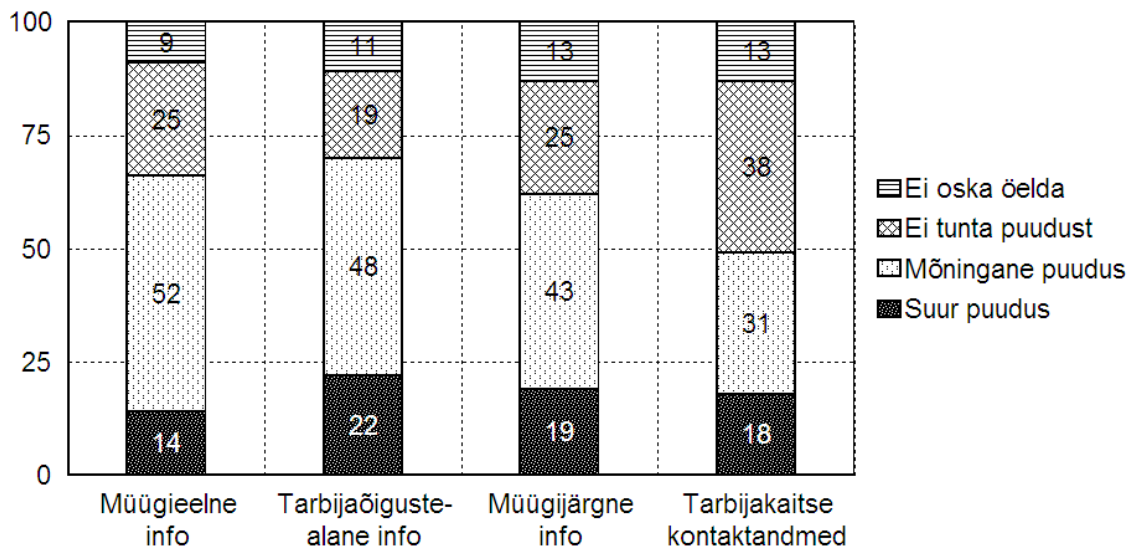
Ligi pooled küsitletud nõustusid väitega, et *Tarbijakaitseamet (TKA-le) kaitseb hästi oma pädevuse piirides tarbija õigusi*. TKA tööle positiivse hinnangu andnute osakaal on viimastel aastatel püsinud ühel tasemel, kuid negatiivse hinnangu andjaid pole nii vähe kunagi varem olnud. Suhteliselt suur hulk, kolmandiku ringis, oli ka neid, kes ei osanud siin hinnangut anda.

Muutused võrreldes eelmise aastaga olid suured tulugrupiti. Kõige vähem kindlustatud perede rahulolematuse kasvas märkimisväärselt, samas ajal kui kõige suuremat tulu saavate elanike rahulolu TKA tööga kasvas oluliselt.

Summeerides kõikide väidete vastuste muutused ning võrreldes neid eelmisel aastal antutega, võib tõdeda, et tarbijate teadlikkus ning rahulolu on enim kasvanud Eesti väikelinnades. Kehvemaks on olukord läinud Kirde-Eestis ja suurlinnades.

Tarbijate ebapiisav teadlikkus oma õigustest ja rahulolematu TKA tööga võib tuleneda elanikeni jõudva tarbijakaitsealase informatsiooni vähesusest. Seetõttu uuriti küsitluses, **millisest tarbijakaitsealasest infost puudust tuntakse**. Ette oli antud neli vastuse varianti (vt. joonis 4).

Joonis 4. Vajadus tarbijakaitsealase info järele
(% vastanutest)



Küsitlusest ilmselt, et endiselt tunneb valdav osa tarbijaist tarbijakaitsealasest infost puudust – kokku veidi üle 82% (möödunud aasta 86%) tarbijaist märkis puudust või mõningat puudust vähemalt ühest käsitletud infoliigist. Seejuures 28% vastanuist tundsid kõigist infoliikidest suurt puudust.

Enim tuntakse puudust *tarbijaõigustealasest* infost. Nii arvas 70% vastanutest, et info on puudulik. Võrreldes teiste infoliikidega paranes siin olukord kõige tagasihoidlikumalt.

Müügieelse info puuduse osas esinesid suured piirkondlikud erinevused. Kesk-Eestis ja väikelinnades olid seda märkinuid keskmisest rohkem.

Müügijärgsest infost, mis tutvustaks pretensioonide esitamise korda, tundis puudust 62% vastajaist. Tarbijagrupiti olid siin suured erinevused. Suurim vajadus müügijärgse info järele oli suuremasse tulugruppi kuulujatel (69%). Samas kõige eakamad ning alg- ja põhiharidusega vastajatest vajadis sedalaadi infot vähem kui pooled.

Tarbijakaitse kontaktandmetest tundis puudust napilt alla poole vastajaist ning enamuses tarbijagruppides vajadus nende järele aasta jooksul langes. Keskmisest suuremas infopuuduses olid madalama sissetulekuga vastajad ning Kirde-Eesti elanikud. Võrreldes möödunud aastaga kasvas seal nende inimeste arv, kes sellist infot polnud leidnud. Suurimates raskustes on madalamasse tulugruppi kuulujad, kellest koguni 60% mainisid seda probleemi.

Võib oletada, et need, kellel internet on kättesaadav, leiavad taolise info üles, kuid ülejäänute jaoks peaks see info poodide ja teenindusasutuste müügisaalides üleväl olema.

2. Tarbijate õiguste rikkumine erinevat tüüpi kaubandusettevõtetes ning erinevate kaupade ja teenuste puhul

Järgnevalt analüüsitakse tarbijate õiguste rikkumiste esinemist erinevat tüüpi kaubandusettevõtetes. Samuti selgitatakse, milliste kaupade ja teenustega tekkis tarbijail 2009. aastal kõige rohkem probleeme.

Vähemalt ühes vaadeldud müügikohtadest koges 2009. aastal probleeme kokku 58% tarbijaist (eelmine aasta 65%), seejuures neid, kes üheski müügikohas probleemidega kokku ei puutunud, oli 48% (eelmine aasta 39%). Seega on olukord veidi paranenud. (vt. tabel 2.1).

Kõige enam esines probleeme ketikauplustes, kõige vähem võrkturustuse osas ja probleemide esinemissagedus on otseses seoses ostukohtade erineva kasutussagedusega. Suurtest toidukauplustest tegid 2009. aastal oma peamised toiduostud 82% vastajaist (2008. aastal 78%). Väikeste toidukaupluste (alla 3 kassaga) osakaal oli 16%. (2008. aastal 19%). Enamasti turult ostsid toidukaupu vaid 2% küsitletuist (2008 aastal 3%)¹. Toidukaupade ostu/müügiga seonduvadki suurimad tarbijaõiguste rikkumised.

Tabel 2.1. Tarbijaõiguste rikkumisi sageli või mõnel korral erinevat tüüpi kaubandusettevõtetes 2005-2009. a (% vastanuist)

	Tarbijaõiguste rikkumised sageli või mõnel korral				
	2005	2006	2007	2008	2009
Ketikauplused	30	35	38	42	37
Suured kaubamajad, kaubanduskeskused	18	27	35	37	32
Väikesed poed	37	43	38	37	29
Turud	37	40	34	35	25
Postimüük	15	19	21	19	14
Kioskid	21	22	20	17	13
Interneti-kaubandus	4	6	14	14	10
Kodu-uksemüük (võrkturustus)	9	5

2009. aastal tarbija õiguste rikkumised kõigis kaubandusettevõtete tüüpides vähenesid. Suurim positiivne muutus on toimunud turukaubanduses, kuid siin tuleb arvestada, et turul teeb oma tavaoste väike hulk inimesi. Viimaste aastate suundumus, kus kogu kaubandus siirdub suurtesse kaubanduskeskustesse ja ketipoodidesse tähendab, et seal suureneb ka potentsiaalne risk tarbijaõiguste rikkumiseks. Kuigi umbes kolmandik tarbijaist on ühel või mitmel korral oma õiguste rikkumist täheldanud, on eelmise aastaga võrreldes olukord paranenud.

Ketikauplustes oli 2009. aastal oma õiguste rikkumist kogenud 37% vastanutest ja suurtes kaubanduskeskustes iga kolmas vastanu. Suhteliselt rahulolematumad olid noorimasse vanusegruppi kuulujad ning kõige vähem oma tarbijaõiguste rikkumisi täheldanud oli eakaimate hulgas. Regioonide lõikes on viimasel aastal olukord kõige rohkem paremuse poole nihkunud Põhja-Eestis.

¹ Elanike toitumisharjumused ja toidukaupade ostueelistused. Eesti Konjunkturiinstituut, Tallinn 2010

Kiiresti populaarsust koguvast *interneti*-kaubanduses oli probleeme 2009. aastal 10% vastanutest ja *postimüügil* 14% vastanutest ning aastaga on olukord natuke paranenud.

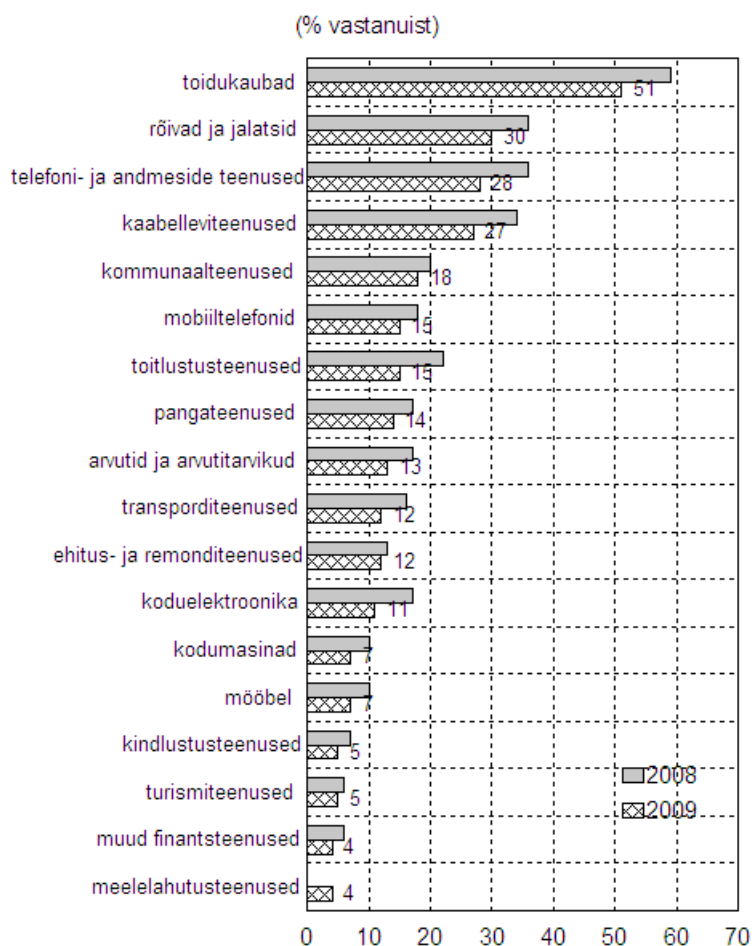
Turgudel oli tarbijaõiguste rikkumisi 2009. aastal kogunud iga neljas vastanu ja võrreldes eelmise aastaga on olukord paranenud. Kõige rohkem on olukord paranenud Kirde-Eestist pärit vastajate arvates. Keskmisest rohkem rahulolematuid on Tallinnas ning muukeelse elanikkonna hulgas, kuigi siingi olukord paranes võrreldes möödunud aastaga.

Väikeste poodides on probleeme olnud 29% vastanutest ja olukord on parem kui aasta tagasi.

Kioskite müügitööga on enim rahulolematuid Kesk-Eestis. Samuti väiksemat palka saajad. Suurema sissetulekuga inimesed ostavad kioskitest harvem, mistõttu ka probleeme vähem.

Koduukse müük e võrkturustus on Eestis küll olemas, kuid vähe levinud. Ilmselt just seetõttu esineb siin tarbija õiguste rikkumisi kõige harvemini.

Joonis 5. Sageli või mõnel korral esinenud tarbijaõiguste rikkumine kaupade ja teenuste lõikes



Järgnevalt vaadeldi, **milliste kaupade või teenuste puhul esines tarbijail probleeme**. Tarbijate õiguste rikkumisi leidis aset kõigis suuremates kauba- ja teenuste gruppides, neid tõi esile kokku 73% vastajaist (vt joonis 5, tabel 2.2). 27%-l kõigist vastanutest ei esinenud mingeid probleeme (2008. aasta 19%).

Tabel 2.2. Tarbijaõiguste rikkumine erinevate kaupade ja teenuste lõikes (% vastanuist)

Kaup või teenus	Sageli	Mõnel korral	Rikkumisi kokku	Ei ole esinenud	Ei ostnud
toidukaubad	3	48	51	48	1
rõivad ja jalatsid	3	27	30	64	6
telefoni- ja andmeside teenused (internet jms)	4	24	28	61	11
kaabelviteenused	4	23	27	48	25
kommunaalteenused	3	15	18	71	11
mobiiltelefonid	2	13	15	47	38
toitlustusteenused	1	14	15	64	21
pangateenused	1	13	14	77	9
arvutid ja arvutitarvikud	2	11	13	46	41
transporditeenused (sh lennureisid)	1	11	12	64	24
ehitus- ja remonditeenused	1	11	12	42	46
koduelektroonika (nt teler, DVD-mängija)	2	9	11	52	37
kodumasinad (pesumasin, mikser)	1	6	7	48	45
mööbel	1	6	7	41	52
kindlustusteenused	1	4	5	60	35
turismiteenused	1	4	5	43	52
muud finantsteenused (sms-laen, järelmaks jms)	1	3	4	42	54
meelelahutusteenus	1	3	4	36	60

Võrreldes 2008. aastaga on 2009. aastal probleemid vähenenud kõigis toote/teenuste gruppides. Põhiliselt vähenesid vastused “mõnel korral” arv, kusjuures sagedased rikkumised jäid varasemate aastatega umbes samale tasemele.

Ettearvatult esines ka sel aastal tarbijaõiguste rikkumisi kõige rohkem *toidukaupade* ostmisel – 2009. aastal tuli seda sageli või mõnikord ette veidi üle pooltel tarbijatel. Toidukauba müügi spetsiifika juba tingib konfliktide võimaluse, kuna neid kaupu ostetakse sageli ja väga laias valikus. Võttes suhtarvu, ehk võrreldes kauba/teenusega rahulolematute arvu seda kaupa/teenust ostnute arvuga, ka siis on kõige suuremaks “murelapseks” toidukaupade müügiga seonduv. Seejuures võrreldes varasemate aastatega oli rikkumisi oluliselt vähem. Probleemid toidukaupade ostmisel vähenesid 2009. aastal kõigis sotsiaalsetes gruppides.

Rõivaste ja jalatsite ost/müük on jätkuvalt teine suurimaid probleemide tekkimise kohti (rikkumisi oli esinenud 30%-l vastanutest), kuid võrreldes eelmise nelja aastaga on siin olukord tublisti paranenud. Vaid toitlustusteenustele antud hinnangud paranesid veelgi rohkem.

Järgmised kaks, peaaegu sarnast rahulolematute koguarvult ning ka olemuselt, teenuse müügi liiki olid *telefoni-andmeside (internet)* ning *kaabelviteenus*, kus rikkumisi märkis iga neljas vastanu. Rahulolematute arv kahanes oluliselt mõlema teenuse liigi puhul Tallinnas elavate ning muukeelsete vastajate hulgas. Telefoni-andmeside teenuse kvaliteediga rahulolematuid oli kõrgeima ning väikseima sissetulekuga inimeste seas keskmisest rohkem. Kuigi kaabellevi puhul vähenes muukeelsete elanike arv, kes tunnetasid siin probleeme, ligi kolmandiku, jäi see ikkagi suurimaks sotsiaalseks grupiks, kes teenuse kvaliteediga rahul pole.

Kommunaalteenused on teenuse liik, mida vähesed vältida saavad ning mille kohta seega ka enamusel arvamus olemas. Probleeme oli olnud 18% vastanutest.

Mobiiltelefonidega oli probleeme olnud 15% vastanutest. Siin oli põhiliseks probleeme märkivaks sotsiaalseks gruppiks väikseimat sissetulekut saavad inimesed.

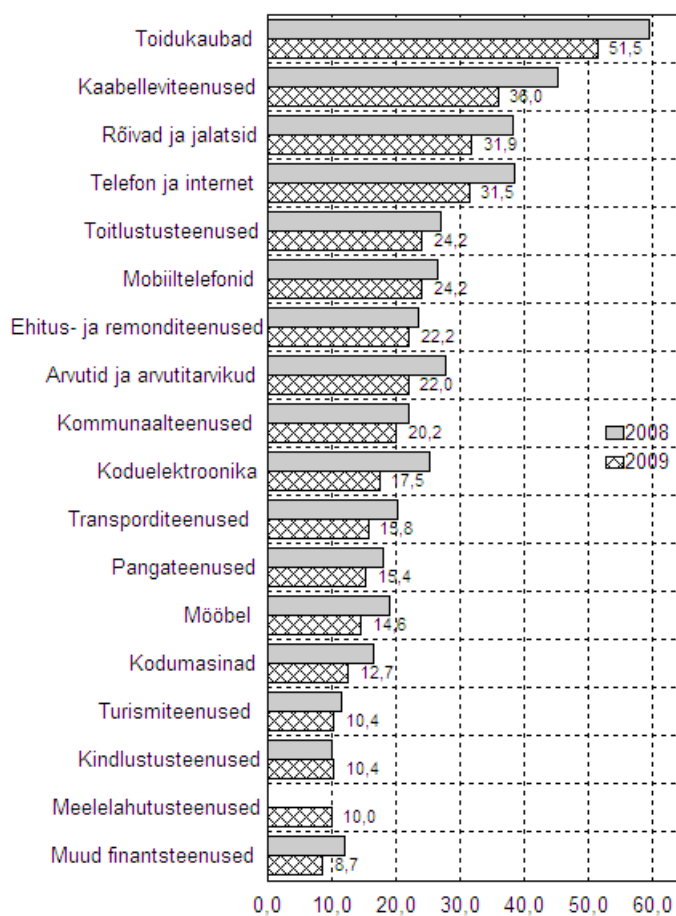
Hinnangud *toitlustusteenustele* olid võrreldes varasemate küsitlustega kõige rohkem paranenud. See on teenus, millest on võimalik loobuda ning võrreldes möödunud aastaga ongi “ei ostanud” vastajaid rohkem. Eelkõige on teenuse kasutamisest loobunud väiksema sissetulekuga ning vanemad inimesed. Kõrgematesse sissetulekute gruppidesse kuulujate hinnangud toitlustusteenuste kvaliteedile olid aga varasemate aastate keskmisest veidi paremad.

Pangateenuste osas oli probleeme 14% tarbijatest. Rohkem on probleeme olnud jõukamatel, noorematel ning Põhja-Eesti elanikel, kuna nad kasutavad pangateenuseid tihedamalt.

Kuna erinevate kaupade ning teenuseliikide tarbijate arv on väga erinev (toitu ostavad kõik, kuid turismi või kindlustusteenuseid on vaadeldud perioodil vähesed ostanud), siis pakkus ka huvi, millise kauba või teenuseliigi ost tekitab suhteliselt rohkem probleeme. Selleks jagasime antud hüve tarbimisel probleemiga kokkupuutunute osakaalu seda hüve tarbinutega (vt joonis 6).

Joonis 6. Probleemid kaupade/teenuste ostul

(kaupade/teenuste ostul probleemidega kokkupuutunute suhe nende kaupade/teenuste ostjatesse)



Mida suurem number, seda probleemsem on antud kauba/teenuse müük. Siin juhvivad pingerida toidukaupade müük, kaabeltelevisiooni teenused ja rõivaste jalatsite müük.

Võrreldes 2009. a tulemusi 2008. a tulemustega, saab öelda, et keskmiselt paranesid hinnangud veidi üle 4 protsendipunkti, vahemikus 1-8%. Kõige rohkem paranes olukord toidukaupade ostul ning interneti teenuste osutamisel. Praktiliselt kõigi kaupade/teenuste müügiga oli suhteliselt vähem probleeme, vaid kindlustusteenustega rahulolematute arv kasvas.

Vabades vastustes märkisid erinevaid kaupu/teenuseid, millega rahul ei olnud, 4% küsitletutest.

3. Tarbijate käitumine oma õiguste rikkumise korral

Alates 2004. aastast on tarbijakaitse uuringu raames vaadeldud, kas ja kuidas tarbijad oma õiguste rikkumisele reageerivad ning milliseid kogemusi on saanud. Senine küsitluste kogemus on näidanud, et TKA poole pöördunud on tühine hulk, võrreldes sellega, kes oma õiguste rikkumisi on tunnetanud ning erandiks polnud ka seekordne küsitlus.

Esimene tasand probleemi lahendamiseks on koheselt müügikohas müüja/teenindajaga suheldes. See on kõige lihtsam, mugavam ja kiirem võimalus ning reeglina jõutakse ka mõlemaid pooli rahuldava lahenduseni. Ületamatute erimeelsuste korral või kui protsessi on vaja haarata ka eksperte, tuleb teha kirjalik avaldus. Paljud tarbijad aga ei viitsi vaeva näha, kui kohe lahendust ei tule ja nii lõppebki vastasseis tarbija kahjuks.

Varasematel aastatel küsisime, kas on pöördunud müüja/teenindaja poole oma õiguste kaitseks. 2008. aastal ja 2009. aastal palusime lisaks märkida, mitu korda on seda nii suuliselt kui kirjalikult tehtud ning kuidas tekkinud probleem lahenes. Selgus, et üldse pöördus 56% (eelmisel aastal 48%) vastanutest aasta jooksul suuliselt oma õiguste kaitseks müüja poole. Seejuures ühe korra pöördusid 33% (32%), kaks korda 28% (32%), 17% (14%) kolm korda, 22% neli ja rohkem kordi.

Kirjalikult pöördus müüja/teenindaja poole 2009. aasta jooksul 14% (eelmisel aastal 9%) vastanutest. Seejuures ühe korra pöördus 67% (62%), kaks korda 17% (20%) ning kolm ja rohkem kordi 16% (18%) kirjalikult pöördunutest.

Seega pöördumiste arvu mõttes on tarbijad olnud veidi aktiivsemad. Seda võib tingida ka majanduskriisist tingitud tarbijate suurem hoolikus ja “õhem” rahakott.

Suulise pöördumise korral leiti lahendus 86% (2008.a. 82%) juhtumitest. Siia võib tinglikult lisada veel 3% (6%) juhtudest, mille lahendamine pooleli. Tarbija soovile ei tulnud vastu 14% (12%) juhtudest. Võrreldes möödunud aastaga oli koheseid lahendusi rohkem, kuid rohkem oli ka olukordi, kus lahendus oli tarbija jaoks negatiivne. Kirjaliku pöördumise korral lahenes probleem tarbija kasuks vaid 56% (53%) juhtudest. Lisaks on 19% (20%) juhtudest lahendamine pooleli ning umbes neljandikul juhtudel jäeti tarbija kaebus rahuldamata. Kirjalike kaebuste lahendused ja nendest keeldumised jäid praktiliselt samale tasemele, mis eelmisel aastal.

Ligi 13% juhtudel, nagu ka möödunud aastal, pöörduti müüja/teenindaja poole nii kirjalikult kui suuliselt. Täpsem analüüs näitas, et nende tarbijate probleemid lahendati veidi paremini, kui **ainult** kirjaliku pöördumise korral. Seega tasub enne kirjaliku avalduse tegemist poes/teenindusasutuses suhelda ning täpsemalt kogu probleem endale selgeks teha ka müüja seisukohalt.

Otseselt TKA helistajaid oli vähe (4%), veelgi vähem (1-3%) võtsid ette kas avaldusega pöördumise TKA või tarbijakaebuste komisjoni poole või käisid TKA vastuvõtul (vt tabel 3.2).

Üldse pöördusid TKA poole 6% vastanutest, sealhulgas umbes 11% neist, kelle tarbijaõigusi oli rikutud, seega suhteliselt vähe. Sama olukord oli ka möödunud aastal.

Nagu eelnevatel aastatel olid ka nüüd elanikud harva alustanud ametlikku protsessi oma tarbijaõiguste rikkumise korral ning pole enamuse juhtudel isegi TKA-sse helistanud. Sellest võib järeldada, et rikkumisi ei peetud nii oluliseks või arvati õigluse jaluleseadmist veelgi tülikamaks. Kuigi TKA poole pöördunud on suhteliselt vähe, saab tulemusi eelmise aastaga võrrelda ning mõnedel juhtudel on need sarnased. TKA vastuvõtul käinutest lahendati probleem positiivselt ligi poolte inimeste jaoks.

Sotsiaaldemograafiliste gruppide lõikes lahenes menetlus kõige nooremate tarbijate kasuks tihedamini ning samuti oli neil negatiivsete otsuste hulk üks väiksemaid. Mehed said tihedamini õiguse ning samuti oli meestel vähem protsesse, kus müüjale jäi õigus. Paremini õnnestus oma õiguste eest seista väikelinnades.

Samas on TKA-sse pöördunute arv liiga väike, et suuri üldistusi teha.

Tabel 3.2. Vastanute pöördumised Tarbijakaitseameti poole oma õiguste kaitseks
(% pöördunuist, n=59 (2008. aastal n=62))

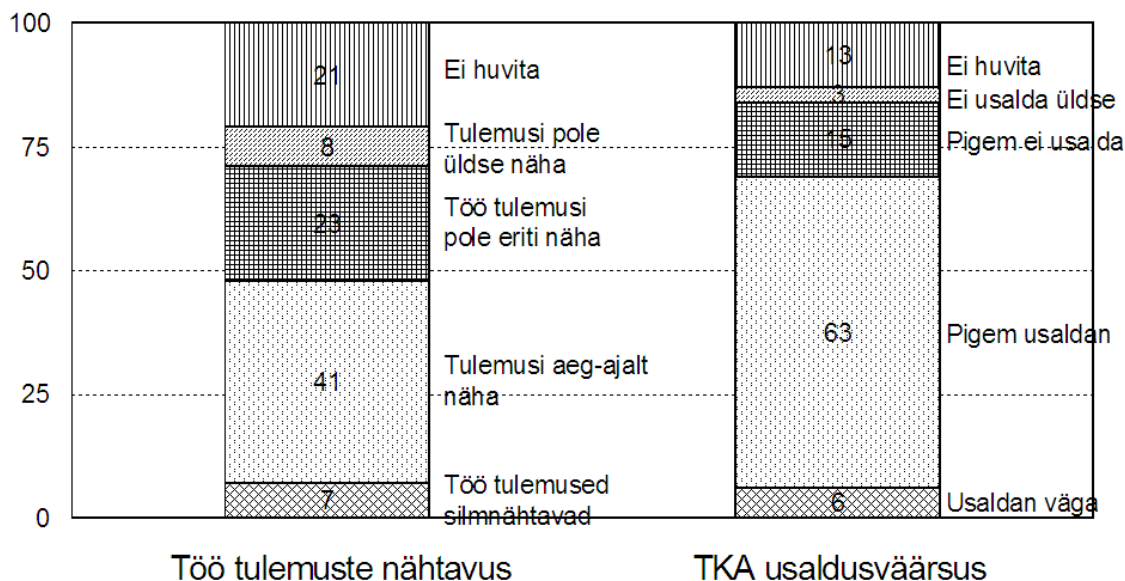
	Menetlus lõppes tarbija kasuks		Lõppes osaliselt tarbija kasuks		Lõppes müüja kasuks		Menetlus pole lõppenud	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
On helistanud tarbijakaitse infotelefonil	50	30	25	28	12	25	13	17
On pöördunud avaldusega TKA poole	38	41	6	6	25	35	31	18
On pöördunud tarbija-kaebuste komisjoni poole	17	12	0	25	17	25	66	38
On käinud TKA vastuvõtul	45	47	22	13	11	20	22	20

Järgnevalt palusime märkida, kas **TKA töö tulemusi on näha ning samuti hinnata TKA usaldusväarsust.** (vt. joonis 7.)

Ligi pool vastanutest (veidi vähem kui möödunud aastal) arvas, et töö tulemusi oli näha, sh. 7% arvates olid need silmnähtavad. Samas 31% vastajate arvates polnud tulemusi eriti märgata. See hinnang oli sarnane 2008.a. hinnanguga. Töö tulemusi märganute arv vähenes põhiliselt nende arvel, kes mingil põhjusel kaotasid üldse huvi TKA töö vastu. Usaldus TKA vastu oli ligi 69% vastanutest, usalduse puudumist tõdesid 18%. Need numbrid sarnanevad 2008.a. tulemustele.

Joonis 7. Tarbijate hinnang TKA tööle

(% vastanutest)



Sotsiaalsete gruppide lõikes paranesid oluliselt Kirde-Eesti ning madalapalgaliste inimeste hinnangud TKA-le. Samas vähenes veelgi vene keelt rääkivate inimeste arv, kes TKA töös positiivseid muutusi märkasid ning siin on võrreldes eestikeelse elanikkonnaga hinnangutes suur erinevus. Samuti märkisid koguni 40% mitte-estlastest, et neid ei huvita TKA töö (keskmine 20%). Vanuse lõikes hindasid nooremad inimesed TKA tööd kõrgemalt. Naised andsid TKA tööle kõrgema hinnangu. Sissetulekute lõikes jäid TKA tööga kõige paremini rahule kõrgeimasse tulugruppi kuuluvad vastajad.

TKA usaldusväärsus sai suurima languse osaliseks Lääne-Eestis, kus see on traditsiooniliselt üks kõrgemaid olnud. Kõige vähem usaldavad TKA-d Kirde-Eesti ning suurlinnade elanikud ning see oli ka 2008. aastal samamoodi.

Vabades vastustes oli igal ankeedi täitjal võimalus ka kirjutada konkreetselt, miks ta TKA-t ei usalda. Seda võimalust kasutas 141 vastajat.

Vabadest vastustest umbes kuuendiku vastajate väitel ei saanud TKA-st abi, kui sinna pööruti. Seejuures tuttavate ja endi negatiivseid kogemusi oli siin võrdselt. Samas on enamus sellesuunalisest kriitikast üldsõnaline. Konkreetselt enda või tuttavate negatiivseid kogemusi oli vaid kümnendik kõigist vabadest vastustest. Teine suurim probleem, mis märgiti, oli infopuudus, mida märkis viiendik vastajatest. Paljud soovisid, et vajalikud telefoninumbrid oleksid kuskil avalikult üleval. Samuti leiti, et TKA töö meediakajastust on vähe olnud ning seetõttu ollakse TKA tööst halvasti informeeritud.

Ligi kümnendik vastajaid märkis, et TKA-l on liiga vähe võimu, et reaalselt midagi paremaks muuta. Veel märgiti ära konkreetseid kaubad, mille puhul tekkisid eriarvamused TKA-ga. Üks vastaja soovitas, et “et kaitsta tarbijat, pole tarvis oodata tarbija kaebust, aga juba varem kontrollida kauplusi, et ei rikutaks tarbija õigusi”.

4. Reklaamikampaaniate mõju tarbija ostukäitumisele

Oma kaupade/teenuste paremaks turustamiseks teevad ettevõtted meediakanalites reklaamikampaaniaid. Need mõjutavad suurel määral elanike ostuotsuseid. Alates 2003. aastast on tarbijauuringutes jälgitud tarbijate mõjutatuse astet reklaamikampaaniatest ning selgitatud rahulolu reklaamitud kaubaga. Samuti on uuritud, milliste reklaamitud kaupade või teenuste osas tundsid tarbijad end petetuina ning mis oli rahulolematuse põhjuseks.

2009. aasta jooksul ostis reklaamikampaaniast ajendatuna kaupu või teenuseid 38% küsitletutest (vt. tabel 4.1). Eelmise kuue aasta keskmisega võrreldes on reklaami ajal ostmine tublisti vähenenud, kuid siin tuleb arvestada, et majanduskriisi mõjul on üldse ostmine vähenenud.

Tabel 4.1. Reklaamikampaaniate mõju tarbijate ostukäitumisele (% vastanuist)

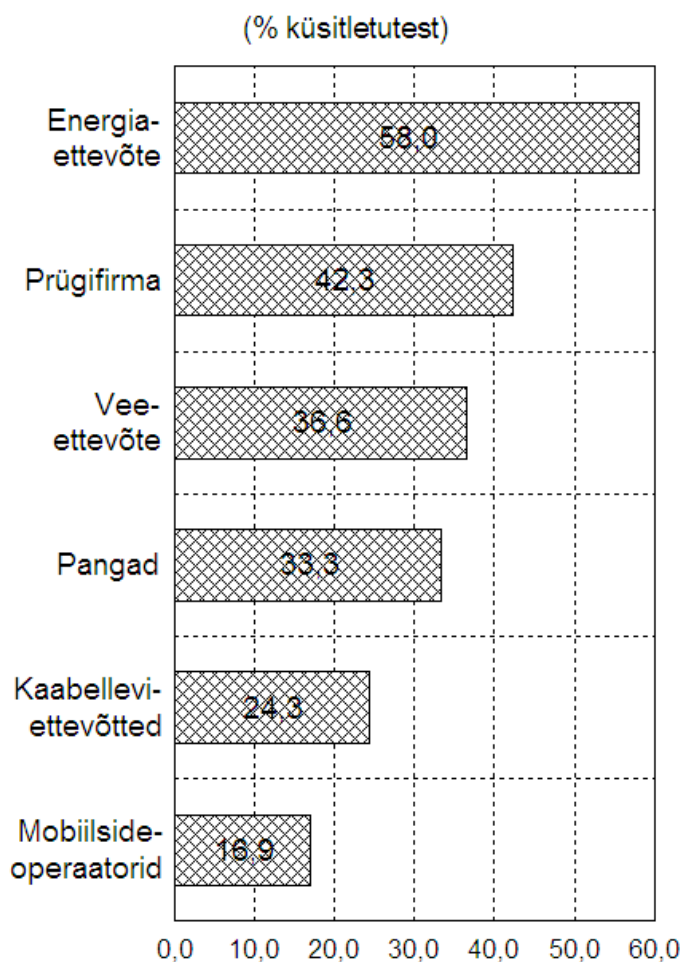
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Ostis, ei ole pettunud	18	28	29	29	27	30	27
Ostis, on pettunud	23	17	17	19	14	13	11
Ostis kokku	41	45	46	48	41	43	38
Ei ostnud	51	46	47	42	50	46	53
Ei oska öelda	8	9	7	10	9	11	9

Umbes kümnendik vastanuist, nagu varasemalgi aastail, ei osanud öelda, kas reklaam oli nende ostuotsuseid suunanud või mitte.

Kõige targemaid otsuseid tegid reklaami mõjul nooremad ning kõrgematesse tulugruppidesse kuuluvad inimesed. Nende hulgas ületas ostudega rahule jäänute osakaal kõige rohkem ostudes pettunute oma. Kõige enam lasid end ostuotsustes reklaamist mõjutada väikseima sissetulekuga vastajad, kes olid ka suurimad kaotajaid. Sellesse sotsiaalsesse gruppi kuulujate hulgas oli ostudes pettunud inimesi sama palju, kui sellega rahule jäänuid. Rahvusgrupiti erinevusi polnud. Kõige rohkem lasid end reklaamist mõjutada noorima vanusegrupi esindajad.

Järgmisena soovisime teada, **millised püsilepingupartnerid on viimase 12 kuu jooksul muutnud lepingu tingimusi, sh. hinda.** Sellele küsimuse korral oli välja pakutud kuus suuremat teenusevaldkonda ning märkida võis mitut (vt joonis 8).

Joonis 8. Püsilepingute tingimusi muutnud teenindustevõtted



See küsimus esitati esmakordselt, mistõttu varasemate aastatega võrrelda ei saa. Enim oli probleeme *energiaettevõtete*ga. Üle poole vastajate hinnangul muudeti nendega sõlmitud lepinguid. *Prügifirmaga* sõlmitud lepinguid muudeti 42% vastanutest.

Vee-ettevõtted ja pangad olid sundinud ligi kolmandiku küsitletu lepinguid muutma. Vee-ettevõtetele oli oluliselt rohkem rahulolematuid tallinlaste hulgas.

Kaks lepingupartnerit, kellega elanikel oli nimetatud ettevõtetest kõige vähem probleeme, olid *kaabelviettevõtted ja mobiilsideoperaatorid*. Kaabelviettevõtetele sunniti püsilepinguid muutma üle kolmandiku Kirde-Eestis elavaid inimesi, mis eristub teistest piirkondadest.

Lisaks küsisime, **millise kanali kaudu vastajat teavitati antud lepingumuudatusest**. Siin oli viis etteantud vastusevarianti ning lisaks oli ka inimesel endal võimalus lisada, kui ükski eespool olev vastus ei sobinud (vt joonis 9).

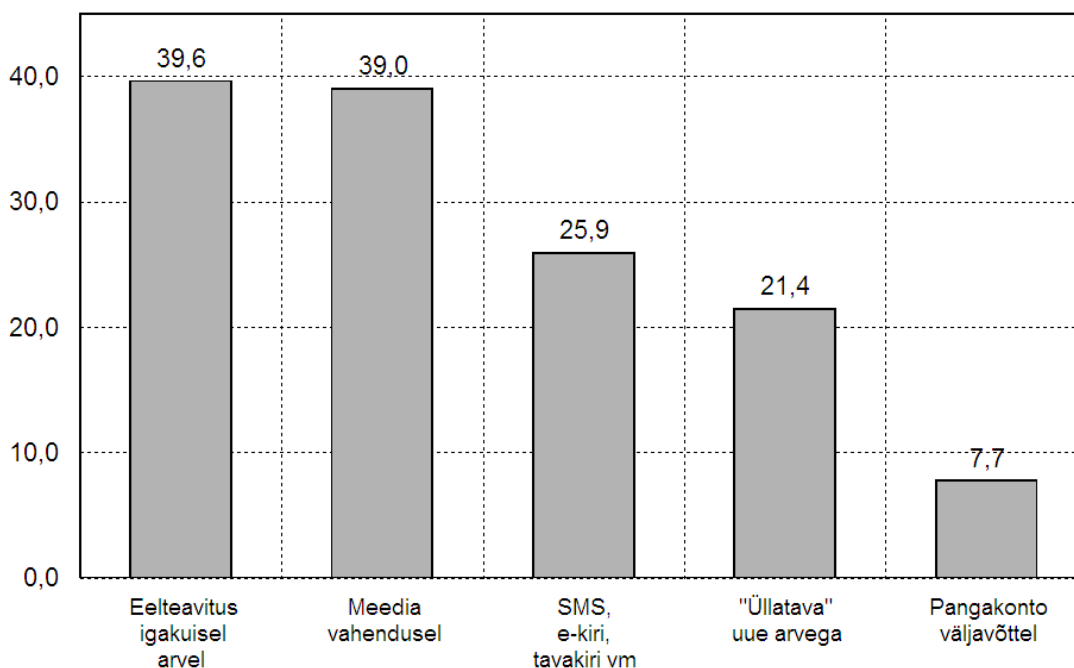
Praktiliselt võrdselt saadi lepingu muudatustest teada *eelteavituse*na igakuisel arvel ning *meedia vahendusel*. Umbes neljandikul korral saadeti koju enne *kiri*. Veidi üle viiendiku juhtudel saadi hinna muutusest teada alles *uue arve* saabumisel ning inimesed, kes kasutasid püsimumakse võimalust, avastasid hinnamuutuse oma *pangakontol*.

Sots.-demograafiliste gruppide lõikes oli muukeelsete vastajate hulgas selgelt levinum eelteavitust igakuisel arvel ning eestikeelsete seas meedia vahendusel.

Kõigi viie variandi peale kokku selgus, et veidi paremat eelteavitust said kõrgema sissetulekuga vastajad ning kõige kehvemad vanimad vastajad ning samuti alg- ja põhiharidusega inimesed.

Vabades vastustes konkretiseeriti põhiliselt, kuidas teave kätte saadi, kuid märgiti lisaks etteantud variantidele ka teisi eelteavitusviise. Kokku oli vabu vastuseid 38. Populaarsemad olid korteriühistute infotahvlid, kus saadi hinnamuudatustest teada. Samuti helistati enne koju, või kutsuti kontorisse lepinguid muutma. Kasu oli ka eeltööst interneti abil, kui firma kodulehelt leiti teade hinnatõusust nt.

Joonis 9. Hinnamuutustest teatamise kanalid
(% küsitletuist)



5. Tarbijakaitsealase informatsiooni hankimise kanalid

Tarbijate õiguste paremaks tagamiseks on vajalik tarbijakaitsealase teadlikkuse tõstmine. Saamaks ülevaadet tarbijakaitsealase informatsiooni hankimise kanaleist, oleme juba 1999. aastast palunud elanikel hinnata erinevate infokanalite kasutust sel eesmärgil. Ühtlasi selgitati, millises meediakanalis oleks kõige otstarbekam tarbijaid sellel teemal harida (vt tabel 5.1).

Uuring näitas, et 85% tarbijaist oli saanud tarbijakaitsealast informatsiooni vähemalt ühest loetletud allikast. Nii kõrge pole see number veel kunagi olnud. Tarbijakaitse allikat (infotelefon, nõuandlad jm) kasutasid selle info kättesaamiseks seejuures 36% tarbijaist. Uuring näitas, et enamuse infokanalite tähtsus 2009. aastal kasvas. Vaid ajakirjades edastatav tarbijakaitsealine info jõudis väiksema arvu lugejateni. Samuti vähenes mitme TKA enda infoallika loetavus või kasutamine.

Peamisteks tarbijakaitse alase info saamise kanaleiks elanike jaoks olid jätkuvalt *televisioon, päevalehed, raadio ja Internet*.

Tabel 5.1. Tarbijakaitsealase informatsiooni hankimise kanalid (% vastanuist, kes kasutasid kanalit info saamiseks sageli või mõnikord)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Televisioon	81	72	78	78	59	66	59	62	60	62	69
Päevalehed	76	68	70	75	59	64	57	61	54	56	59
Raadio	68	59	70	63	50	58	47	52	48	47	59
Internet	11	14	18	31	25	34	30	45	42	46	54
Tänavareklaam (plakatid, posterid)	21	26	29
Ajakirjad	43	36	39	44	40	38	32	36	29	31	28
Tarbijakaitseameti kodulehekülg Internetis	10	11	13	10	17	16	15	14
Tarbijakaitseameti bukletid	9	9	12	13	11	13	9	13	11	9	8
Ameti ja tema maakonna-talituste infotelefonid	8	8	8	7	8	8	5	6
Ameti üritused, teabepäevad	1	5	4	6	4	5	3	4	4	2	3
Tarbijakaitse Liidu nõuandlad	3	2	2	2	2	2	3	3

Televisioon on infokanalina olnud esikohal juba uuringu läbiviimise algusest, mil telekanalite tähtsus tarbijainfo allikana oli praegusest suuremgi. 2009. aastal sai televisiooni vahendusel teadmisi tarbijaõigustest sageli või mõnel korral 69% vastanuist. Televisioon oli 2009. aastal peamiseks tarbijainfo saamise allikaks kõigile sotsiaal-demograafilistele gruppidele, va kõige kõrgema sissetulekuga vastajatele, kelle jaoks selleks oli Internet.

Järgmised olid tähtsuselt *päevalehed* ja *raadio*. Seejuures raadiost infosajate hulk kasvas koguni 12 protsendipunkti. Vaid küsitluse algusaastail oli raadio populaarsem. Raadio kuulatavus kasvas eriti jõudsalt kõige nooremate vastajate seas. Raadiost tarbijainfo saamine suurenes kõigis tarbijagruppides. Ka päevalehtedest info saajate hulk aastaga veidi tõusis.

Internet on kõige olulisemaks tarbijakaitse alase info allikaks kõige kõrgema sissetulekuga inimestele, kelle interneti kasutamise aktiivsus kasvas veelgi. Ettearvatult on aktiivsemad infohankijad nooremad, kõrgema hariduse ja suurema sissetulekuga inimesed, sh tallinlased. Rahvuste vahel erinevusi polnud. Keskmisest vähem kasutasid internetti tarbijainfo saamiseks üle 50-aastased ning põhiharidusega vastajad.

Tänavareklaam (plakatid, posterid) on interneti järel kõige kiiremini populaarsust võitev tarbijainfo saamise kanal ning esmakordselt on tänavareklaamist tarbijainfot saajaid rohkem, kui ajakirjadest. Ettearvatult on see populaarsem Tallinnas ning nooremate inimeste hulgas. Vanemate inimeste jaoks oli tänavareklaam olulisem kui internet.

Ajakirjadest tarbijakaitsealast teavet saavate inimeste arv vähenes ning ka aastate lõikes ajakirjade roll taolise info edastamisel järjest kahanes. Ajakirjad on populaarsemad keskmist sissetulekut saavate maapiirkondades elavate elanike hulgas. Samuti on see rohkem levinud eestlaste seas.

Tarbijakaitseameti kodulehekülje kasutamise sagedus püsis 2009. aastal võrreldes varasemate aastatega suhteliselt stabiilne.

Tarbijakaitseameti buklettidega oli tutvunud 8% vastajaist. Ka siin võib täheldada huvi lange-mist aastate jooksul. Keskmisest rohkem tundsid buklettide vastu huvi jällegi suurima sissetule-kuga vastajad. Põhiharidusega inimeste seas on huvi buklettide vastu praktiliselt olematu.

Ankeedis märgitud viimase kolme TKA infoallika (*infotelefon, üritused ja teabepäevad, Tarbi-jakaitse Liidu nõuandlad*) vastu tunti vaid marginaalset huvi, kuigi võrreldes 2008. aastaga oli TKA infotelefonil helistajaid 2009. a veidi rohkem. Kõigi kolme infoallika kasutajaid oli alla 5%.

Vajalike infokanalite pingereas (vt tabel 5.2.) olid esikohal *televisioon ja internet*.

Tabel 5.2. Erinevate tarbijakaitsealaste infokanalite vajalikkus (% vastanuist, kes märkisid, et vastav allikas on väga vajalik või vajalik)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Televisioon	...	88	79	81	81	80	80	83	84
Internet	...	72	70	74	73	80	76	80	82
Tarbijakaitse infotelefon	73	83	83	81	80	78	83	85	81
Raadio	82	83	73	77	76	74	75	75	78
Päevalehed	80	84	76	78	79	75	74	76	76
Tarbijakaitseameti koduleheküljed Internetis	59	71	69	72	70	74	73	76	75
Ajakirjad	56	59	56	61	60	58	55	61	52
Tarbijakaitse Liidu nõuandlad	...	52	51	54	51	52	55	52	50
Tarbijakaitseameti bukletid	49	53	51	58	51	53	52	49	44
Tarbijakaitseameti maakonnatalitused	56	52	50	50	48	48	49	50	44
Tänavareklaam (plakatid, posterid)	38	43	44
Tarbijakaitsealased üritused, teabepäevad	46	52	44	51	44	41	46	44	39

Interneti vajalikkuse osas tuli suur murrang madalaimas tulugrupis olevatelt vastajatelt, kelle hulk oli 2009. aastal tervelt 27 protsendipunkti võrra suurem, kui 2008. aastal.

Tarbijakaitse infotelefon pole küll vajalikuim infokanal, kuid endiselt üks tähtsamaid.

Raadiot vajalikuks pidavate inimeste arv, nagu ka selle kasutamine TK alase teabe saamiseks, on loetletud infokanalite hulgas kõige rohkem kasvanud. Endiselt tähtsaks peab raadiot vanemaalisem elanikkond.

Päevalehtede ja TKA kodulehe vajalikkus tarbijainfo edastamisel, jäid endisele tasemele. Eestlaste arv, kes seda vajalikuks pidas, kasvas, muukeelsete arv kahanes. Kokku peavad 80% eestlastest eelpoolnimetatud infokanaleid vajalikuks.

Ajakirjades avaldatava tarbijainfot vajalikuks pidavate inimeste arv kahanes tublisti. Nii väike pole küsimuse esitamise algusest alates selle infokanali vajalikkust pidavate inimeste arv varem olnud. Ajakirjades tarbijainfo edastamise vajalikkuses kahtlejate arv suurenes eelkõige meeste ning Tallinna elanike hulgas.

TK Liidu nõuandlaid pidasid vajalikuks täpselt pooled vastajad. Seda vajalikuks infokanaliks pidavate inimeste arv vähenes veidi..

TKA maakonnatalitusi, buklette ning teabepäevi pidasid vajalikuks vähem vastajaid, kui kunagi varem. Huvi kahanes kõigis tarbijagruppides, v. a. madalaima sissetulekuga ning väikelinnade elanike hulgas.

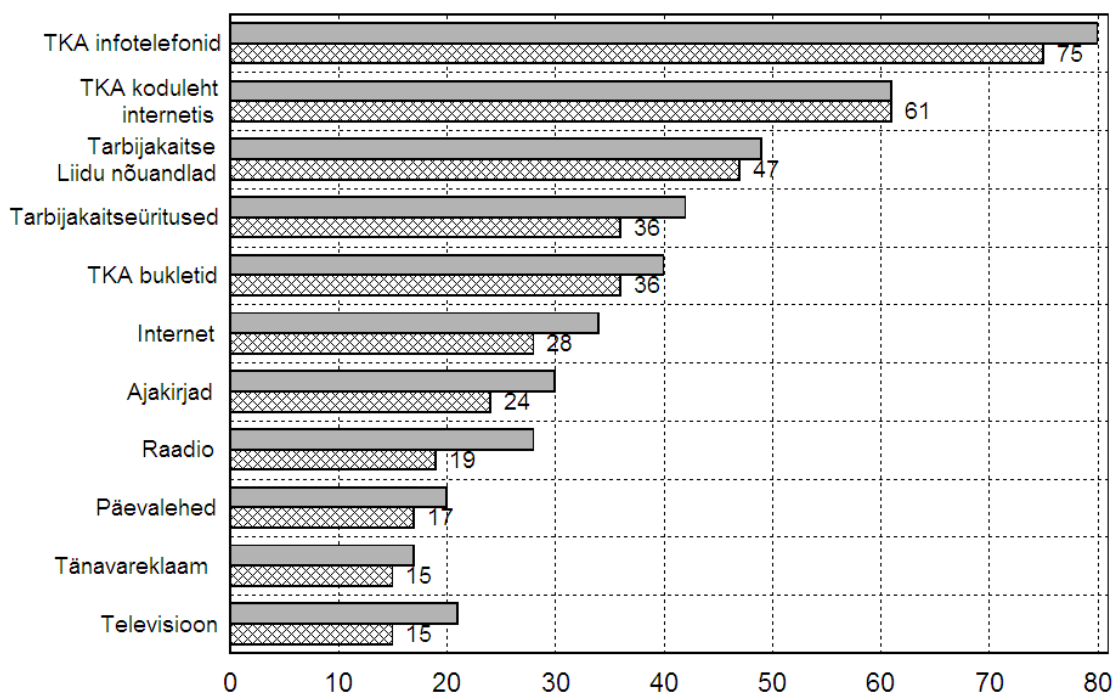
Tänavareklaami pidas vajalikuks 44% vastanutest. Endiselt peavad tänavareklaami väga oluliseks mitte-eestlased ning Kirde- ja Põhja-Eesti elanikud ning suhteliselt leigelt suhtuvad sellesse ülejäänud regioonide elanikud.

TKA poolt pakutavaist teabe hankimise võimalustest oli seega jätkuvalt vajalikuim infotelefonile helistamine. Teised TKA infokanalid on samuti jätkuvalt vajalikud, kuid kõigi kanalite vajalikuks pidajate arv kahanes. Seejuures vaid TKA kodulehekülge vajalikkust peavad küsitlusele vastajad seniste küsitluste keskmisest veidi suuremaks.

Märkimisväärne on see, et erinevaid infokanaleid **vajalikuks** pidavate inimeste arv ületab enam kui kümnekordselt neid kanaleid realselt kasutanud inimeste arvu. Seejuures TKA endi infokanalite ja tegelike kasutajate vahelised käärid on kohati kuni kahekümnekordsed. Enamikel inimestel pole vajadust pöörduda TKA poole, kuid ollakse huvitatud, et need võimalused oleksid olemas (vt. joonis 10.)

Joonis 10. Erinevus tarbijakaitsealase hankimise kanalite vajalikkuses ja kasutamises

(kanalit vajalikuks hinnanud ja kasutanud vastanute osakaalude vahe, %-punkti)



Suurim erinevus vajalikkuse ja kasutamise vahel esineb jätkuvalt infotelefonide puhul, mida on kasutanud vaid 5% tarbijaist, kuid mille olemasolu peetakse enamiku inimeste poolt vajalikuks.

Eraldi vaadeldi nende tarbijate hinnanguid erinevate infokanalite vajalikkusele, kes olid 2009. aastal vastavaist infokanaleist tarbijakaitsealast infot saanud. Tulemuste järgi olid hinnangud infokanalite vajalikkusele väga kõrged (tabel 5.3), kuigi veidi madalamad, kui 2008. aastal. Üle kolmveerandi vastajatest pidasid neid infokanaleid ka vajalikuks, mida nad kasutasid.

Tabel 5.3. Erinevaist infokanaleist tarbijakaitsealast infot saanud vastajate hinnang nende infokanalite vajalikkusele (% vastavat infokanalit kasutanud vastuist)

	Väga vajalik	Vajalik	Mitte-vajalik	Ei oska öelda	Kasutajate osakaal kõigist vastuist
Internet	41	56	1	2	43
Raadio	39	57	1	3	52
Tarbijakaitse infotelefon	48	48	2	2	4
Tarbijakaitseameti kodu-leheküljed Internetis	59	37	2	2	10
Televisioon	38	58	2	2	63
Päevalehed	30	64	3	3	53
Ajakirjad	22	68	5	5	22
Tarbijakaitsealased üritused, teabepäevad	14	72	0	14	2
Tarbijakaitseameti bukletid	24	55	8	13	6
TKA tänavareklaam	19	58	10	13	23
Tarbijakaitse Liidu nõuandlad	24	44	16	16	2

6. Kaupade/teenuste ostuotsust põhjustavad tegurid

Töö käigus uuriti mida peavad inimesed toote/teenuse ostmisel kõige tähtsamaks. See küsimus esitati ka möödunud aastal (vt tabel 5.4). Palusime järjestada kolm kõige olulisemat toote/teenuse komponenti, mille põhjal oma ostuotsus tehakse. Etteantud vastuse variante oli üheksa.

Kõige tähtsamaks komponendiks peeti taas toote/teenuse kvaliteeti ning teiseks ostuotsuse mõjutajaks on toote hind. Seega uurivad inimesed, vaatamata keerulisele majandusolukorrale, endiselt kõigepealt toote kvaliteeti ja alles siis tema hinda. Toodete omaduste tähtsuse järjekord jäi samasuguseks, kui möödunud aastal.

Tabel 5.4. Tähtsaimad ostuotsust mõjutavad tegurid (% vastanutest)?

Toote komponent	kolme esimese komponendi hulka märkinute %		Punkte: 1 koht=3p, 2 koht=2p, 3 koht=1p	
	2008	2009	2008	2009
Toote/teenuse kvaliteet	85	86	72.4	71.1
Toote/teenuse hind	83	84	60.4	60.2
Toote/teenuse omadused/funktsioonid	62	63	47.8	49.9
Eestikeelse kasutusjuhendi olemasolu	46	43	32.7	29.6
Klienditeenindaja professionaalsus	38	34	27.4	25.0
Tootja kaubamärk	33	31	21.9	19.9
Toote kaubamärk	29	28	19.0	18.6
Toote/teenusega seotud lisateenuste olemasolu	28	27	18.6	17.9
Eelnev info toote/teenuse kohta internetis	26	27	15.4	15.4

See, et eestikeelseid kasutusjuhendeid peetakse tähtsamaks, kui klienditeenindaja professionaalsust, näitab, et üldiselt tahetakse poes/teenindusasutuses oma jõududega eelkõige hakkama saada ning muus suhtlemises piirduda vaid kauba/teenuse eest tasumisega.

7. Soodusmüügis esinenud probleemid

Järgnevalt uuriti, kas viimase 12 kuu jooksul on olnud probleeme soodusmüügis või sooduspakkumistel pakutud toodete/teenuste ostmisega. Probleemide olemasolust teavitas meid üle kolmandiku vastanutest, mis on veidi vähem, kui 2008. aastal.

Sotsiaalsete gruppide lõikes oli kõige rohkem petta saanud kõige väiksema tulugrupi seas (üle poole). Ka noorimate vastajate hulgas oli rahulolematuid üle 40%.

Palusime ka täpsustada, milles probleem seisnes (vt. joonis 11). Siin oli võimalus mitu vastust anda.

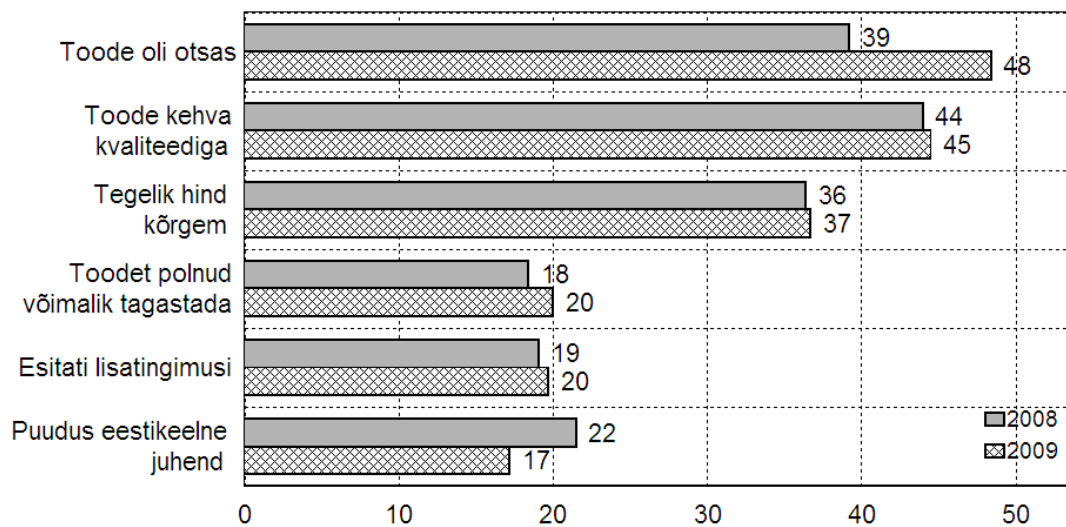
Suurimaks probleemiks ning erinevuseks möödunudaastasest küsitlusest oli see, et reklaamitud toode oli otsas, peaaegu pooled probleemidega kokkupuutunutest märkisid seda. Antud probleemi puhul on oluline, kas müüja oli oma toodet reklaamides/tutvustades märkinud, et “müüakse niikaua kui kaup jätkub”. Selle märkuse korral ei saa kaubamüüjat süüdistada. Kui aga reklaamitava kauba kogus on nii väike, et jätkub vaid esimestele ostjatele, siis pole tegemist müüja poolse viisaka käitumisega.

Suurem erinevus 2008. aastal toimunud küsitlusega oli veel kaupadele eestikeelsete juhendite panemisel, mis jäi seekord probleemide pingereas viimasele kohale. Ehk on see märk, et kauplused on keeleseadust paremini täitma hakanud. Teine nüanss on see, et eestikeelsete juhendite “probleem” on vähenenud soodusmüügi korral, kuid jäänud endiseks või isegi halvenenud kogu muu kaupade/teenuste ostu/müügi protsessis.

Viimatinimetatu oli ka ainus, kus probleeme täheldanute arv 2008. a toimunud küsitlusega võrreldes veidi langes.

Joonis 11. Milliseid probleeme on teil soodusmüügi kampaaniates ette tulnud?

(2009 aastal % probleemidega kokkupuutunutest, n=388)



Summeerides tarbijagruppide lõikes rahulolematute protsendid, saame, et soodusmüügis olnud kaupade/teenuste ostmisel oli enim probleeme kõige noorematel ning 6001 - 10 000 kroonise sissetulekuga vastajatel. Samas eakaimate vastajate hulgas oli probleemide täheldajaid kõige vähem. Rahvuse ja soo, kui suurimate tarbijagruppide vahel, olid samuti suured erinevused. Rahulolematumad olid eestlased ja mehed.

Viimasena soovisime teada, milliste konkreetsete toodetega need probleemid seotud on. Etteantud vastusevariante oli üheksa (vt. joonis 12).

Nagu eeldada võis, oli enim vastajaid petta saanud *toidukaupade* soodusmüügi. Kõigist probleemidega kokkupuutunutest märkisid seda üle poole vastajatest ning see oli ka ainuke tootegrupp, kus probleemide hulk suurenes.

Sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes oli kahe suurimat probleemi tekitanud kaubagruppiga kõige rohkem probleeme kõige *madalamasse tulugruppi* kuulujatel. Koguni 80% kõigist sellesse gruppi kuulujatest ning soodusmüükidel probleemidega kokkupuutunutest kogesid toidukaupade ostmisel probleeme ning napilt üle poole rõivaste ja jalatsite ostmisel.

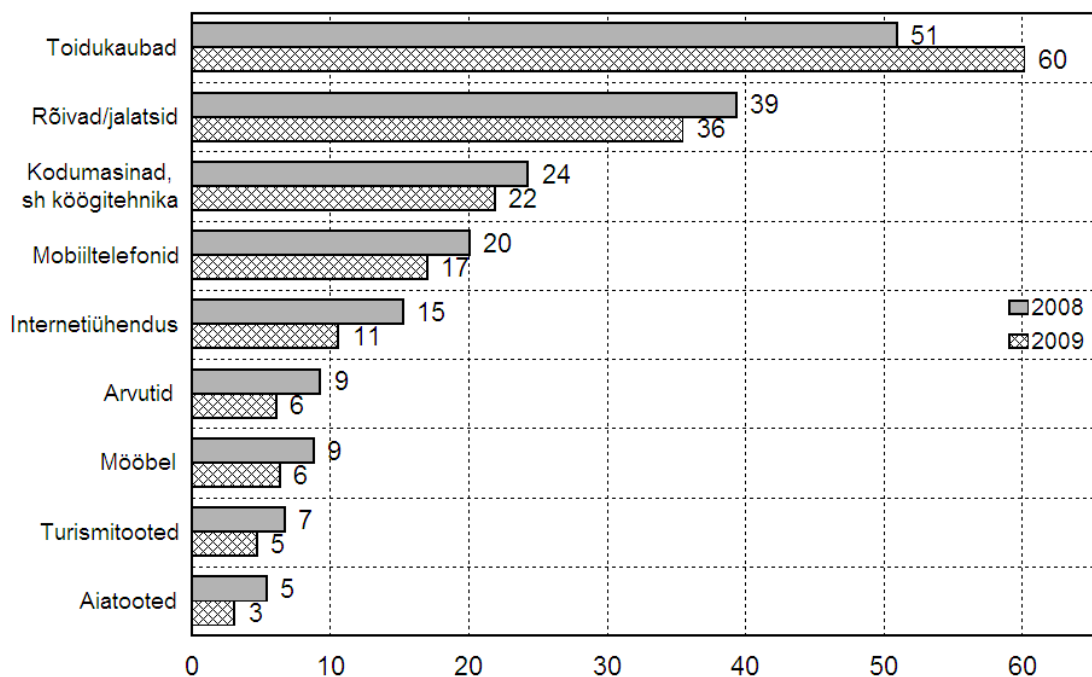
Kodumasinade ja köögitehnika ostul jaotusid probleemid tarbijagruppide vahel ühtlaselt. *Mobiiltelefonide ja interneti* ühenduse korral oli jällegi suurim probleemidega kokkupuutunute tarbijagrupp kõige madalamasse tulugruppi kuuluvad inimesed. *Arvutite* ostul olid probleemid taas tarbijagrupiti ühtlasemalt jaotunud. *Mööbli* ostul olid veidi suuremad erinevused regiooni. Kesk-Eestist pärit vastajate hulgas oli veidi rohkem rahulolematuid. *Turismiteenuste* ostmisel soodusmüügist oli probleemidega kokkupuutunuid üldse vähe, et veel mõnda tarbijagruppi esile tõsta, kuid keskmisest ca 3 korda rohkem (12,9%) oli neid 6001-8000 krooni teenivate vastajate hulgas.

Summeerides kõikide kaupadega probleemidega kokkupuutunud tarbijagruppide erinevused antud keskmisest saame, et ettearvatult on enim probleemidega kokkupuutunuid madalaimasse tulugruppi kuuluvatel vastajatel. Väikse mõõndusega võib ka väita, et sissetuleku kasvades probleeme märkinute arv väheneb. Suured on erinevused regioonide lõikes. Kesk- ja Kirde-

Eestis on rohkem probleeme, Lääne-Eestis vähem. Vanuse lõikes on samuti selgelt märgatav trend - mida noorem, seda rohkem probleeme.

Joonis 12. Milliste kaupadega on teil soodusmüügi kampaaniates probleeme ette tulnud?

(2009. aastal % probleemidega kokkupuutunutest, n=388)



Kokkuvõte

1. Eesti elanikud on oma tarbijaõigustest päris hästi informeeritud ja elanike teadlikkus tarbijakaitseeadusest oli 2009.aasal võrreldes eelmise aastaga samal tasemel.
2. Küsitlustulemused näitasid, et kauplejate-teenindajate ja tarbijate vahelised suhted jäid üldiselt samale tasemele nagu eelmine aasta või veidi paranesid. Suhteliselt rohkemate probleemidega puutusid kokku madalama sissetulekuga elanikud.
3. Kuigi suurematest poodidest, poekettidest ning internetist ostetavate kaupade osakaal kasvas, siis sellega seotud tarbijaõiguste rikkumiste hulk vähenes. Probleemid vähenesid kõigist, ka väiksematest poodidest, kioskitest ja mujalt ostmisel.
4. Tarbijagrupiti rikuti tarbijaõigusi 2009. aastal kõige rohkem kõige noorematel vastajatel. Vanuse kasvades rikkumiste täheldamiste arv kahanes.
5. Kolmveerand vastajaist on nõus, nagu varasemal aastail, et eestikeelsed selgitused kaupadel on puudulikud või puuduvad hoopis.
6. Kasvas tarbijate arv, kes arvavad, et kauplejad on kursis tarbijate õigustega.
7. Suurenes inimeste osakaal, kes teavad kuhu pöörduda oma tarbijaõiguste rikkumiste korral.
8. Tarbijakaitsealase info puudus vähenes kõigis küsimustes kuigi ca 4/5 vastajaist tunneb neist puudust.
9. Puudus tarbijakaitse kontaktandmete järgi on tarbijagrupiti väga erinev. Elanike jaoks, kellel juurdepääs internetile on raskem, võiks TK kontaktandmed poodide ja teenindusasutuste müügisaalides üleval olla.
10. Enim esines tarbijaõiguste rikkumisi toiduainete müügil ning teenuste osas telefoni- ja andmesides.
11. Tarbijaõiguste rikkumiste arv **vähenes** kõigi kaupade/teenuste lõikes. Osaliselt on tarbijaõiguste rikkumiste vähenemine tingitud ka sellest, et osteti vähem kaupu/teenuseid. Kui ei tarbi, ei saa su õigusi ka keegi rikkuda!
12. Kaupu/teenuseid osteti vähem kõikide kaupade/teenuste gruppide lõikes v.a. toidukaubad ja kaabelviteenused, kus see jäi, võrreldes möödunudaastasega, samaks
13. Tarbijakaitseameti poole pöördusid oma tarbijaõiguste rikkumiste korral 2009. aastal 13%, kõigist vastanutest - veidi rohkem, kui möödunud aastal.
14. TKA töö tulemusi märkasid 2009. a 48% vastanutest, mis on veidi vähem, kui 2008. aastal. Usaldasid TKA tööd 68% vastanutest, umbes sama, mis 2008. aastal.
15. Vähenemistendents jätkus reklaami mõjul tehtud ostude pettumistes (11% vastanutest).
16. Viimase 12 kuu jooksul on keskmiselt 35% vastajaga püsilepingupartnerid lepingutingimusi muutnud.
17. Populaarsemad meediakanalid tarbijakaitsealase info levitamise seisukohalt on endiselt televisioon ning päevalehed, kuid järsult tõusis raadio osatähtsus.
18. TKA endi infoallikate kasutamine 2009. aastal vähenes.
19. Internetti kasutas tarbijakaitsealase info hankimiseks 54% küsitlusele vastanuist ning pidas vajalikuks 82% vastanuist.

20. TKA infokanalite tähtsus küll veidi kahanes, eelkõige interneti kasutajate arvu suurenemise tõttu, kuid ikkagi oli neid inimesi, kes **pidasid TKA infokanaleid vajalikuks** ligi kümme korda rohkem nende tegelikult kasutajatest. See näitab jätkuvalt et TKA infokanaleid vajatakse väga, isegi kui konkreetset probleemi pole.

Küsitlustulemuste protsentjaotused

TARBIJA ÕIGUSED JA NENDE RIKKUMINE

1. KUIVÕRD TE OLETE NÕUS ALLJÄRGNEVATE VÄIDETEGA?

	täiesti nõus	enam- vähem nõus	ei ole nõus	ei oska öelda
Tarbijad teavad oma õigusi.	5	46	42	7
Tarbijad teavad, kuhu ja kelle poole õiguste rikkumise korral pöörduda.	7	49	36	8
Tarbijatel on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida.	6	45	39	10
Tarbijakaitseamet kaitseb hästi oma pädevuse piires tarbijate õigusi.	9	37	18	36
Kaupleja arvestab tarbijate õigustega.	3	42	38	17
Müüjad oskavad vastata tarbija küsimustele (annavad vajadusel lisainformatsiooni kauba või teenuse omaduste, kasutamistingimuste jms kohta)	5	49	38	8
Kauplejad on kursis tarbijate õigustega.	9	48	19	24
Kaubale lisatud eestikeelsed juhendid ja õpetused on sageli valesti või ebapiisavalt tõlgitud	37	39	12	12

2. MILLISEST TARBIJAKAITSEALASEST INFOST TUNNETE TE KÕIGE SUUREMAT PUUDUST?

	suurt puudust	mõningast puudust	ei tunne puudust	ei oska öelda
müügieelne info (tutvustab kaupu, teenuseid, nende omadusi)	14	52	25	9
tarbijaõigustealane info (kaupade märgistus, müügigarantii tingimused, pretensiooni esitamise õigus, kasutusjuhend, lepingutingimused jne.)	22	48	19	11
müügijärgne info (tutvustab pretensioonide esitamise korda jne)	19	43	25	13
tarbijakaitse kontaktandmed (telefon, e-post, aadress)	18	31	38	13

3. EESTIS KEHTIB 1994. AASTAST TARBIJAKAITSESEADUS. KUIVÕRD TE OLETE TEADLIK SELLE SEADUSE OLEMASOLUST?

tean (olen seadust lugenud).....	14
olen kuulnud (ei ole lugenud).....	66
ei tea	18
ei oska öelda.....	2

4. KUI SAGELI JA MIS TÜÜPI MÜÜGIKOHAS ESINES 2009A. JOOKSUL TEIE KUI TARBIJA ÕIGUSTE RIKKUMISI?

	sageli	mõnel korral	ei ole esinenud
suured kaubamajad, kaubanduskeskused.....	5.....	27.....	68
ketikauplused	6.....	31.....	63
väikesed poed.....	7.....	22.....	71
kioskid.....	4.....	9.....	87
turud	6.....	19.....	75
postimüük.....	3.....	11.....	86
internetikaubandus	3.....	7.....	90
koduuksemüük (võrkturustus)	2.....	3.....	95

5. MILLISTE OSTETUD KAUPADE JA TEENUSTEGA ESINES TEIL 2009. AASTAL PROBLEEME?

	sageli	mõnel korral	ei ole esinenud	ei ostnud
toidukaubad	3	48	48	1
rõivad ja jalatsid	3	27	64	6
koduelektroonika (nt teler, DVD-mängija, muusikakeskus)	2	9	52	37
kodumasinad (külmutuskapp, mikser)	1	6	48	45
arvutid ja arvutitarvikud	2	11	46	41
mobiiltelefonid	2	13	47	38
mööbel	1	6	41	52
pangateenused	1	13	77	9
muud finantsteenused (sms-laen, järelmaks jms)	1	3	42	54
kindlustusteenused	1	4	60	35
toitlustusteenused	1	14	64	21
kommunaalteenused	3	15	71	11
telefoni- ja andmeside teenused (Internet jms)	4	24	61	11
transporditeenused (sh lennureisid)	1	11	64	24
ehitus- ja remonditeenused	1	11	42	46
kaabelleviteenused	4	23	48	25
turismiteenused	1	4	43	52
meelelahutusteenused	1	3	36	60

6. KAS TE OLETE VIIMASE 12 KUU JOOKSUL PÕÖRDUNUD OMA TARBIJAÕIGUSTE KAITSEKS MÜÜJA/TEENINDAJA POOLE? Märkige pöördumiste arv ja kuidas küsimus lahendati!

	Pöördumiste arv							Kui pöördusite, siis...		
	1	2	3	4	5	6	7+	küsimus lahenes	Lahendus keelduti	lahendus on pooleli
olen pöördunud suuliselt müüja/teenindaja poole (n=525)	44	18	16	10	6	4	2	86	14	3
olen pöördunud kirjalikult müüja/teenindaja poole (n=103)	86	9	3	1	1			54	25	19

7. KAS TE OLETE VIIMASE 12 KUU JOOKSUL PÕÖRDUNUD TARBIJAKAITSEAMETI POOLE?

	Jah, menetlus lõppes minu kasuks	Jah, menetlus lõppes osaliselt minu kasuks	Menetlus lõppes müüja kasuks	Menetlus pole veel läbi	Pole pöörunud
olen helistanud tarbijakaitse infotelefonil	1	1	2	1	95
olen pöördunud avaldusega Tarbijakaitseameti poole	1	0	1	0	98
tarbijakaebuste komisjoni poole	0	0	0	0	99
olen käinud Tarbijakaitseametis vastuvõtul	1	0	1	0	97

8. KUIDAS TE TARBIJANA HINDATE TARBIJAKAITSEAMETI TÖÖD VIIMASE 12 KUU JOOKSUL?

Töö tulemuste nähtavus	Tarbijakaitseameti usaldusväärsus
töö tulemused on silmnähtavad7	usaldan väga 6
töö tulemusi on olnud aeg-ajalt näha.....41	pigem usaldan..... 63
töö tulemusi pole eriti näha24	pigem ei usalda..... 15
töö tulemusi pole üldse näha8	ei usalda üldse 3
mul on ükskõik, ei huvita.....20	mul on ükskõik, ei huvita..... 13

REKLAAMI MÕJU

9. KAS TE OLETE VIIMASEL 12 KUUL OSTNUD KAUPA VÕI TEENUST MINGI KONKREETSE REKLAAMIKAMPAANIA TULEMUSENA JA KAS OLETE OSTETUS HILJEM PETTUNUD?

jah ostsin, ei ole pettunud..... 27
jah ostsin, olen pettunud 11
ei ole ostnud 53
ei oska öelda..... 9

10. MILLISED TEIE JÄRGMISTEST PÜSILEPINGUPARTNERITEST ON VIIMASE 12 KUU JOOKSUL MUUTNUD LEPINGU TINGIMUSI, SH HINDA? (võib märkida mitut)

energiaettevõtte (Eesti Energia, Fortum)..... 58
pangad 33
kaabelviettevõtted..... 24
mobiilsideoperaatorid..... 17
vee-ettevõtte 37
prügifirma..... 42

11. MILLISTE KANALITE KAUDU ON TEID TEAVITATUD EELMISES KÜSIMUSES TOODUD PARTNERI(TE) POOLT KAVANDATUD TINGIMUSTE MUUTUSTES, SH HINNAMUUTUSTEST? (võib märkida mitut)

eelteavitust igakuisel arvel	40
meedia vahendusel	39
SMS, e-kiri, tavakiri vm.....	26
“üllatava” uue arvega	21
pangakonto väljavõttel	8

TARBIJAKAITSEALASED INFOALLIKAD JA –KANALID

12. MILLISEID MEEDIAKANALEID JA MUID INFOALLIKASID KASUTASITE 2009. AASTAL TARBIJAKAITSEALASE INFORMATSIOONI SAAMISEKS?

	sageli	mõnikord	ei kasutanud	ei oska öelda
päevalehed	22	37	35	6
ajakirjad	5	23	64	8
televisioon	31	38	25	6
raadio	23	36	35	6
Internet	21	33	41	5
Tarbijakaitseameti kodulehekülge internetis	4	10	80	6
Tarbijakaitseameti bukletid	1	7	84	8
tarbijakaitseüritused, teabepäevad	1	2	89	8
Tarbijakaitseameti ja tema maakonnatalituste infotelefonid	1	5	87	7
Tarbijakaitse Liidu nõuandlad	1	2	88	9
tänavareklaam (plakatid, posterid)	3	26	59	12

13. PALUN HINNAKE ALLJÄRGNEVATE TARBIJAKAITSEALASTE INFOKANALITE VAJALIKKUST (OLULISUST) TEIE JAOKS (TEIE PROBLEEMIDE LAHENDAMISEL, TEADMISTE LAIENDAMISEL)

	väga vajalik	vajalik	mittevajalik	ei oska öelda
tarbijakaitse infotelefon	32	49	6	13
Tarbijakaitseameti kodulehekülge internetis	31	44	6	19
Tarbijakaitseameti bukletid	9	35	23	33
tarbijakaitsealased üritused, teabepäevad	5	34	25	36
Tarbijakaitseameti maakonnatalitused	7	37	16	40
Tarbijakaitse Liidu nõuandlad	9	41	13	37
päevalehed	20	56	13	11
ajakirjad	9	43	26	22
televisioon	30	54	8	8
raadio	26	52	11	11
Internet	30	52	5	13
tänavareklaam (plakatid, posterid)	10	34	31	25

14. JÄRJESTAGE, PALUN, TÄHTSUSE JÄRJEKORRAS KOLM KÕIGE OLULISEMAT TOOTE/TEENUSE KOMPONENTI, MIS ON TEILE OSTUOTSUSE TEGEMISEL KÕIGE OLULISEMAD (% vastavat omadust esimese kolme hulka märkinust)? (n=1091)

Märgistage oma valik järgnevalt:	kõige, olulisem	olulisuselt teine	olulisuselt kolmas
toote/teenuse omadused/funktsioonid	37	15	13
eestikeelse kasutusjuhendi olemasolu	18	11	15
klienditeenindaja professionaalsus.....	14	14	8
toote/teenuse kvaliteet.....	52	27	11
toote kaubamärk	7	14	8
tootja kaubamärk.....	8	15	10
toote/teenuse hind	35	29	24
toote/teenusega seotud			
lisateenuste olemasolu	6	15	7
eelnev info toote/teenuse kohta internetis	5	9	13

15. KAS TEIL ON OLNUD VIIMASE 12 KUU JOOKSUL PROBLEEME SOODUSMÜÜGIS VÕI SOODUS-PAKKUMISTES PAKUTUD TOODETE/TEENUSTE OSTMISEGA?

jah, on olnud probleeme..... 35
ei ole olnud probleeme..... 65

15A. KUI JAH, SIIS MILLISEID PROBLEEME? Mitme vastuse võimalus! (n=388)

kliendilehes/sooduspakkumises tutvustatud toode oli otsas	49
tegelik hind oli kõrgem	37
esitati lisatingimusi, lisanõudeid (nt ainult teatud lepingu sõlmimisel vms)	20
toode oli kehva kvaliteediga või vigane	45
tootel puudus eestikeelne kasutus- või kokkupanemisjuhend.....	18
toodet ei olnud võimalik ümber vahetada või tagastada	20

16. MILLISTE TOODETE/TEENUSTEGA ON

NEED PROBLEEMID OLNUD SEOTUD? Mitu vastust! (n=340)

mobiiltelefonid.....	20
kodumasinad, sh köögitehnika	26
toidukaubad.....	69
arvutid	7
internetiühendus.....	12
aiatooted.....	4
rõivad/jalatsid.....	41
mööbel	7
turismiteenused	5

Küsitlustulemuste protsentjaotused sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes

Nõustumine väidetega

(% vastanuist)

Tarbijad teavad oma õigusi

		Täiesti nõus	Enam-vähem nõus	Ei ole nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		5	46	42	7
Regioon	Põhja-Eesti	4	49	39	8
	Kesk-Eesti	3	56	38	3
	Kirde-Eesti	7	40	48	5
	Lääne-Eesti	3	49	40	8
	Lõuna-Eesti	7	42	44	7
Elukoht	Tallinn	3	48	41	8
	suured linnad	5	40	49	6
	väikelinnad	7	52	35	6
	maa	5	46	41	8
Rahvus	eestlased	5	45	41	9
	mitte-eestlased	6	49	42	3
Vanus	18 - 29 aastased	4	45	48	3
	30 - 49 aastased	4	49	43	4
	50 - 64 aastased	6	45	40	9
	65 - 74 aastased	6	45	29	20
Sugu	naised	6	46	40	8
	mehed	4	47	43	6
Haridus	alg- ja põhiharidus	10	42	24	24
	kesk ja -eriharidus	6	44	43	7
	kõrgharidus	3	50	43	4
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	10	44	40	6
	2001 - 4000 kr	5	45	43	7
	4001 - 6000 kr	4	48	38	10
	6001 - 8000 kr	4	48	43	5
	8001 - 10 000	5	46	40	9
	üle 10 000 kr	4	47	47	2

Nõustumine väidetega

(% vastanuist)

Tarbijad teavad, kuhu ja kelle poole õiguste rikkumise korral pöörduda

		Täiesti nõus	Enam-vähem nõus	Ei ole nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		7	49	36	8
Regioon	Põhja-Eesti	7	52	32	9
	Kesk-Eesti	8	52	31	9
	Kirde-Eesti	10	40	46	4
	Lääne-Eesti	8	52	32	8
	Lõuna-Eesti	7	47	38	8
Elukoht	Tallinn	7	53	31	9
	suured linnad	7	42	44	7
	väikelinnad	10	48	36	6
	maa	7	49	34	10
Rahvus	eestlased	7	50	33	10
	mitte-eestlased	8	47	40	5
Vanus	18 - 29 aastased	10	49	39	2
	30 - 49 aastased	5	54	35	6
	50 - 64 aastased	9	46	37	8
	65 - 74 aastased	8	40	28	24
Sugu	naised	7	46	38	9
	mehed	8	52	33	7
Haridus	alg- ja põhiharidus	10	42	24	24
	kesk ja -eriharidus	9	48	35	8
	kõrgharidus	5	52	39	4
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	12	47	33	8
	2001 - 4000 kr	9	46	37	8
	4001 - 6000 kr	7	49	32	12
	6001 - 8000 kr	5	47	41	7
	8001 - 10 000	6	54	32	8
	üle 10 000 kr	7	53	38	2

Nõustumine väidetega

(% vastanuist)

Tarbijatel on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida

		Täiesti nõus	Enam-vähem nõus	Ei ole nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		6	45	39	10
Regioon	Põhja-Eesti	5	45	41	9
	Kesk-Eesti	7	48	32	13
	Kirde-Eesti	7	44	41	8
	Lääne-Eesti	11	42	39	8
	Lõuna-Eesti	5	46	37	12
Elukoht	Tallinn	5	44	41	10
	suured linnad	6	45	39	10
	väikelinnad	10	47	35	8
	maa	5	44	39	12
Rahvus	eestlased	5	44	39	12
	mitte-eestlased	8	46	39	7
Vanus	18 - 29 aastased	8	46	42	4
	30 - 49 aastased	4	48	39	9
	50 - 64 aastased	7	41	41	11
	65 - 74 aastased	6	39	31	24
Sugu	naised	6	41	43	10
	mehed	6	49	35	10
Haridus	alg- ja põhiharidus	14	37	20	29
	kesk ja -eriharidus	6	44	40	10
	kõrgharidus	5	47	40	8
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	6	46	39	9
	2001 - 4000 kr	8	38	44	10
	4001 - 6000 kr	6	48	33	13
	6001 - 8000 kr	5	46	43	6
	8001 - 10 000	6	46	33	15
	üle 10 000 kr	5	48	41	6

Nõustumine väidetega

(% vastanuist)

Tarbijakaitseamet kaitseb hästi oma pädevuse piires tarbijate õigusi

		Täiesti nõus	Enam-vähem nõus	Ei ole nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		9	37	18	36
Regioon	Põhja-Eesti	8	38	18	36
	Kesk-Eesti	12	39	16	33
	Kirde-Eesti	9	27	32	32
	Lääne-Eesti	15	39	12	34
	Lõuna-Eesti	7	38	15	40
Elukoht	Tallinn	8	39	18	35
	suured linnad	8	30	25	37
	väikelinnad	12	36	19	33
	maa	9	39	14	38
Rahvus	eestlased	9	40	14	37
	mitte-eestlased	9	31	27	33
Vanus	18 - 29 aastased	12	38	18	32
	30 - 49 aastased	10	38	18	34
	50 - 64 aastased	7	37	21	35
	65 - 74 aastased	6	31	16	47
Sugu	naised	9	37	17	37
	mehed	9	37	20	34
Haridus	alg- ja põhiharidus	15	25	13	47
	kesk ja -eriharidus	9	37	20	34
	kõrgharidus	8	39	16	37
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	10	38	15	37
	2001 - 4000 kr	9	37	21	33
	4001 - 6000 kr	9	36	16	39
	6001 - 8000 kr	8	35	23	34
	8001 - 10 000	6	36	18	40
	üle 10 000 kr	10	41	16	33

Nõustumine väidetega

(% vastanuist)

Kaupleja arvestab tarbijate õigustega

		Täiesti nõus	Enam-vähem nõus	Ei ole nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		3	42	38	17
Regioon	Põhja-Eesti	2	47	36	15
	Kesk-Eesti	4	42	41	13
	Kirde-Eesti	7	36	43	14
	Lääne-Eesti	2	43	36	19
	Lõuna-Eesti	4	36	37	23
Elukoht	Tallinn	1	48	36	15
	suured linnad	4	37	41	18
	väikelinnad	6	43	37	14
	maa	3	38	38	21
Rahvus	eestlased	2	41	37	20
	mitte-eestlased	6	44	39	11
Vanus	18 - 29 aastased	4	42	40	14
	30 - 49 aastased	3	45	36	16
	50 - 64 aastased	3	40	40	17
	65 - 74 aastased	3	35	35	27
Sugu	naised	3	38	39	20
	mehed	3	47	36	14
Haridus	alg- ja põhiharidus	6	30	29	35
	kesk ja -eriharidus	3	43	40	14
	kõrgharidus	3	42	36	19
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	9	34	44	13
	2001 - 4000 kr	3	43	41	13
	4001 - 6000 kr	4	42	34	20
	6001 - 8000 kr	2	42	39	17
	8001 - 10 000	2	39	33	26
	üle 10 000 kr	1	47	36	16

Nõustumine väidetega

(% vastanuist)

Müüjad oskavad vastata tarbija küsimustele (annavad vajadusel lisainformatsiooni kauba või teenuse omaduste, kasutamistingimuste jms kohta)

		Täiesti nõus	Enam-vähem nõus	Ei ole nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		5	49	38	8
Regioon	Põhja-Eesti	3	49	41	7
	Kesk-Eesti	6	51	37	6
	Kirde-Eesti	9	47	38	6
	Lääne-Eesti	6	50	33	11
	Lõuna-Eesti	6	47	38	9
Elukoht	Tallinn	3	48	43	6
	suured linnad	5	47	38	10
	väikelinnad	10	52	35	3
	maa	4	48	37	11
Rahvus	eestlased	3	47	41	9
	mitte-eestlased	9	52	34	5
Vanus	18 - 29 aastased	6	45	41	8
	30 - 49 aastased	4	55	35	6
	50 - 64 aastased	6	45	41	8
	65 - 74 aastased	7	44	38	11
Sugu	naised	4	42	45	9
	mehed	6	56	32	6
Haridus	alg- ja põhiharidus	11	45	23	21
	kesk ja -eriharidus	5	51	37	7
	kõrgharidus	5	46	43	6
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	8	49	33	10
	2001 - 4000 kr	6	50	39	5
	4001 - 6000 kr	5	48	38	9
	6001 - 8000 kr	4	49	39	8
	8001 - 10 000	7	53	33	7
	üle 10 000 kr	3	44	47	6

Nõustumine väidetega

(% vastanuist)

Kauplejad on kursis tarbijate õigustega

		Täiesti nõus	Enam-vähem nõus	Ei ole nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		9	48	19	24
Regioon	Põhja-Eesti	8	50	19	23
	Kesk-Eesti	10	52	15	23
	Kirde-Eesti	12	47	22	19
	Lääne-Eesti	8	49	17	26
	Lõuna-Eesti	9	46	17	28
Elukoht	Tallinn	8	49	21	22
	suured linnad	9	48	20	23
	väikelinnad	10	50	19	21
	maa	9	47	15	29
Rahvus	eestlased	8	46	18	28
	mitte-eestlased	12	54	19	15
Vanus	18 - 29 aastased	10	43	27	20
	30 - 49 aastased	8	52	18	22
	50 - 64 aastased	9	53	13	25
	65 - 74 aastased	9	40	16	35
Sugu	naised	8	47	18	27
	mehed	10	50	19	21
Haridus	alg- ja põhiharidus	10	33	11	46
	kesk ja -eriharidus	9	49	20	22
	kõrgharidus	9	50	17	24
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	18	43	16	23
	2001 - 4000 kr	7	56	17	20
	4001 - 6000 kr	8	43	21	28
	6001 - 8000 kr	10	48	20	22
	8001 – 10 000	9	44	15	32
	üle 10 000 kr	10	50	19	21

Nõustumine väidetega

(% vastanuist)

Kaubale lisatud eestikeelsed juhendid ja õpetused on sageli valesti või ebapiisavalt tõlgitud

		Täiesti nõus	Enam-vähem nõus	Ei ole nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		37	39	12	12
Regioon	Põhja-Eesti	35	40	12	13
	Kesk-Eesti	43	36	10	11
	Kirde-Eesti	37	41	12	10
	Lääne-Eesti	36	42	10	12
	Lõuna-Eesti	37	38	13	12
Elukoht	Tallinn	34	40	13	13
	suured linnad	40	36	12	12
	väikelinnad	35	43	9	13
	maa	39	39	13	9
Rahvus	eestlased	37	40	12	11
	mitte-eestlased	38	38	10	14
Vanus	18 - 29 aastased	36	38	15	11
	30 - 49 aastased	33	43	13	11
	50 - 64 aastased	42	41	8	9
	65 - 74 aastased	41	28	11	20
Sugu	naised	38	38	12	12
	mehed	36	40	12	12
Haridus	alg- ja põhiharidus	34	26	9	31
	kesk ja -eriharidus	40	39	11	10
	kõrgharidus	33	42	14	11
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	53	37	3	7
	2001 - 4000 kr	37	40	11	12
	4001 - 6000 kr	39	39	9	13
	6001 - 8000 kr	34	39	15	12
	8001 - 10 000	28	37	18	17
	üle 10 000 kr	37	40	18	5

Millisest tarbijakaitsealasest infost tunnete Te kõige suuremat puudust?

(% vastanuist)

müügieelne info (tutvustab kaupu, teenuseid, nende omadusi)

		Suurt puudust	Mõningast puudust	Ei tunne puudust	Ei oska öelda
Keskmiselt		15	52	24	9
Regioon	Põhja-Eesti	12	51	27	10
	Kesk-Eesti	15	60	19	6
	Kirde-Eesti	19	49	23	9
	Lääne-Eesti	15	53	23	9
	Lõuna-Eesti	15	51	24	10
Elukoht	Tallinn	12	54	26	8
	suured linnad	15	51	24	10
	väikelinnad	17	55	21	7
	maa	15	49	25	11
Rahvus	eestlased	13	52	26	9
	mitte-eestlased	18	52	21	9
Vanus	18 - 29 aastased	13	57	25	5
	30 - 49 aastased	14	54	22	10
	50 - 64 aastased	16	51	25	8
	65 - 74 aastased	15	40	29	16
Sugu	naised	14	53	23	10
	mehed	14	52	26	8
Haridus	alg- ja põhiharidus	13	34	23	30
	kesk ja -eriharidus	16	52	24	8
	kõrgharidus	12	56	25	7
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	21	54	18	7
	2001 - 4000 kr	16	53	22	9
	4001 - 6000 kr	10	52	26	12
	6001 - 8000 kr	18	52	22	8
	8001 – 10 000	14	50	25	11
	üle 10 000 kr	10	55	31	4

Millisest tarbijakaitsealasest infost tunnete Te kõige suuremat puudust?

(% vastanuist)

tarbijaõigustealane info (kaupade märgistus, müügarantii tingimused, pretensiooni esitamise õigus, kasutusjuhend, lepingutingimused jne)

		Suurt puudust	Mõningast puudust	Ei tunne puudust	Ei oska öelda
Keskmiselt		22	48	19	11
Regioon	Põhja-Eesti	24	47	18	11
	Kesk-Eesti	22	49	18	11
	Kirde-Eesti	20	45	25	10
	Lääne-Eesti	19	53	16	12
	Lõuna-Eesti	21	49	18	12
Elukoht	Tallinn	24	48	17	11
	suured linnad	21	47	20	12
	väikelinnad	22	47	22	9
	maa	20	49	17	14
Rahvus	eestlased	20	51	18	11
	mitte-eestlased	26	42	20	12
Vanus	18 - 29 aastased	24	55	16	5
	30 - 49 aastased	21	50	18	11
	50 - 64 aastased	25	43	20	12
	65 - 74 aastased	16	37	22	25
Sugu	naised	21	47	19	13
	mehed	22	49	19	10
Haridus	alg- ja põhiharidus	18	35	19	28
	kesk ja -eriharidus	22	47	19	12
	kõrgharidus	22	52	18	8
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	28	42	19	11
	2001 - 4000 kr	23	52	14	11
	4001 - 6000 kr	20	44	21	15
	6001 - 8000 kr	24	48	18	10
	8001 – 10 000	19	45	25	11
	üle 10 000 kr	20	60	16	4

Millisest tarbijakaitsealasest infost tunnete Te kõige suuremat puudust?

(% vastanuist)

müügijärgne info (tutvustab pretensioonide esitamise korda jne)

		Suurt puudust	Mõningast puudust	Ei tunne puudust	Ei oska öelda
Keskmiselt		19	43	25	13
Regioon	Põhja-Eesti	21	42	25	12
	Kesk-Eesti	21	45	19	15
	Kirde-Eesti	17	35	37	11
	Lääne-Eesti	20	42	25	13
	Lõuna-Eesti	16	47	22	15
Elukoht	Tallinn	20	43	26	11
	suured linnad	15	40	32	13
	väikelinnad	20	47	21	12
	maa	20	41	23	16
Rahvus	eestlased	19	44	23	14
	mitte-eestlased	20	40	30	10
Vanus	18 - 29 aastased	20	46	27	7
	30 - 49 aastased	20	44	24	12
	50 - 64 aastased	22	40	26	12
	65 - 74 aastased	11	35	25	29
Sugu	naised	20	42	24	14
	mehed	18	43	27	12
Haridus	alg- ja põhiharidus	19	21	26	34
	kesk ja -eriharidus	19	41	26	14
	kõrgharidus	19	48	24	9
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	27	36	25	12
	2001 - 4000 kr	18	46	23	13
	4001 - 6000 kr	17	41	25	17
	6001 - 8000 kr	23	39	26	12
	8001 - 10 000	22	36	30	12
	üle 10 000 kr	16	53	23	8

Millisest tarbijakaitsealasest infost tunnete Te kõige suuremat puudust?

(% vastanuist)

tarbijakaitse kontaktandmed (telefon, e-post, aadress)

		Suurt puudust	Mõningast puudust	Ei tunne puudust	Ei oska öelda
Keskmiselt		18	31	38	13
Regioon	Põhja-Eesti	19	30	38	13
	Kesk-Eesti	12	38	36	14
	Kirde-Eesti	25	31	31	13
	Lääne-Eesti	17	25	47	11
	Lõuna-Eesti	15	32	40	13
Elukoht	Tallinn	19	30	39	12
	suured linnad	18	31	37	14
	väikelinnad	23	30	37	10
	maa	12	33	40	15
Rahvus	eestlased	14	32	42	12
	mitte-eestlased	26	30	30	14
Vanus	18 - 29 aastased	18	31	43	8
	30 - 49 aastased	16	33	39	12
	50 - 64 aastased	20	33	35	12
	65 - 74 aastased	20	23	31	26
Sugu	naised	19	28	40	13
	mehed	17	34	36	13
Haridus	alg- ja põhiharidus	23	27	23	27
	kesk ja -eriharidus	18	33	36	13
	kõrgharidus	17	29	43	11
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	25	35	28	12
	2001 - 4000 kr	20	33	35	12
	4001 - 6000 kr	20	28	35	17
	6001 - 8000 kr	18	28	42	12
	8001 – 10 000	9	37	42	12
	üle 10 000 kr	12	32	50	6

Kuivõrd olete teadlik tarbijakaitseseaduse olemasolust?

(% vastanuist)

		Tean (olen seadust lugenud)	Olen kuulnud (ei ole lugenud)	Ei ole teadlik	Ei oska öelda
Keskmiselt		14	66	18	2
Regioon	Põhja-Eesti	15	67	16	2
	Kesk-Eesti	14	63	23	0
	Kirde-Eesti	12	65	20	3
	Lääne-Eesti	13	70	14	3
	Lõuna-Eesti	13	66	18	3
Elukoht	Tallinn	14	68	16	2
	suured linnad	14	64	18	4
	väikelinnad	14	65	19	2
	maa	12	68	19	1
Rahvus	eestlased	15	68	15	2
	mitte-eestlased	12	63	23	2
Vanus	18 - 29 aastased	14	67	18	1
	30 - 49 aastased	15	67	16	2
	50 - 64 aastased	13	69	16	2
	65 - 74 aastased	12	58	27	3
Sugu	naised	13	65	20	2
	mehed	15	67	16	2
Haridus	alg- ja põhiharidus	11	52	31	6
	kesk ja -eriharidus	10	68	20	2
	kõrgharidus	18	67	13	2
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	15	65	18	2
	2001 - 4000 kr	9	67	23	1
	4001 - 6000 kr	11	66	19	4
	6001 - 8000 kr	20	66	14	0
	8001 - 10 000	19	66	13	2
	üle 10 000 kr	19	66	15	0

**Kui sageli ja mis tüüpi müügikohas esines 2009. aasta jooksul
teie kui tarbija õiguste rikkumisi?**

(% vastanuist)

suured kaubamajad, kaubanduskeskused

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud
Keskmiselt		5	27	68
Regioon	Põhja-Eesti	4	24	72
	Kesk-Eesti	6	22	72
	Kirde-Eesti	8	29	63
	Lääne-Eesti	6	33	61
	Lõuna-Eesti	4	29	67
Elukoht	Tallinn	4	26	70
	suured linnad	5	36	59
	väikelinnad	7	23	70
	maa	3	24	73
Rahvus	eestlased	4	28	68
	mitte-eestlased	6	26	68
Vanus	18 - 29 aastased	9	30	61
	30 - 49 aastased	4	29	67
	50 - 64 aastased	3	24	73
	65 - 74 aastased	3	18	79
Sugu	naised	3	29	68
	mehed	6	25	69
Haridus	alg- ja põhiharidus	4	13	83
	kesk ja -eriharidus	7	27	66
	kõrgharidus	2	30	68
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	4	32	64
	2001 - 4000 kr	7	25	68
	4001 - 6000 kr	4	23	73
	6001 - 8000 kr	6	31	63
	8001 - 10 000	3	31	66
	üle 10 000 kr	4	31	65

**Kui sageli ja mis tüüpi müügikohas esines 2009. aasta jooksul
teie kui tarbija õiguste rikkumisi?**

(% vastanuist)

ketikauplused

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud
Keskmiselt		6	31	63
Region	Põhja-Eesti	8	30	62
	Kesk-Eesti	4	37	59
	Kirde-Eesti	3	30	67
	Lääne-Eesti	5	35	60
	Lõuna-Eesti	5	28	67
Elukoht	Tallinn	8	34	58
	suured linnad	6	29	65
	väikelinnad	4	30	66
	maa	4	30	66
Rahvus	eestlased	5	32	63
	mitte-eestlased	7	29	64
Vanus	18 - 29 aastased	9	35	56
	30 - 49 aastased	6	32	62
	50 - 64 aastased	4	29	67
	65 - 74 aastased	2	22	76
Sugu	naised	6	28	66
	mehed	5	34	61
Haridus	alg- ja põhiharidus	4	25	71
	kesk ja -eriharidus	6	35	59
	kõrgharidus	6	26	68
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	8	38	54
	2001 - 4000 kr	5	34	61
	4001 - 6000 kr	4	29	67
	6001 - 8000 kr	10	34	56
	8001 - 10 000	7	21	72
	üle 10 000 kr	5	31	64

**Kui sageli ja mis tüüpi müügikohas esines 2009. aasta jooksul
teie kui tarbija õiguste rikkumisi?**

(% vastanuist)

väikesed poed

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud
Keskmiselt		7	22	71
Region	Põhja-Eesti	7	20	73
	Kesk-Eesti	9	28	63
	Kirde-Eesti	9	20	71
	Lääne-Eesti	4	24	72
	Lõuna-Eesti	8	22	70
Elukoht	Tallinn	7	22	71
	suured linnad	8	19	73
	väikelinnad	6	24	70
	maa	8	21	71
Rahvus	eestlased	6	22	72
	mitte-eestlased	9	22	69
Vanus	18 - 29 aastased	10	27	63
	30 - 49 aastased	6	23	71
	50 - 64 aastased	8	17	75
	65 - 74 aastased	5	13	82
Sugu	naised	7	21	72
	mehed	8	22	70
Haridus	alg- ja põhiharidus	13	17	70
	kesk ja -eriharidus	8	26	66
	kõrgharidus	5	17	78
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	10	28	62
	2001 - 4000 kr	8	29	63
	4001 - 6000 kr	6	21	73
	6001 - 8000 kr	10	16	74
	8001 - 10 000	3	19	78
	üle 10 000 kr	6	12	82

**Kui sageli ja mis tüüpi müügikohas esines 2009. aasta jooksul
teie kui tarbija õiguste rikkumisi?**

(% vastanuist)

kioskid

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud
Keskmiselt		4	9	87
Region	Põhja-Eesti	4	10	86
	Kesk-Eesti	3	17	80
	Kirde-Eesti	4	6	90
	Lääne-Eesti	4	7	89
	Lõuna-Eesti	5	8	87
Elukoht	Tallinn	5	11	84
	suured linnad	2	8	90
	väikelinnad	3	12	85
	maa	5	7	88
Rahvus	eestlased	3	10	87
	mitte-eestlased	5	9	86
Vanus	18 - 29 aastased	4	13	83
	30 - 49 aastased	3	9	88
	50 - 64 aastased	4	9	87
	65 - 74 aastased	5	6	89
Sugu	naised	4	10	86
	mehed	4	9	87
Haridus	alg- ja põhiharidus	3	10	87
	kesk ja -eriharidus	5	10	85
	kõrgharidus	3	8	89
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	3	13	84
	2001 - 4000 kr	5	10	85
	4001 - 6000 kr	3	11	86
	6001 - 8000 kr	5	6	89
	8001 - 10 000	3	7	90
	üle 10 000 kr	4	9	87

**Kui sageli ja mis tüüpi müügikohas esines 2009. aasta jooksul
teie kui tarbija õiguste rikkumisi?**

(% vastanuist)

turud

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud
Keskmiselt		6	19	75
Regioon	Põhja-Eesti	6	22	72
	Kesk-Eesti	9	15	76
	Kirde-Eesti	6	17	77
	Lääne-Eesti	4	14	82
	Lõuna-Eesti	5	18	77
Elukoht	Tallinn	7	24	69
	suured linnad	4	20	76
	väikelinnad	5	19	76
	maa	6	13	81
Rahvus	eestlased	5	17	78
	mitte-eestlased	8	23	69
Vanus	18 - 29 aastased	8	25	67
	30 - 49 aastased	6	15	79
	50 - 64 aastased	4	20	76
	65 - 74 aastased	3	16	81
Sugu	naised	4	21	75
	mehed	8	17	75
Haridus	alg- ja põhiharidus	12	12	76
	kesk ja -eriharidus	7	20	73
	kõrgharidus	3	18	79
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	7	20	73
	2001 - 4000 kr	8	18	74
	4001 - 6000 kr	3	21	76
	6001 - 8000 kr	10	18	72
	8001 - 10 000	4	12	84
	üle 10 000 kr	5	19	76

**Kui sageli ja mis tüüpi müügikohas esines 2009. aasta jooksul
teie kui tarbija õiguste rikkumisi?**

(% vastanuist)

postimüük

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud
Keskmiselt		3	11	86
Regioon	Põhja-Eesti	2	9	89
	Kesk-Eesti	3	17	80
	Kirde-Eesti	3	9	88
	Lääne-Eesti	2	14	84
	Lõuna-Eesti	4	14	82
Elukoht	Tallinn	2	9	89
	suured linnad	4	7	89
	väikelinnad	3	12	85
	maa	4	17	79
Rahvus	eestlased	3	12	85
	mitte-eestlased	3	10	87
Vanus	18 - 29 aastased	5	17	78
	30 - 49 aastased	2	10	88
	50 - 64 aastased	3	10	87
	65 - 74 aastased	1	7	92
Sugu	naised	2	13	85
	mehed	4	10	86
Haridus	alg- ja põhiharidus	2	10	88
	kesk ja -eriharidus	5	12	83
	kõrgharidus	0	11	89
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	1	22	77
	2001 - 4000 kr	3	10	87
	4001 - 6000 kr	3	14	83
	6001 - 8000 kr	1	14	85
	8001 – 10 000	2	3	95
	üle 10 000 kr	4	9	87

**Kui sageli ja mis tüüpi müügikohas esines 2009. aasta jooksul
teie kui tarbija õiguste rikkumisi?**

(% vastanuist)

Internetikaubandus

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud
Keskmiselt		3	7	90
Regioon	Põhja-Eesti	2	6	92
	Kesk-Eesti	8	13	79
	Kirde-Eesti	0	6	94
	Lääne-Eesti	5	10	85
	Lõuna-Eesti	4	6	90
Elukoht	Tallinn	1	6	93
	suured linnad	2	6	92
	väikelinnad	5	10	85
	maa	5	7	88
Rahvus	eestlased	4	8	88
	mitte-eestlased	2	6	92
Vanus	18 - 29 aastased	5	11	84
	30 - 49 aastased	3	9	88
	50 - 64 aastased	3	2	95
	65 - 74 aastased	1	2	97
Sugu	naised	2	7	91
	mehed	4	8	88
Haridus	alg- ja põhiharidus	5	11	84
	kesk ja -eriharidus	4	7	89
	kõrgharidus	1	7	92
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	2	12	86
	2001 - 4000 kr	3	8	89
	4001 - 6000 kr	3	4	93
	6001 - 8000 kr	3	9	88
	8001 – 10 000	4	7	89
	üle 10 000 kr	6	9	85

**Kui sageli ja mis tüüpi müügikohas esines 2009. aasta jooksul
teie kui tarbija õiguste rikkumisi?**

(% vastanuist)

Koduuksemüük (kodudes toimuv müük, võrkturustus)

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud
Keskmiselt		2	3	95
Regioon	Põhja-Eesti	2	2	96
	Kesk-Eesti	4	8	88
	Kirde-Eesti	0	7	93
	Lääne-Eesti	4	3	93
	Lõuna-Eesti	3	3	94
Elukoht	Tallinn	1	2	97
	suured linnad	1	2	97
	väikelinnad	4	6	90
	maa	4	3	93
Rahvus	eestlased	3	4	93
	mitte-eestlased	0	2	98
Vanus	18 - 29 aastased	4	3	93
	30 - 49 aastased	2	4	94
	50 - 64 aastased	2	2	96
	65 - 74 aastased	1	5	94
Sugu	naised	1	3	96
	mehed	3	4	93
Haridus	alg- ja põhiharidus	5	2	93
	kesk ja -eriharidus	3	3	94
	kõrgharidus	1	3	96
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	0	6	94
	2001 - 4000 kr	2	6	92
	4001 - 6000 kr	3	2	95
	6001 - 8000 kr	3	3	94
	8001 - 10 000	1	2	97
	üle 10 000 kr	4	0	96

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

toidukaubad

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		3	48	48	1
Regioon	Põhja-Eesti	2	50	48	0
	Kesk-Eesti	2	51	46	1
	Kirde-Eesti	5	45	50	0
	Lääne-Eesti	4	41	53	2
	Lõuna-Eesti	3	49	47	1
Elukoht	Tallinn	2	53	45	0
	suured linnad	3	49	48	0
	väikelinnad	4	48	47	1
	maa	3	42	54	1
Rahvus	eestlased	3	48	48	1
	mitte-eestlased	4	47	49	0
Vanus	18 - 29 aastased	5	53	41	1
	30 - 49 aastased	2	51	46	1
	50 - 64 aastased	3	48	49	0
	65 - 74 aastased	2	31	66	1
Sugu	naised	2	49	49	0
	mehed	4	47	48	1
Haridus	alg- ja põhiharidus	4	32	61	3
	kesk ja -eriharidus	4	48	48	0
	kõrgharidus	2	50	48	0
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	6	52	41	1
	2001 - 4000 kr	3	47	49	1
	4001 - 6000 kr	2	45	53	0
	6001 - 8000 kr	3	50	46	0
	8001 - 10 000	2	48	49	1
	üle 10 000 kr	2	53	45	0

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

rõivad ja jalatsid

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei otnud
Keskmiselt		3	27	64	6
Regioon	Põhja-Eesti	3	26	67	4
	Kesk-Eesti	3	30	61	6
	Kirde-Eesti	3	24	65	8
	Lääne-Eesti	1	28	63	8
	Lõuna-Eesti	3	29	58	10
Elukoht	Tallinn	3	28	65	4
	suured linnad	3	26	62	9
	väikelinnad	3	27	62	8
	maa	2	26	64	8
Rahvus	eestlased	2	28	64	6
	mitte-eestlased	3	25	64	8
Vanus	18 - 29 aastased	6	36	55	3
	30 - 49 aastased	3	28	66	3
	50 - 64 aastased	0	21	70	9
	65 - 74 aastased	1	18	61	20
Sugu	naised	2	27	63	8
	mehed	4	26	65	5
Haridus	alg- ja põhiharidus	0	21	63	16
	kesk ja -eriharidus	5	27	60	8
	kõrgharidus	1	27	68	4
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	9	34	46	11
	2001 - 4000 kr	3	27	61	9
	4001 - 6000 kr	2	27	62	9
	6001 - 8000 kr	1	30	65	4
	8001 – 10 000	2	18	76	4
	üle 10 000 kr	3	24	72	1

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

koduelektroonika

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		2	9	52	37
Regioon	Põhja-Eesti	0	10	51	39
	Kesk-Eesti	5	9	51	35
	Kirde-Eesti	1	7	48	44
	Lääne-Eesti	2	8	57	33
	Lõuna-Eesti	3	9	54	34
Elukoht	Tallinn	0	11	51	38
	suured linnad	3	6	56	35
	väikelinnad	3	9	46	42
	maa	2	9	54	35
Rahvus	eestlased	2	10	53	35
	mitte-eestlased	1	7	49	43
Vanus	18 - 29 aastased	5	9	53	33
	30 - 49 aastased	0	12	52	36
	50 - 64 aastased	1	7	51	41
	65 - 74 aastased	1	7	51	41
Sugu	naised	2	8	50	40
	mehed	1	11	54	34
Haridus	alg- ja põhiharidus	2	3	52	43
	kesk ja -eriharidus	2	9	50	39
	kõrgharidus	1	11	54	34
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	0	8	32	60
	2001 - 4000 kr	2	9	48	41
	4001 - 6000 kr	1	7	54	38
	6001 - 8000 kr	3	11	53	33
	8001 – 10 000	3	12	58	27
	üle 10 000 kr	2	8	58	32

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

kodumasinad (külmutuskapp, mikser)

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei otnud
Keskmiselt		1	6	48	45
Regioon	Põhja-Eesti	1	10	52	37
	Kesk-Eesti	0	7	51	42
	Kirde-Eesti	2	10	50	38
	Lääne-Eesti	1	7	51	41
	Lõuna-Eesti	1	10	47	42
Elukoht	Tallinn	0	10	52	38
	suured linnad	0	7	56	37
	väikelinnad	1	12	50	37
	maa	2	9	45	44
Rahvus	eestlased	1	8	50	41
	mitte-eestlased	0	12	52	36
Vanus	18 - 29 aastased	1	10	57	32
	30 - 49 aastased	1	9	49	41
	50 - 64 aastased	1	10	45	44
	65 - 74 aastased	0	8	49	43
Sugu	naised	1	8	46	45
	mehed	1	11	55	33
Haridus	alg- ja põhiharidus	0	8	54	38
	kesk ja -eriharidus	1	8	49	42
	kõrgharidus	1	11	51	37
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	3	5	38	54
	2001 - 4000 kr	1	10	42	47
	4001 - 6000 kr	1	7	48	44
	6001 - 8000 kr	1	15	49	35
	8001 - 10 000	3	12	58	27
	üle 10 000 kr	2	8	58	32

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

arvutid ja arvutitarvikud

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		2	11	46	41
Regioon	Põhja-Eesti	2	15	46	37
	Kesk-Eesti	3	5	49	43
	Kirde-Eesti	2	6	42	50
	Lääne-Eesti	2	11	47	40
	Lõuna-Eesti	1	11	45	43
Elukoht	Tallinn	2	16	45	37
	suured linnad	2	8	46	44
	väikelinnad	1	14	41	44
	maa	2	7	49	42
Rahvus	eestlased	1	12	46	41
	mitte-eestlased	2	11	45	42
Vanus	18 - 29 aastased	4	15	50	31
	30 - 49 aastased	1	14	49	36
	50 - 64 aastased	0	9	42	49
	65 - 74 aastased	1	3	34	62
Sugu	naised	2	9	42	47
	mehed	2	13	50	35
Haridus	alg- ja põhiharidus	0	12	42	46
	kesk ja -eriharidus	2	11	43	44
	kõrgharidus	1	12	50	37
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	5	13	28	54
	2001 - 4000 kr	1	11	42	46
	4001 - 6000 kr	2	10	47	41
	6001 - 8000 kr	2	13	41	43
	8001 – 10 000	1	16	52	31
	üle 10 000 kr	2	9	58	31

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

mobiiltelefonid

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		2	13	47	38
Regioon	Põhja-Eesti	2	10	48	40
	Kesk-Eesti	3	12	50	35
	Kirde-Eesti	4	16	41	39
	Lääne-Eesti	2	14	44	40
	Lõuna-Eesti	1	14	51	34
Elukoht	Tallinn	2	11	46	41
	suured linnad	4	14	47	35
	väikelinnad	1	14	46	39
	maa	2	13	51	34
Rahvus	eestlased	2	12	49	37
	mitte-eestlased	3	14	44	39
Vanus	18 - 29 aastased	4	14	51	31
	30 - 49 aastased	2	16	48	34
	50 - 64 aastased	1	10	46	43
	65 - 74 aastased	1	5	43	51
Sugu	naised	2	12	42	44
	mehed	2	14	53	31
Haridus	alg- ja põhiharidus	0	6	48	46
	kesk ja -eriharidus	4	13	48	35
	kõrgharidus	1	13	46	40
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	4	26	31	39
	2001 - 4000 kr	0	11	45	44
	4001 - 6000 kr	2	9	49	40
	6001 - 8000 kr	2	16	52	30
	8001 – 10 000	3	13	50	34
	üle 10 000 kr	2	11	51	36

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

mööbel

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		1	6	41	52
Regioon	Põhja-Eesti	2	4	42	52
	Kesk-Eesti	2	9	40	49
	Kirde-Eesti	0	11	38	51
	Lääne-Eesti	1	3	46	50
	Lõuna-Eesti	1	6	40	53
Elukoht	Tallinn	3	5	41	51
	suured linnad	0	8	43	49
	väikelinnad	1	6	38	55
	maa	0	5	43	52
Rahvus	eestlased	0	5	42	53
	mitte-eestlased	4	6	41	49
Vanus	18 - 29 aastased	3	7	47	43
	30 - 49 aastased	1	7	40	52
	50 - 64 aastased	0	4	39	57
	65 - 74 aastased	1	3	37	59
Sugu	naised	0	6	40	54
	mehed	3	5	43	49
Haridus	alg- ja põhiharidus	0	0	38	62
	kesk ja -eriharidus	2	6	41	51
	kõrgharidus	1	6	42	51
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	2	6	27	65
	2001 - 4000 kr	1	5	38	56
	4001 - 6000 kr	2	7	40	51
	6001 - 8000 kr	1	6	46	47
	8001 - 10 000	0	5	50	45
	üle 10 000 kr	0	5	46	49

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

pangateenused

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		1	13	77	9
Regioon	Põhja-Eesti	1	17	75	7
	Kesk-Eesti	3	7	78	12
	Kirde-Eesti	0	7	81	12
	Lääne-Eesti	3	9	80	8
	Lõuna-Eesti	1	14	75	10
Elukoht	Tallinn	2	16	75	7
	suured linnad	1	11	80	8
	väikelinnad	1	11	76	12
	maa	1	13	76	10
Rahvus	eestlased	1	14	76	9
	mitte-eestlased	1	11	78	10
Vanus	18 - 29 aastased	1	17	75	7
	30 - 49 aastased	2	13	76	9
	50 - 64 aastased	1	12	78	9
	65 - 74 aastased	1	6	79	14
Sugu	naised	1	12	79	8
	mehed	1	14	74	11
Haridus	alg- ja põhiharidus	0	4	87	9
	kesk ja -eriharidus	1	12	77	10
	kõrgharidus	1	16	75	8
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	0	6	69	25
	2001 - 4000 kr	1	11	77	11
	4001 - 6000 kr	1	11	80	8
	6001 - 8000 kr	2	18	72	8
	8001 - 10 000	2	14	79	5
	üle 10 000 kr	1	18	76	5

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

muud finantsteenused (sms-laen, järelmaksuvõimalused jms)

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		1	3	42	54
Regioon	Põhja-Eesti	1	4	40	55
	Kesk-Eesti	3	1	36	60
	Kirde-Eesti	0	4	46	50
	Lääne-Eesti	1	2	47	50
	Lõuna-Eesti	1	3	42	54
Elukoht	Tallinn	1	4	39	56
	suured linnad	0	3	49	48
	väikelinnad	3	3	35	59
	maa	0	3	43	54
Rahvus	eestlased	1	3	40	56
	mitte-eestlased	1	3	45	51
Vanus	18 - 29 aastased	2	3	46	49
	30 - 49 aastased	1	4	39	56
	50 - 64 aastased	0	4	39	57
	65 - 74 aastased	1	1	44	54
Sugu	naised	1	2	40	57
	mehed	1	4	44	51
Haridus	alg- ja põhiharidus	5	5	48	42
	kesk ja -eriharidus	1	4	41	54
	kõrgharidus	0	2	41	57
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	2	11	32	55
	2001 - 4000 kr	2	4	40	54
	4001 - 6000 kr	1	1	43	55
	6001 - 8000 kr	0	4	36	60
	8001 – 10 000	0	2	49	49
	üle 10 000 kr	0	2	47	51

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

kindlustusteenused

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		0	4	60	36
Regioon	Põhja-Eesti	0	5	58	37
	Kesk-Eesti	0	4	61	35
	Kirde-Eesti	1	4	58	37
	Lääne-Eesti	1	3	67	29
	Lõuna-Eesti	1	4	60	35
Elukoht	Tallinn	0	4	59	37
	suured linnad	1	3	64	32
	väikelinnad	1	5	52	42
	maa	0	4	64	32
Rahvus	eestlased	1	4	61	34
	mitte-eestlased	1	4	57	38
Vanus	18 - 29 aastased	1	5	58	36
	30 - 49 aastased	0	4	63	33
	50 - 64 aastased	0	5	60	35
	65 - 74 aastased	1	2	54	43
Sugu	naised	0	4	57	39
	mehed	1	4	63	32
Haridus	alg- ja põhiharidus	0	2	46	52
	kesk ja -eriharidus	0	4	59	37
	kõrgharidus	1	4	64	31
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	0	2	44	54
	2001 - 4000 kr	0	4	56	40
	4001 - 6000 kr	1	5	57	37
	6001 - 8000 kr	1	4	62	33
	8001 - 10 000	0	4	64	32
	üle 10 000 kr	1	4	75	20

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

toitlustusteenused

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		1	14	64	21
Regioon	Põhja-Eesti	1	16	64	19
	Kesk-Eesti	0	13	58	29
	Kirde-Eesti	1	11	66	22
	Lääne-Eesti	1	12	66	21
	Lõuna-Eesti	1	12	63	24
Elukoht	Tallinn	2	17	63	18
	suured linnad	0	16	59	25
	väikelinnad	0	13	65	22
	maa	1	9	67	23
Rahvus	eestlased	1	14	63	22
	mitte-eestlased	1	14	65	20
Vanus	18 - 29 aastased	2	19	65	14
	30 - 49 aastased	0	15	67	18
	50 - 64 aastased	1	11	62	26
	65 - 74 aastased	1	5	55	39
Sugu	naised	1	13	63	23
	mehed	1	14	65	20
Haridus	alg- ja põhiharidus	0	8	53	39
	kesk ja -eriharidus	1	11	65	23
	kõrgharidus	1	17	65	17
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	0	10	49	41
	2001 - 4000 kr	1	9	65	25
	4001 - 6000 kr	2	8	64	26
	6001 - 8000 kr	1	21	60	18
	8001 – 10 000	0	16	68	16
	üle 10 000 kr	1	23	74	2

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

kommunaalteenused

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		3	15	71	11
Regioon	Põhja-Eesti	2	17	73	8
	Kesk-Eesti	4	19	59	18
	Kirde-Eesti	2	17	70	11
	Lääne-Eesti	3	7	81	9
	Lõuna-Eesti	2	15	70	13
Elukoht	Tallinn	3	15	74	8
	suured linnad	3	16	72	9
	väikelinnad	3	21	68	8
	maa	1	12	69	18
Rahvus	eestlased	2	15	71	12
	mitte-eestlased	4	16	72	8
Vanus	18 - 29 aastased	3	18	71	8
	30 - 49 aastased	2	15	72	11
	50 - 64 aastased	3	13	73	11
	65 - 74 aastased	2	14	68	16
Sugu	naised	2	13	74	11
	mehed	3	17	69	11
Haridus	alg- ja põhiharidus	4	15	57	24
	kesk ja -eriharidus	3	17	69	11
	kõrgharidus	1	14	77	8
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	5	19	53	23
	2001 - 4000 kr	1	18	68	13
	4001 - 6000 kr	3	14	73	10
	6001 - 8000 kr	3	18	69	10
	8001 - 10 000	1	10	82	7
	üle 10 000 kr	2	10	82	6

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

telefoni- ja andmeside teenused (Internet jms)

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		4	24	61	11
Regioon	Põhja-Eesti	5	26	62	7
	Kesk-Eesti	6	15	59	20
	Kirde-Eesti	1	26	56	17
	Lääne-Eesti	3	27	64	6
	Lõuna-Eesti	6	20	61	13
Elukoht	Tallinn	5	26	61	8
	suured linnad	5	21	61	13
	väikelinnad	4	24	57	15
	maa	5	22	64	9
Rahvus	eestlased	5	24	61	10
	mitte-eestlased	4	24	60	12
Vanus	18 - 29 aastased	8	25	59	8
	30 - 49 aastased	4	26	62	8
	50 - 64 aastased	3	24	60	13
	65 - 74 aastased	1	14	64	21
Sugu	naised	4	23	63	10
	mehed	5	24	60	11
Haridus	alg- ja põhiharidus	0	16	61	23
	kesk ja -eriharidus	5	23	59	13
	kõrgharidus	5	25	64	6
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	3	31	44	22
	2001 - 4000 kr	4	25	59	12
	4001 - 6000 kr	6	19	62	13
	6001 - 8000 kr	5	22	64	9
	8001 - 10 000	4	22	69	5
	üle 10 000 kr	4	28	65	3

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

transporditeenused (sh lennureisid)

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		1	11	64	24
Regioon	Põhja-Eesti	1	16	64	19
	Kesk-Eesti	1	13	56	30
	Kirde-Eesti	2	7	64	27
	Lääne-Eesti	3	6	70	21
	Lõuna-Eesti	0	8	65	27
Elukoht	Tallinn	1	16	65	18
	suured linnad	1	10	67	22
	väikelinnad	3	9	59	29
	maa	1	8	64	27
Rahvus	eestlased	1	13	63	23
	mitte-eestlased	1	9	65	25
Vanus	18 - 29 aastased	1	16	64	19
	30 - 49 aastased	1	12	67	20
	50 - 64 aastased	1	9	64	26
	65 - 74 aastased	0	6	56	38
Sugu	naised	1	12	65	22
	mehed	1	12	63	24
Haridus	alg- ja põhiharidus	0	5	54	41
	kesk ja -eriharidus	1	11	60	28
	kõrgharidus	1	13	72	14
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	3	11	40	46
	2001 - 4000 kr	2	7	61	30
	4001 - 6000 kr	0	11	63	26
	6001 - 8000 kr	1	13	68	18
	8001 - 10 000	1	12	74	13
	üle 10 000 kr	2	16	75	7

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

ehitus- ja remonditeenused

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		1	11	42	46
Regioon	Põhja-Eesti	2	11	41	46
	Kesk-Eesti	3	13	35	49
	Kirde-Eesti	1	11	47	41
	Lääne-Eesti	1	9	46	44
	Lõuna-Eesti	0	10	43	47
Elukoht	Tallinn	1	13	40	46
	suured linnad	1	13	46	40
	väikelinnad	1	10	37	52
	maa	2	7	47	44
Rahvus	eestlased	1	11	41	47
	mitte-eestlased	1	11	45	43
Vanus	18 - 29 aastased	3	15	45	37
	30 - 49 aastased	1	10	41	48
	50 - 64 aastased	1	9	42	48
	65 - 74 aastased	1	7	40	52
Sugu	naised	1	11	39	49
	mehed	2	10	46	42
Haridus	alg- ja põhiharidus	0	1	50	49
	kesk ja -eriharidus	2	9	42	47
	kõrgharidus	0	15	41	44
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	0	8	32	60
	2001 - 4000 kr	1	11	42	46
	4001 - 6000 kr	2	9	43	46
	6001 - 8000 kr	1	13	39	47
	8001 - 10 000	2	10	48	40
	üle 10 000 kr	1	16	47	36

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

kaabelleviteenused

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		4	23	48	25
Regioon	Põhja-Eesti	5	27	51	17
	Kesk-Eesti	3	15	47	35
	Kirde-Eesti	6	34	43	17
	Lääne-Eesti	6	25	44	25
	Lõuna-Eesti	2	14	46	38
Elukoht	Tallinn	3	29	52	16
	suured linnad	5	24	49	22
	väikelinnad	3	25	47	25
	maa	5	16	43	36
Rahvus	eestlased	4	20	45	31
	mitte-eestlased	5	31	53	11
Vanus	18 - 29 aastased	6	24	49	21
	30 - 49 aastased	6	23	47	24
	50 - 64 aastased	2	27	45	26
	65 - 74 aastased	1	18	52	29
Sugu	naised	3	21	50	26
	mehed	6	26	45	23
Haridus	alg- ja põhiharidus	6	17	45	32
	kesk ja -eriharidus	5	23	45	27
	kõrgharidus	3	24	53	20
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	4	19	39	38
	2001 - 4000 kr	5	24	45	26
	4001 - 6000 kr	4	21	49	26
	6001 - 8000 kr	4	26	50	20
	8001 - 10 000	5	25	47	23
	üle 10 000 kr	3	24	57	16

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

turismiteenused

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		1	4	43	52
Regioon	Põhja-Eesti	1	4	46	49
	Kesk-Eesti	0	2	40	58
	Kirde-Eesti	0	2	39	59
	Lääne-Eesti	0	3	55	42
	Lõuna-Eesti	1	4	38	57
Elukoht	Tallinn	2	5	45	48
	suured linnad	0	6	43	51
	väikelinnad	0	2	36	62
	maa	0	2	47	51
Rahvus	eestlased	0	4	45	51
	mitte-eestlased	1	4	40	55
Vanus	18 - 29 aastased	1	5	49	45
	30 - 49 aastased	1	5	41	53
	50 - 64 aastased	1	1	40	58
	65 - 74 aastased	0	2	45	53
Sugu	naised	0	3	43	54
	mehed	1	4	44	51
Haridus	alg- ja põhiharidus	0	0	40	60
	kesk ja -eriharidus	0	2	41	57
	kõrgharidus	1	6	48	45
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	0	0	27	73
	2001 - 4000 kr	0	1	36	63
	4001 - 6000 kr	0	4	43	52
	6001 - 8000 kr	2	6	44	48
	8001 - 10 000	0	5	50	45
	üle 10 000 kr	2	5	61	32

Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2009. aastal probleeme?

(% vastanuist)

meelelahutusteenused (helinate, mängude tellimine, testid nt IQ-test)

		Sageli	Mõnel korral	Ei ole esinenud	Ei ostnud
Keskmiselt		1	3	36	60
Regioon	Põhja-Eesti	1	3	34	62
	Kesk-Eesti	0	5	38	57
	Kirde-Eesti	1	2	33	64
	Lääne-Eesti	2	3	46	49
	Lõuna-Eesti	2	2	37	59
Elukoht	Tallinn	1	3	34	62
	suured linnad	1	3	39	57
	väikelinnad	1	3	31	65
	maa	3	2	40	55
Rahvus	eestlased	2	2	38	58
	mitte-eestlased	0	3	33	64
Vanus	18 - 29 aastased	3	5	41	51
	30 - 49 aastased	1	2	31	66
	50 - 64 aastased	1	1	34	64
	65 - 74 aastased	0	1	43	56
Sugu	naised	2	2	36	60
	mehed	1	3	36	60
Haridus	alg- ja põhiharidus	3	4	29	64
	kesk ja -eriharidus	2	3	35	60
	kõrgharidus	0	2	38	60
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	0	1	31	68
	2001 - 4000 kr	2	2	31	65
	4001 - 6000 kr	2	3	36	59
	6001 - 8000 kr	1	4	33	62
	8001 – 10 000	1	2	42	55
	üle 10 000 kr	1	2	51	46

**Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul pöördunud oma õiguste kaitseks
müüja/teenindaja poole?**

(% vastanuist)

olen helistanud tarbijakaitse infotelefonil ja menetlus lõppes....

		Minu kasuks	Osaliselt minu kasuks	Müüja kasuks	Pole lõppenud	Pole pöördunud
Keskmiselt		1	1	2	1	95
Regioon	Põhja-Eesti	1	2	2	1	94
	Kesk-Eesti	0	0	0	1	99
	Kirde-Eesti	0	1	0	0	99
	Lääne-Eesti	2	0	2	2	94
	Lõuna-Eesti	1	2	2	1	94
Elukoht	Tallinn	1	2	2	2	93
	suured linnad	2	0	1	1	96
	väikelinnad	1	2	1	0	96
	maa	1	1	1	1	96
Rahvus	eestlased	1	1	1	1	96
	mitte-eestlased	1	3	2	1	93
Vanus	18 - 29 aastased	2	3	3	1	91
	30 - 49 aastased	1	1	2	1	95
	50 - 64 aastased	1	0	0	1	98
	65 - 74 aastased	1	1	0	1	97
Sugu	naised	1	1	1	1	96
	mehed	1	2	1	2	94
Haridus	põhiharidus	0	0	0	0	100
	kesk ja -eriharidus	1	1	1	1	96
	kõrgharidus	1	2	3	1	93
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	0	0	1	1	98
	2001 - 4000 kr	2	1	0	2	95
	4001 - 6000 kr	1	1	2	1	95
	6001 - 8000 kr	3	1	1	1	94
	8001 - 10 000	0	1	1	0	98
	üle 10 000 kr	0	2	2	1	95

**Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul pöördunud oma õiguste kaitseks
müüja/teenindaja poole?**

(% vastanuist)

olen pöördunud avaldusega TKA poole

		Minu kasuks	Osaliselt minu kasuks	Müüja kasuks	Pole lõppenud	Pole pöördunud
Keskmiselt		1	0	0	1	98
Regioon	Põhja-Eesti	1	0	1	1	97
	Kesk-Eesti	0	0	0	0	100
	Kirde-Eesti	2	0	1	0	97
	Lääne-Eesti	0	0	1	1	98
	Lõuna-Eesti	0	0	0	0	100
Elukoht	Tallinn	1	0	1	1	97
	suured linnad	2	1	0	0	97
	väikelinnad	0	1	1	1	97
	maa	0	0	1	1	98
Rahvus	eestlased	1	1	0	0	98
	mitte-eestlased	1	0	1	1	97
Vanus	18 - 29 aastased	1	0	1	1	97
	30 - 49 aastased	1	0	1	0	98
	50 - 64 aastased	0	0	0	0	99
	65 - 74 aastased	1	0	0	1	98
Sugu	naised	0	0	1	0	99
	mehed	1	0	1	1	97
Haridus	põhiharidus	0	0	0	0	100
	kesk ja -eriharidus	1	0	1	1	97
	kõrgharidus	1	0	0	1	98
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	3	0	0	1	96
	2001 - 4000 kr	0	0	0	1	99
	4001 - 6000 kr	0	0	2	1	98
	6001 - 8000 kr	1	0	0	1	98
	8001 - 10 000	1	0	0	1	98
	üle 10 000 kr	0	0	1	0	99

Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul pöördunud oma õiguste kaitseks müüja/teenindaja poole?

(% vastanuist)

olen pöördunud Tarbijakaebuste komisjoni poole (kohtuväline institutsioon, mis töötab TKA juures ning lahendab sõltumatult tarbija ja kaupleja vahelisi probleeme)

		Minu kasuks	Osaliselt minu kasuks	Müüja kasuks	Pole lõppenud	Pole pöördunud
Keskmiselt		0	0	0	0	100
Regioon	Põhja-Eesti	0	0	0	0	100
	Kesk-Eesti	0	1	1	0	98
	Kirde-Eesti	0	0	0	1	99
	Lääne-Eesti	0	0	0	1	99
	Lõuna-Eesti	0	0	0	0	100
Elukoht	Tallinn	0	0	0	0	100
	suured linnad	1	0	0	0	100
	väikelinnad	0	1	0	0	99
	maa	0	0	0	1	99
Rahvus	eestlased	0	0	0	0	100
	mitte-eestlased	0	0	0	0	100
Vanus	18 - 29 aastased	0	1	0	0	99
	30 - 49 aastased	0	0	1	0	99
	50 - 64 aastased	0	0	0	0	100
	65 - 74 aastased	0	1	0	0	99
Sugu	naised	0	0	0	1	99
	mehed	0	0	0	0	100
Haridus	põhiharidus	0	0	0	0	100
	kesk ja -eriharidus	0	0	1	0	99
	kõrgharidus	0	0	0	1	99
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	0	2	0	0	98
	2001 - 4000 kr	1	0	1	1	97
	4001 - 6000 kr	0	0	0	0	100
	6001 - 8000 kr	0	0	0	1	99
	8001 – 10 000	0	0	0	0	100
	üle 10 000 kr	0	0	0	0	100

**Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul pöördunud oma õiguste kaitseks
müüja/teenindaja poole?**

(% vastanuist)

olen käinud TKA vastuvõtul

		Minu kasuks	Osaliselt minu kasuks	Müüja kasuks	Pole lõppenud	Pole pöördunud
Keskmiselt		1	0	1	1	97
Regioon	Põhja-Eesti	1	0	0	1	98
	Kesk-Eesti	0	0	0	0	100
	Kirde-Eesti	2	0	4	0	94
	Lääne-Eesti	0	1	1	1	97
	Lõuna-Eesti	1	1	0	0	98
Elukoht	Tallinn	2	0	0	1	97
	suured linnad	2	0	3	0	95
	väikelinnad	1	1	0	0	98
	maa	0	0	0	1	99
Rahvus	eestlased	1	0	0	0	99
	mitte-eestlased	2	0	2	1	95
Vanus	18 - 29 aastased	1	1	1	1	96
	30 - 49 aastased	1	0	1	0	98
	50 - 64 aastased	1	0	1	0	98
	65 - 74 aastased	0	0	1	0	99
Sugu	naised	1	0	1	0	98
	mehed	1	0	1	0	98
Haridus	põhiharidus	0	0	0	0	100
	kesk ja -eriharidus	2	0	1	1	95
	kõrgharidus	1	0	1	0	98
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	2	0	0	0	98
	2001 - 4000 kr	1	1	0	0	98
	4001 - 6000 kr	1	0	1	1	97
	6001 - 8000 kr	0	0	2	0	98
	8001 - 10 000	0	0	2	0	98
	üle 10 000 kr	2	0	0	0	98

Kuidas te hindate Tarbijakaitseameti tööd viimase 12 kuu jooksul?

(% vastanuist)

Töö tulemuste nähtavus

		Tulemused silma- nähtavad	Aeg- ajalt näha	Tulemusi pole eriti näha	Pole üldse näha	Ei huvita
Keskmiselt		7	41	24	8	20
Regioon	Põhja-Eesti	8	42	22	7	21
	Kesk-Eesti	4	46	28	6	16
	Kirde-Eesti	8	30	17	11	34
	Lääne-Eesti	7	41	30	9	13
	Lõuna-Eesti	7	43	24	8	18
Elukoht	Tallinn	9	41	23	6	21
	suured linnad	6	35	22	10	27
	väikelinnad	9	43	19	9	20
	maa	5	45	28	7	15
Rahvus	eestlased	4	51	26	7	12
	mitte-eestlased	14	20	17	9	40
Vanus	18 - 29 aastased	7	44	26	6	17
	30 - 49 aastased	7	47	21	7	18
	50 - 64 aastased	9	33	27	11	20
	65 - 74 aastased	5	34	18	8	35
Sugu	naised	7	44	23	6	20
	mehed	8	38	24	9	21
Haridus	alg- ja põhiharidus	4	34	20	7	35
	kesk ja -eriharidus	8	40	21	8	23
	kõrgharidus	6	45	28	7	14
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	15	37	21	7	20
	2001 - 4000 kr	6	39	26	9	20
	4001 - 6000 kr	7	36	23	6	28
	6001 - 8000 kr	10	43	22	8	17
	8001 - 10 000	4	48	23	9	16
	üle 10 000 kr	6	52	22	9	11

Kuidas te hindate Tarbijakaitseameti tööd viimase 12 kuu jooksul?

(% vastanuist)

TKA usaldusväärsus

		Usaldan väga	Pigem usaldan	Pigem ei usalda	Ei usalda üldse	Ei huvita
Keskmiselt		6	63	15	3	13
Regioon	Põhja-Eesti	7	66	13	1	13
	Kesk-Eesti	5	65	14	5	11
	Kirde-Eesti	6	51	18	8	17
	Lääne-Eesti	6	55	22	5	12
	Lõuna-Eesti	6	63	15	2	14
Elukoht	Tallinn	7	67	12	1	13
	suured linnad	6	52	20	5	17
	väikelinnad	7	62	11	5	15
	maa	4	65	19	2	10
Rahvus	eestlased	6	65	17	2	10
	mitte-eestlased	6	57	12	5	20
Vanus	18 - 29 aastased	7	62	17	3	11
	30 - 49 aastased	5	71	13	2	9
	50 - 64 aastased	7	56	17	5	15
	65 - 74 aastased	5	50	14	3	28
Sugu	naised	6	64	15	2	13
	mehed	6	61	15	4	14
Haridus	alg- ja põhiharidus	7	46	10	3	34
	kesk ja -eriharidus	6	60	16	4	14
	kõrgharidus	6	68	16	1	9
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	13	57	14	6	10
	2001 - 4000 kr	3	63	17	5	12
	4001 - 6000 kr	5	59	14	1	21
	6001 - 8000 kr	7	69	13	2	9
	8001 - 10 000	3	68	15	1	13
	üle 10 000 kr	13	59	19	4	5

Kas Te olete viimasel 12 kuul ostnud kaupa või teenust mingi konkreetse reklaamikampaania tulemusena ja kas olete ostetus hiljem pettunud?

(% vastanuist)

		Ostsin, ei ole pettunud	Ostsin, pettusin	Ei ole ostnud	Ei oska öelda
Keskmiselt		27	11	53	9
Regioon	Põhja-Eesti	27	11	54	8
	Kesk-Eesti	32	9	54	5
	Kirde-Eesti	29	8	50	13
	Lääne-Eesti	27	13	52	8
	Lõuna-Eesti	25	14	52	9
Elukoht	Tallinn	28	12	52	8
	suured linnad	28	11	47	14
	väikelinnad	26	11	54	9
	maa	26	12	56	6
Rahvus	eestlased	27	12	53	8
	mitte-eestlased	27	11	53	9
Vanus	18 - 29 aastased	30	16	45	9
	30 - 49 aastased	31	10	50	9
	50 - 64 aastased	22	11	58	9
	65 - 74 aastased	19	7	67	7
Sugu	naised	25	10	56	9
	mehed	29	14	49	8
Haridus	alg- ja põhiharidus	20	9	65	6
	kesk ja -eriharidus	25	15	51	9
	kõrgharidus	31	7	53	9
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	21	21	52	6
	2001 - 4000 kr	26	10	54	10
	4001 - 6000 kr	24	12	56	8
	6001 - 8000 kr	33	10	48	9
	8001 - 10 000	28	9	54	9
	üle 10 000 kr	32	10	49	9

**Millised Teie järgmistest lepingupartneritest on viimase
12 kuu jooksul muutnud lepingutingimusi, sh hindu?**

(% vastanuist)

energiaettevõtte (Eesti Energia, Fortum jm)

		Lepingutingimusi on muudetud
Keskmiselt		58
Regioon	Põhja-Eesti	56
	Kesk-Eesti	66
	Kirde-Eesti	61
	Lääne-Eesti	62
	Lõuna-Eesti	54
Elukoht	Tallinn	56
	suured linnad	58
	väikelinnad	57
	maa	62
Rahvus	eestlased	59
	mitte-eestlased	55
Vanus	18 - 29 aastased	52
	30 - 49 aastased	58
	50 - 64 aastased	65
	65 - 74 aastased	55
Sugu	naised	54
	mehed	63
Haridus	alg- ja põhiharidus	45
	kesk ja -eriharidus	61
	kõrgharidus	57
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	63
	2001 - 4000 kr	52
	4001 - 6000 kr	60
	6001 - 8000 kr	59
	8001 – 10 000	58
	üle 10 000 kr	59

**Millised Teie järgmistest lepingupartneritest on viimase
12 kuu jooksul muutnud lepingutingimusi, sh hindu?**

(% vastanuist)

pangad

		Lepingutingimusi on muudetud
Keskmiselt		33
Regioon	Põhja-Eesti	37
	Kesk-Eesti	33
	Kirde-Eesti	26
	Lääne-Eesti	36
	Lõuna-Eesti	30
Elukoht	Tallinn	37
	suured linnad	31
	väikelinnad	35
	maa	30
Rahvus	eestlased	35
	mitte-eestlased	29
Vanus	18 - 29 aastased	38
	30 - 49 aastased	34
	50 - 64 aastased	32
	65 - 74 aastased	23
Sugu	naised	30
	mehed	37
Haridus	alg- ja põhiharidus	23
	kesk ja -eriharidus	31
	kõrgharidus	39
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	27
	2001 - 4000 kr	29
	4001 - 6000 kr	33
	6001 - 8000 kr	35
	8001 – 10 000	40
	üle 10 000 kr	42

**Millised Teie järgmistest lepingupartneritest on viimase
12 kuu jooksul muutnud lepingutingimusi, sh hindu?**

(% vastanuist)

kaabelviettevõtted

		Lepingutingimusi on muudetud
Keskmiselt		24
Regioon	Põhja-Eesti	27
	Kesk-Eesti	19
	Kirde-Eesti	36
	Lääne-Eesti	21
	Lõuna-Eesti	17
Elukoht	Tallinn	29
	suured linnad	25
	väikelinnad	30
	maa	15
Rahvus	eestlased	20
	mitte-eestlased	34
Vanus	18 - 29 aastased	23
	30 - 49 aastased	23
	50 - 64 aastased	29
	65 - 74 aastased	23
Sugu	naised	20
	mehed	29
Haridus	alg- ja põhiharidus	17
	kesk ja -eriharidus	25
	kõrgharidus	25
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	29
	2001 - 4000 kr	24
	4001 - 6000 kr	21
	6001 - 8000 kr	32
	8001 – 10 000	31
	üle 10 000 kr	16

**Millised Teie järgmistest lepingupartneritest on viimase
12 kuu jooksul muutnud lepingutingimusi, sh hindu?**

(% vastanuist)

mobiilsideoperaatorid

		Lepingutingimusi on muudetud
Keskmiselt		17
Regioon	Põhja-Eesti	17
	Kesk-Eesti	19
	Kirde-Eesti	19
	Lääne-Eesti	16
	Lõuna-Eesti	14
Elukoht	Tallinn	18
	suured linnad	15
	väikelinnad	15
	maa	19
Rahvus	eestlased	18
	mitte-eestlased	15
Vanus	18 - 29 aastased	22
	30 - 49 aastased	17
	50 - 64 aastased	15
	65 - 74 aastased	11
Sugu	naised	16
	mehed	18
Haridus	alg- ja põhiharidus	12
	kesk ja -eriharidus	16
	kõrgharidus	19
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	20
	2001 - 4000 kr	15
	4001 - 6000 kr	15
	6001 - 8000 kr	18
	8001 – 10 000	23
	üle 10 000 kr	17

**Millised Teie järgmistest lepingupartneritest on viimase
12 kuu jooksul muutnud lepingutingimusi, sh hindu?**

(% vastanuist)

vee-ettevõtte

		Lepingutingimusi on muudetud
Keskmiselt		37
Regioon	Põhja-Eesti	44
	Kesk-Eesti	33
	Kirde-Eesti	40
	Lääne-Eesti	30
	Lõuna-Eesti	25
Elukoht	Tallinn	46
	suured linnad	35
	väikelinnad	39
	maa	26
Rahvus	eestlased	33
	mitte-eestlased	44
Vanus	18 - 29 aastased	30
	30 - 49 aastased	38
	50 - 64 aastased	41
	65 - 74 aastased	37
Sugu	naised	33
	mehed	40
Haridus	alg- ja põhiharidus	26
	kesk ja -eriharidus	36
	kõrgharidus	39
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	36
	2001 - 4000 kr	32
	4001 - 6000 kr	39
	6001 - 8000 kr	40
	8001 – 10 000	39
	üle 10 000 kr	37

**Millised Teie järgmistest lepingupartneritest on viimase
12 kuu jooksul muutnud lepingutingimusi, sh hindu?**

(% vastanuist)

prügifirma

		Lepingutingimusi on muudetud
Keskmiselt		42
Regioon	Põhja-Eesti	43
	Kesk-Eesti	37
	Kirde-Eesti	35
	Lääne-Eesti	42
	Lõuna-Eesti	49
Elukoht	Tallinn	40
	suured linnad	44
	väikelinnad	47
	maa	40
Rahvus	eestlased	43
	mitte-eestlased	40
Vanus	18 - 29 aastased	32
	30 - 49 aastased	45
	50 - 64 aastased	48
	65 - 74 aastased	42
Sugu	naised	41
	mehed	44
Haridus	alg- ja põhiharidus	43
	kesk ja -eriharidus	42
	kõrgharidus	42
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	41
	2001 - 4000 kr	42
	4001 - 6000 kr	43
	6001 - 8000 kr	44
	8001 – 10 000	46
	üle 10 000 kr	32

Milliste kanalite kaudu on Teid teavitatud eelmises küsimuses toodud partneri(te) poolt kavandatud tingimuste muutustest, sh hinnamuutustest?

(% vastanuist)

eelteavitus igakuisel arvel

		Lepingutingimusi on muudetud
Keskmiselt		40
Regioon	Põhja-Eesti	40
	Kesk-Eesti	36
	Kirde-Eesti	49
	Lääne-Eesti	34
	Lõuna-Eesti	37
Elukoht	Tallinn	39
	suured linnad	44
	väikelinnad	39
	maa	37
Rahvus	eestlased	36
	mitte-eestlased	46
Vanus	18 - 29 aastased	37
	30 - 49 aastased	43
	50 - 64 aastased	40
	65 - 74 aastased	34
Sugu	naised	36
	mehed	43
Haridus	alg- ja põhiharidus	30
	kesk ja -eriharidus	40
	kõrgharidus	41
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	39
	2001 - 4000 kr	37
	4001 - 6000 kr	38
	6001 - 8000 kr	43
	8001 – 10 000	44
	üle 10 000 kr	39

Milliste kanalite kaudu on Teid teavitatud eelmises küsimuses toodud partneri(te) poolt kavandatud tingimuste muutustest, sh hinnamuutustest?
(% vastanuist)

meedia vahendusel

		teavitusi saanud
Keskmiselt		39
Regioon	Põhja-Eesti	39
	Kesk-Eesti	40
	Kirde-Eesti	33
	Lääne-Eesti	44
	Lõuna-Eesti	41
Elukoht	Tallinn	40
	suured linnad	41
	väikelinnad	33
	maa	41
Rahvus	eestlased	45
	mitte-eestlased	26
Vanus	18 - 29 aastased	37
	30 - 49 aastased	39
	50 - 64 aastased	43
	65 - 74 aastased	36
Sugu	naised	36
	mehed	42
Haridus	alg- ja põhiharidus	28
	kesk ja -eriharidus	42
	kõrgharidus	36
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	42
	2001 - 4000 kr	37
	4001 - 6000 kr	43
	6001 - 8000 kr	33
	8001 – 10 000	36
	üle 10 000 kr	42

Milliste kanalite kaudu on Teid teavitatud eelmises küsimuses toodud partneri(te) poolt kavandatud tingimuste muutustest, sh hinnamuutustest?

(% vastanuist)

SMS, e-kiri, tavakiri vm

		teavitusi saanud
Keskmiselt		26
Regioon	Põhja-Eesti	26
	Kesk-Eesti	30
	Kirde-Eesti	25
	Lääne-Eesti	30
	Lõuna-Eesti	23
Elukoht	Tallinn	26
	suured linnad	23
	väikelinnad	27
	maa	28
Rahvus	eestlased	27
	mitte-eestlased	24
Vanus	18 - 29 aastased	31
	30 - 49 aastased	29
	50 - 64 aastased	23
	65 - 74 aastased	13
Sugu	naised	27
	mehed	25
Haridus	alg- ja põhiharidus	18
	kesk ja -eriharidus	24
	kõrgharidus	30
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	24
	2001 - 4000 kr	25
	4001 - 6000 kr	18
	6001 - 8000 kr	32
	8001 – 10 000	33
	üle 10 000 kr	38

Milliste kanalite kaudu on Teid teavitatud eelmises küsimuses toodud partneri(te) poolt kavandatud tingimuste muutustest, sh hinnamuutustest?

(% vastanuist)

“üllatava” uue arvega

		teavitusi saanud
Keskmiselt		21
Regioon	Põhja-Eesti	22
	Kesk-Eesti	23
	Kirde-Eesti	22
	Lääne-Eesti	17
	Lõuna-Eesti	22
Elukoht	Tallinn	22
	suured linnad	22
	väikelinnad	20
	maa	21
Rahvus	eestlased	19
	mitte-eestlased	25
Vanus	18 - 29 aastased	20
	30 - 49 aastased	24
	50 - 64 aastased	20
	65 - 74 aastased	19
Sugu	naised	19
	mehed	24
Haridus	alg- ja põhiharidus	17
	kesk ja -eriharidus	22
	kõrgharidus	22
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	24
	2001 - 4000 kr	21
	4001 - 6000 kr	21
	6001 - 8000 kr	21
	8001 – 10 000	23
	üle 10 000 kr	20

Milliste kanalite kaudu on Teid teavitatud eelmises küsimuses toodud partneri(te) poolt kavandatud tingimuste muutustest, sh hinnamuutustest?

(% vastanuist)

pangakonto väljavõttel

		teavitusi saanud
Keskmiselt		8
Regioon	Põhja-Eesti	7
	Kesk-Eesti	8
	Kirde-Eesti	7
	Lääne-Eesti	9
	Lõuna-Eesti	10
Elukoht	Tallinn	6
	suured linnad	9
	väikelinnad	9
	maa	8
Rahvus	eestlased	8
	mitte-eestlased	7
Vanus	18 - 29 aastased	6
	30 - 49 aastased	6
	50 - 64 aastased	12
	65 - 74 aastased	6
Sugu	naised	8
	mehed	8
Haridus	alg- ja põhiharidus	11
	kesk ja -eriharidus	7
	kõrgharidus	8
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	10
	2001 - 4000 kr	7
	4001 - 6000 kr	9
	6001 - 8000 kr	6
	8001 - 10 000	8
	üle 10 000 kr	5

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2009. aastal
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

päevalehed

		Sageli	Mõnikord	Ei kasutanud	Ei oska öelda
Keskmiselt		22	37	35	6
Regioon	Põhja-Eesti	24	40	30	6
	Kesk-Eesti	20	33	43	4
	Kirde-Eesti	21	37	35	7
	Lääne-Eesti	26	28	42	4
	Lõuna-Eesti	16	40	37	7
Elukoht	Tallinn	25	39	29	7
	suured linnad	22	36	37	5
	väikelinnad	16	37	41	6
	maa	22	36	37	5
Rahvus	eestlased	23	38	33	6
	mitte-eestlased	20	35	40	5
Vanus	18 - 29 aastased	20	37	37	6
	30 - 49 aastased	17	37	39	7
	50 - 64 aastased	25	40	32	3
	65 - 74 aastased	31	35	27	7
Sugu	naised	20	40	34	6
	mehed	23	35	36	6
Haridus	alg- ja põhiharidus	26	18	48	8
	kesk ja -eriharidus	22	37	36	5
	kõrgharidus	21	40	33	6
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	18	38	37	7
	2001 - 4000 kr	18	41	37	4
	4001 - 6000 kr	24	37	34	5
	6001 - 8000 kr	28	38	28	6
	8001 - 10 000	18	34	41	7
	üle 10 000 kr	18	39	36	7

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2009. aastal
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

ajakirjad

		Sageli	Mõnikord	Ei kasutanud	Ei oska öelda
Keskmiselt		5	23	64	8
Regioon	Põhja-Eesti	6	21	63	10
	Kesk-Eesti	3	22	68	7
	Kirde-Eesti	3	23	64	10
	Lääne-Eesti	6	22	66	6
	Lõuna-Eesti	3	28	61	8
Elukoht	Tallinn	5	20	64	11
	suured linnad	4	19	70	7
	väikelinnad	4	25	63	8
	maa	6	28	60	6
Rahvus	eestlased	6	24	62	8
	mitte-eestlased	2	21	68	9
Vanus	18 - 29 aastased	4	27	63	6
	30 - 49 aastased	4	22	66	8
	50 - 64 aastased	4	20	67	9
	65 - 74 aastased	9	24	53	14
Sugu	naised	6	24	61	9
	mehed	4	22	66	8
Haridus	alg- ja põhiharidus	7	14	70	9
	kesk ja -eriharidus	4	26	62	8
	kõrgharidus	5	20	66	9
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	4	21	68	7
	2001 - 4000 kr	4	23	64	9
	4001 - 6000 kr	7	29	55	9
	6001 - 8000 kr	4	20	67	9
	8001 - 10 000	1	17	72	10
	üle 10 000 kr	4	18	72	6

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2009. aastal
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

televisioon

		Sageli	Mõnikord	Ei kasutanud	Ei oska öelda
Keskmiselt		31	38	25	6
Regioon	Põhja-Eesti	31	42	20	7
	Kesk-Eesti	33	41	23	3
	Kirde-Eesti	30	29	32	9
	Lääne-Eesti	35	31	31	3
	Lõuna-Eesti	31	40	25	4
Elukoht	Tallinn	31	40	21	8
	suured linnad	30	31	33	6
	väikelinnad	29	45	22	4
	maa	35	37	24	4
Rahvus	eestlased	32	40	23	5
	mitte-eestlased	30	35	27	8
Vanus	18 - 29 aastased	31	35	28	6
	30 - 49 aastased	24	43	26	7
	50 - 64 aastased	38	37	21	4
	65 - 74 aastased	42	33	20	5
Sugu	naised	32	38	25	5
	mehed	31	39	24	6
Haridus	alg- ja põhiharidus	38	22	30	10
	kesk ja -eriharidus	33	39	23	5
	kõrgharidus	27	41	26	6
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	41	29	25	5
	2001 - 4000 kr	36	33	26	5
	4001 - 6000 kr	32	41	21	6
	6001 - 8000 kr	26	46	21	7
	8001 - 10 000	27	39	29	5
	üle 10 000 kr	27	37	30	6

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2009. aastal
tarbijajakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

raadio

		Sageli	Mõnikord	Ei kasutanud	Ei oska öelda
Keskmiselt		23	36	35	6
Regioon	Põhja-Eesti	25	34	33	8
	Kesk-Eesti	26	35	35	4
	Kirde-Eesti	27	30	36	7
	Lääne-Eesti	23	33	40	4
	Lõuna-Eesti	17	42	37	4
Elukoht	Tallinn	24	34	33	9
	suured linnad	20	37	39	4
	väikelinnad	23	38	34	5
	maa	24	35	36	5
Rahvus	eestlased	21	36	37	6
	mitte-eestlased	27	34	32	7
Vanus	18 - 29 aastased	16	37	41	6
	30 - 49 aastased	17	38	38	7
	50 - 64 aastased	31	34	31	4
	65 - 74 aastased	40	29	25	6
Sugu	naised	21	36	37	6
	mehed	26	35	33	6
Haridus	alg- ja põhiharidus	31	24	35	10
	kesk ja -eriharidus	27	37	31	5
	kõrgharidus	16	37	41	6
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	28	38	28	6
	2001 - 4000 kr	27	35	35	3
	4001 - 6000 kr	28	33	33	6
	6001 - 8000 kr	17	43	32	8
	8001 – 10 000	17	32	44	7
	üle 10 000 kr	13	35	45	7

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2009. aastal
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Internet

		Sageli	Mõnikord	Ei kasutanud	Ei oska öelda
Keskmiselt		21	33	41	5
Regioon	Põhja-Eesti	26	33	35	6
	Kesk-Eesti	20	32	45	3
	Kirde-Eesti	17	31	46	6
	Lääne-Eesti	16	36	44	4
	Lõuna-Eesti	15	37	44	4
Elukoht	Tallinn	27	31	35	7
	suured linnad	16	35	47	2
	väikelinnad	18	39	38	5
	maa	19	32	45	4
Rahvus	eestlased	18	36	41	5
	mitte-eestlased	27	28	39	6
Vanus	18 - 29 aastased	26	39	31	4
	30 - 49 aastased	23	41	31	5
	50 - 64 aastased	18	24	53	5
	65 - 74 aastased	8	15	71	6
Sugu	naised	20	34	41	5
	mehed	21	33	41	5
Haridus	alg- ja põhiharidus	10	19	61	10
	kesk ja -eriharidus	21	33	42	4
	kõrgharidus	22	37	36	5
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	20	28	46	6
	2001 - 4000 kr	20	34	41	5
	4001 - 6000 kr	17	29	51	3
	6001 - 8000 kr	24	31	37	8
	8001 – 10 000	19	44	33	4
	üle 10 000 kr	26	43	27	4

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2009. aastal
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Tarbijakaitseameti kodulehekülg Internetis

		Sageli	Mõnikord	Ei kasutanud	Ei oska öelda
Keskmiselt		4	10	80	6
Regioon	Põhja-Eesti	4	11	79	6
	Kesk-Eesti	4	13	78	5
	Kirde-Eesti	3	4	82	11
	Lääne-Eesti	5	12	78	5
	Lõuna-Eesti	2	10	83	5
Elukoht	Tallinn	4	12	77	7
	suured linnad	2	8	84	6
	väikelinnad	2	10	83	5
	maa	5	10	79	6
Rahvus	eestlased	4	11	80	5
	mitte-eestlased	3	7	81	9
Vanus	18 - 29 aastased	6	13	77	4
	30 - 49 aastased	4	13	76	7
	50 - 64 aastased	1	4	88	7
	65 - 74 aastased	1	7	85	7
Sugu	naised	3	12	78	7
	mehed	4	8	82	6
Haridus	alg- ja põhiharidus	4	7	80	9
	kesk ja -eriharidus	4	9	81	6
	kõrgharidus	3	11	80	6
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	8	7	78	7
	2001 - 4000 kr	3	9	80	8
	4001 - 6000 kr	3	10	81	6
	6001 - 8000 kr	2	11	78	9
	8001 – 10 000	1	8	87	4
	üle 10 000 kr	8	14	76	2

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2009. aastal
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Tarbijakaitseameti bukletid

		Sageli	Mõnikord	Ei kasutanud	Ei oska öelda
Keskmiselt		1	7	84	8
Regioon	Põhja-Eesti	1	8	83	8
	Kesk-Eesti	0	3	89	8
	Kirde-Eesti	0	10	74	16
	Lääne-Eesti	3	6	86	5
	Lõuna-Eesti	0	8	86	6
Elukoht	Tallinn	2	8	81	9
	suured linnad	1	8	83	8
	väikelinnad	1	4	85	10
	maa	0	8	85	7
Rahvus	eestlased	0	7	86	7
	mitte-eestlased	2	9	78	11
Vanus	18 - 29 aastased	1	8	84	7
	30 - 49 aastased	1	8	83	8
	50 - 64 aastased	1	5	85	9
	65 - 74 aastased	1	7	80	12
Sugu	naised	1	8	83	8
	mehed	1	6	84	9
Haridus	alg- ja põhiharidus	0	2	86	12
	kesk ja -eriharidus	1	9	81	9
	kõrgharidus	1	6	86	7
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	0	4	88	8
	2001 - 4000 kr	0	7	83	10
	4001 - 6000 kr	1	11	80	8
	6001 - 8000 kr	1	5	85	9
	8001 – 10 000	0	2	94	4
	üle 10 000 kr	1	10	82	7

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2009. aastal
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

tarbijakaitseüritused, teabepäevad

		Sageli	Mõnikord	Ei kasutanud	Ei oska öelda
Keskmiselt		1	2	89	8
Regioon	Põhja-Eesti	0	2	90	8
	Kesk-Eesti	0	3	89	8
	Kirde-Eesti	2	2	81	15
	Lääne-Eesti	1	4	92	3
	Lõuna-Eesti	0	3	92	5
Elukoht	Tallinn	1	1	89	9
	suured linnad	2	1	90	7
	väikelinnad	0	3	89	8
	maa	1	3	90	6
Rahvus	eestlased	0	2	91	7
	mitte-eestlased	2	2	85	11
Vanus	18 - 29 aastased	1	1	93	5
	30 - 49 aastased	1	3	88	8
	50 - 64 aastased	0	1	91	8
	65 - 74 aastased	1	5	82	12
Sugu	naised	0	3	89	8
	mehed	1	1	90	8
Haridus	alg- ja põhiharidus	0	3	85	12
	kesk ja -eriharidus	1	2	88	9
	kõrgharidus	1	1	92	6
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	0	6	86	8
	2001 - 4000 kr	1	3	87	9
	4001 - 6000 kr	1	2	89	8
	6001 - 8000 kr	1	1	89	9
	8001 - 10 000	0	1	95	4
	üle 10 000 kr	0	2	92	6

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2009. aastal
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Tarbijakaitseameti ja tema maakonnatalituste infotelefonid

		Sageli	Mõnikord	Ei kasutanud	Ei oska öelda
Keskmiselt		1	5	87	7
Regioon	Põhja-Eesti	2	3	88	7
	Kesk-Eesti	0	3	90	7
	Kirde-Eesti	0	7	78	15
	Lääne-Eesti	2	7	86	5
	Lõuna-Eesti	0	6	89	5
Elukoht	Tallinn	3	3	86	8
	suured linnad	1	5	86	8
	väikelinnad	0	5	87	8
	maa	0	5	89	6
Rahvus	eestlased	1	4	89	6
	mitte-eestlased	3	6	81	10
Vanus	18 - 29 aastased	2	5	87	6
	30 - 49 aastased	1	5	86	8
	50 - 64 aastased	1	3	89	7
	65 - 74 aastased	1	6	83	10
Sugu	naised	1	4	87	8
	mehed	2	5	86	7
Haridus	alg- ja põhiharidus	0	2	86	12
	kesk ja -eriharidus	1	6	85	8
	kõrgharidus	1	4	89	6
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	0	4	86	10
	2001 - 4000 kr	1	6	85	8
	4001 - 6000 kr	2	5	85	8
	6001 - 8000 kr	1	4	87	8
	8001 - 10 000	0	3	92	5
	üle 10 000 kr	2	3	91	4

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2009. aastal
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Tarbijakaitse Liidu nõuandlad

		Sageli	Mõnikord	Ei kasutanud	Ei oska öelda
Keskmiselt		1	2	88	9
Regioon	Põhja-Eesti	1	2	88	9
	Kesk-Eesti	0	3	90	7
	Kirde-Eesti	1	4	80	15
	Lääne-Eesti	1	4	90	5
	Lõuna-Eesti	0	2	90	8
Elukoht	Tallinn	1	2	87	10
	suured linnad	1	3	88	8
	väikelinnad	0	2	89	9
	maa	0	3	89	8
Rahvus	eestlased	0	2	90	8
	mitte-eestlased	2	4	82	12
Vanus	18 - 29 aastased	1	2	89	8
	30 - 49 aastased	1	2	89	8
	50 - 64 aastased	1	2	87	10
	65 - 74 aastased	0	3	84	13
Sugu	naised	0	2	89	9
	mehed	1	3	87	9
Haridus	alg- ja põhiharidus	2	3	85	10
	kesk ja -eriharidus	1	2	87	10
	kõrgharidus	1	2	90	7
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	0	4	86	10
	2001 - 4000 kr	0	3	86	11
	4001 - 6000 kr	2	2	87	9
	6001 - 8000 kr	1	4	86	9
	8001 – 10 000	0	1	93	6
	üle 10 000 kr	0	1	93	6

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2009. aastal
tarbijajakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

tänavareklaam (plakatid, posterid)

		Sageli	Mõnikord	Ei kasutanud	Ei oska öelda
Keskmiselt		3	26	59	12
Regioon	Põhja-Eesti	4	32	50	14
	Kesk-Eesti	1	15	75	9
	Kirde-Eesti	5	23	60	12
	Lääne-Eesti	2	26	66	6
	Lõuna-Eesti	1	24	64	11
Elukoht	Tallinn	4	32	50	14
	suured linnad	4	26	60	10
	väikelinnad	3	22	63	12
	maa	1	24	64	11
Rahvus	eestlased	1	26	61	12
	mitte-eestlased	6	28	54	12
Vanus	18 - 29 aastased	2	32	58	8
	30 - 49 aastased	3	26	58	13
	50 - 64 aastased	3	24	60	13
	65 - 74 aastased	4	20	60	16
Sugu	naised	3	27	57	13
	mehed	3	26	60	11
Haridus	alg- ja põhiharidus	3	18	62	17
	kesk ja -eriharidus	4	28	55	13
	kõrgharidus	1	26	63	10
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	4	26	52	18
	2001 - 4000 kr	3	23	62	12
	4001 - 6000 kr	3	29	57	11
	6001 - 8000 kr	4	29	55	12
	8001 - 10 000	2	28	58	12
	üle 10 000 kr	2	22	64	13

**Palun hinnake alljärgnevate tarbijakaitsealaste infokanalite vajalikkust Teie jaoks
(probleemide lahendamisel, teadmiste laiendamisel)?**

(% vastanuist)

tarbijakaitse infotelefon

		Väga vajalik	Vajalik	Mitte-vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		32	49	6	13
Regioon	Põhja-Eesti	35	46	7	12
	Kesk-Eesti	27	52	10	11
	Kirde-Eesti	24	54	4	18
	Lääne-Eesti	33	46	6	15
	Lõuna-Eesti	30	53	3	14
Elukoht	Tallinn	35	45	8	12
	suured linnad	29	51	5	15
	väikelinnad	28	53	8	11
	maa	31	51	2	16
Rahvus	eestlased	34	49	3	14
	mitte-eestlased	27	50	11	12
Vanus	18 - 29 aastased	26	57	6	11
	30 - 49 aastased	35	48	6	11
	50 - 64 aastased	32	48	5	15
	65 - 74 aastased	30	42	8	20
Sugu	naised	37	45	4	14
	mehed	25	54	8	13
Haridus	alg- ja põhiharidus	22	48	5	25
	kesk ja -eriharidus	33	50	6	11
	kõrgharidus	31	48	7	14
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	30	52	3	15
	2001 - 4000 kr	37	47	6	10
	4001 - 6000 kr	28	52	7	13
	6001 - 8000 kr	25	57	5	13
	8001 – 10 000	38	41	8	13
	üle 10 000 kr	30	46	6	18

**Palun hinnake alljärgnevate tarbijakaitsealaste infokanalite vajalikkust Teie jaoks
(probleemide lahendamisel, teadmiste laiendamisel)?**

(% vastanuist)

Tarbijakaitseameti koduleheküljed Internetis (sh tarbijaharidusportaal Nupukas)

		Väga vajalik	Vajalik	Mitte-vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		31	44	6	19
Regioon	Põhja-Eesti	33	46	6	15
	Kesk-Eesti	30	36	12	22
	Kirde-Eesti	19	47	8	26
	Lääne-Eesti	31	40	5	24
	Lõuna-Eesti	34	44	4	18
Elukoht	Tallinn	33	45	6	16
	suured linnad	29	40	7	24
	väikelinnad	29	46	7	18
	maa	30	45	5	20
Rahvus	eestlased	34	44	4	18
	mitte-eestlased	23	45	11	21
Vanus	18 - 29 aastased	35	51	3	11
	30 - 49 aastased	38	46	5	11
	50 - 64 aastased	23	42	8	27
	65 - 74 aastased	9	30	14	47
Sugu	naised	37	39	5	19
	mehed	24	50	8	18
Haridus	alg- ja põhiharidus	10	34	15	41
	kesk ja -eriharidus	28	46	7	19
	kõrgharidus	37	42	5	16
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	33	46	5	16
	2001 - 4000 kr	30	46	5	19
	4001 - 6000 kr	23	45	8	24
	6001 - 8000 kr	31	45	6	18
	8001 – 10 000	42	37	7	14
	üle 10 000 kr	38	42	6	14

**Palun hinnake alljärgnevate tarbijakaitsealaste infokanalite vajalikkust Teie jaoks
(probleemide lahendamisel, teadmiste laiendamisel)?**

(% vastanuist)

Tarbijakaitseameti bukletid

		Väga vajalik	Vajalik	Mitte-vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		9	35	23	33
Regioon	Põhja-Eesti	9	34	25	32
	Kesk-Eesti	5	31	27	37
	Kirde-Eesti	15	45	18	22
	Lääne-Eesti	7	35	21	37
	Lõuna-Eesti	7	31	23	39
Elukoht	Tallinn	8	35	25	32
	suured linnad	11	37	22	30
	väikelinnad	10	35	20	35
	maa	7	32	25	36
Rahvus	eestlased	6	32	23	39
	mitte-eestlased	14	40	25	21
Vanus	18 - 29 aastased	7	38	27	28
	30 - 49 aastased	8	39	25	28
	50 - 64 aastased	12	27	20	41
	65 - 74 aastased	7	27	17	49
Sugu	naised	9	38	21	32
	mehed	8	31	25	36
Haridus	alg- ja põhiharidus	7	12	19	62
	kesk ja -eriharidus	9	39	21	31
	kõrgharidus	8	32	28	32
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	15	32	21	32
	2001 - 4000 kr	9	36	23	32
	4001 - 6000 kr	8	37	19	36
	6001 - 8000 kr	9	38	22	31
	8001 – 10 000	7	27	36	30
	üle 10 000 kr	8	30	25	37

**Palun hinnake alljärgnevate tarbijakaitsealaste infokanalite vajalikkust Teie jaoks
(probleemide lahendamisel, teadmiste laiendamisel)?**

(% vastanuist)

tarbijakaitsealased üritused, teabepäevad

		Väga vajalik	Vajalik	Mitte-vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		5	34	25	36
Regioon	Põhja-Eesti	5	29	27	39
	Kesk-Eesti	6	36	22	36
	Kirde-Eesti	7	31	32	30
	Lääne-Eesti	6	42	20	32
	Lõuna-Eesti	4	40	21	35
Elukoht	Tallinn	5	28	28	39
	suured linnad	4	38	27	31
	väikelinnad	7	36	25	32
	maa	5	37	20	38
Rahvus	eestlased	5	37	21	37
	mitte-eestlased	7	27	35	31
Vanus	18 - 29 aastased	5	40	33	22
	30 - 49 aastased	5	34	26	35
	50 - 64 aastased	7	29	21	43
	65 - 74 aastased	3	33	12	52
Sugu	naised	5	35	25	35
	mehed	5	34	25	36
Haridus	alg- ja põhiharidus	6	26	19	49
	kesk ja -eriharidus	7	36	23	34
	kõrgharidus	4	33	28	35
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	9	31	29	31
	2001 - 4000 kr	5	37	25	33
	4001 - 6000 kr	6	35	20	39
	6001 - 8000 kr	4	35	27	34
	8001 – 10 000	4	36	26	34
	üle 10 000 kr	3	30	29	38

**Palun hinnake alljärgnevate tarbijakaitsealaste infokanalite vajalikkust Teie jaoks
(probleemide lahendamisel, teadmiste laiendamisel)?**

(% vastanuist)

Tarbijakaitseameti maakonnatalitused

		Väga vajalik	Vajalik	Mitte-vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		7	37	16	40
Regioon	Põhja-Eesti	3	31	20	46
	Kesk-Eesti	6	42	19	33
	Kirde-Eesti	12	44	12	32
	Lääne-Eesti	13	41	10	36
	Lõuna-Eesti	8	41	13	38
Elukoht	Tallinn	3	28	21	48
	suured linnad	6	42	12	40
	väikelinnad	12	47	13	28
	maa	8	39	15	38
Rahvus	eestlased	7	36	14	43
	mitte-eestlased	8	41	19	32
Vanus	18 - 29 aastased	4	41	22	33
	30 - 49 aastased	8	39	15	38
	50 - 64 aastased	8	35	11	46
	65 - 74 aastased	9	27	14	50
Sugu	naised	7	37	15	41
	mehed	7	37	17	39
Haridus	alg- ja põhiharidus	10	21	10	59
	kesk ja -eriharidus	7	40	16	37
	kõrgharidus	7	36	18	39
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	13	41	8	38
	2001 - 4000 kr	7	43	16	34
	4001 - 6000 kr	9	36	13	42
	6001 - 8000 kr	4	42	15	39
	8001 - 10 000	6	32	19	43
	üle 10 000 kr	4	27	25	44

**Palun hinnake alljärgnevate tarbijakaitsealaste infokanalite vajalikkust Teie jaoks
(probleemide lahendamisel, teadmiste laiendamisel)?**

(% vastanuist)

Tarbijakaitse Liidu nõuandlad

		Väga vajalik	Vajalik	Mitte-vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		9	41	13	37
Regioon	Põhja-Eesti	9	38	14	39
	Kesk-Eesti	4	43	16	37
	Kirde-Eesti	14	51	11	24
	Lääne-Eesti	10	38	14	38
	Lõuna-Eesti	7	41	10	42
Elukoht	Tallinn	10	39	14	37
	suured linnad	10	50	11	29
	väikelinnad	9	40	15	36
	maa	7	37	11	45
Rahvus	eestlased	7	38	12	43
	mitte-eestlased	14	48	15	23
Vanus	18 - 29 aastased	10	49	15	26
	30 - 49 aastased	9	39	14	38
	50 - 64 aastased	7	38	10	45
	65 - 74 aastased	8	36	8	48
Sugu	naised	10	44	11	35
	mehed	8	38	15	39
Haridus	alg- ja põhiharidus	10	31	7	52
	kesk ja -eriharidus	9	45	11	35
	kõrgharidus	9	37	16	38
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	12	46	14	28
	2001 - 4000 kr	8	50	11	31
	4001 - 6000 kr	12	37	12	39
	6001 - 8000 kr	10	37	13	40
	8001 – 10 000	6	42	14	38
	üle 10 000 kr	7	31	15	47

**Palun hinnake alljärgnevate tarbijakaitsealaste infokanalite vajalikkust Teie jaoks
(probleemide lahendamisel, teadmiste laiendamisel)?**

(% vastanuist)

päevalehed

		Väga vajalik	Vajalik	Mitte-vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		20	56	13	11
Regioon	Põhja-Eesti	22	53	14	11
	Kesk-Eesti	20	58	18	4
	Kirde-Eesti	16	56	16	12
	Lääne-Eesti	20	57	11	12
	Lõuna-Eesti	19	61	7	13
Elukoht	Tallinn	21	52	15	12
	suured linnad	20	57	11	12
	väikelinnad	21	51	17	11
	maa	18	62	9	11
Rahvus	eestlased	21	59	9	11
	mitte-eestlased	17	50	21	12
Vanus	18 - 29 aastased	13	64	14	9
	30 - 49 aastased	18	54	16	12
	50 - 64 aastased	28	51	10	11
	65 - 74 aastased	25	56	5	14
Sugu	naised	21	57	12	10
	mehed	18	55	14	13
Haridus	alg- ja põhiharidus	22	42	17	19
	kesk ja -eriharidus	19	58	12	11
	kõrgharidus	21	54	14	11
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	21	56	10	13
	2001 - 4000 kr	19	57	15	9
	4001 - 6000 kr	19	57	11	13
	6001 - 8000 kr	22	56	12	10
	8001 - 10 000	22	52	17	9
	üle 10 000 kr	18	56	15	11

**Palun hinnake alljärgnevate tarbijakaitsealaste infokanalite vajalikkust Teie jaoks
(probleemide lahendamisel, teadmiste laiendamisel)?**

(% vastanuist)

ajakirjad

		Väga vajalik	Vajalik	Mitte-vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		9	43	26	22
Regioon	Põhja-Eesti	10	41	27	22
	Kesk-Eesti	9	42	32	17
	Kirde-Eesti	6	44	32	18
	Lääne-Eesti	9	38	27	26
	Lõuna-Eesti	7	47	20	26
Elukoht	Tallinn	9	39	29	23
	suured linnad	8	43	28	21
	väikelinnad	11	41	27	21
	maa	8	47	21	24
Rahvus	eestlased	9	45	22	24
	mitte-eestlased	7	38	36	19
Vanus	18 - 29 aastased	7	48	29	16
	30 - 49 aastased	8	42	29	21
	50 - 64 aastased	12	39	22	27
	65 - 74 aastased	9	42	16	33
Sugu	naised	10	48	24	18
	mehed	7	38	29	26
Haridus	alg- ja põhiharidus	9	32	25	34
	kesk ja -eriharidus	8	46	25	21
	kõrgharidus	9	41	28	22
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	9	44	24	23
	2001 - 4000 kr	9	43	26	22
	4001 - 6000 kr	8	45	25	22
	6001 - 8000 kr	10	39	28	23
	8001 – 10 000	10	41	26	23
	üle 10 000 kr	5	43	29	23

**Palun hinnake alljärgnevate tarbijakaitsealaste infokanalite vajalikkust Teie jaoks
(probleemide lahendamisel, teadmiste laiendamisel)?**

(% vastanuist)

televisioon

		Väga vajalik	Vajalik	Mitte-vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		30	54	8	8
Regioon	Põhja-Eesti	35	48	8	9
	Kesk-Eesti	27	61	8	4
	Kirde-Eesti	26	56	11	7
	Lääne-Eesti	32	54	7	7
	Lõuna-Eesti	25	60	5	10
Elukoht	Tallinn	33	47	10	10
	suured linnad	28	57	6	9
	väikelinnad	28	55	10	7
	maa	30	59	5	6
Rahvus	eestlased	30	56	5	9
	mitte-eestlased	30	50	13	7
Vanus	18 - 29 aastased	26	57	10	7
	30 - 49 aastased	31	50	10	9
	50 - 64 aastased	34	54	5	7
	65 - 74 aastased	30	58	3	9
Sugu	naised	31	55	6	8
	mehed	29	53	9	9
Haridus	alg- ja põhiharidus	35	46	7	12
	kesk ja -eriharidus	30	56	6	8
	kõrgharidus	29	52	11	8
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	33	53	8	6
	2001 - 4000 kr	30	55	7	8
	4001 - 6000 kr	28	58	6	8
	6001 - 8000 kr	33	51	9	7
	8001 – 10 000	31	52	9	8
	üle 10 000 kr	29	49	12	10

**Palun hinnake alljärgnevate tarbijakaitsealaste infokanalite vajalikkust Teie jaoks
(probleemide lahendamisel, teadmiste laiendamisel)?**

(% vastanuist)

raadio

		Väga vajalik	Vajalik	Mitte-vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		26	52	11	11
Regioon	Põhja-Eesti	29	47	13	11
	Kesk-Eesti	20	60	13	7
	Kirde-Eesti	28	54	10	8
	Lääne-Eesti	27	50	10	13
	Lõuna-Eesti	24	58	7	11
Elukoht	Tallinn	27	46	15	12
	suured linnad	28	51	11	10
	väikelinnad	25	54	11	10
	maa	24	59	7	10
Rahvus	eestlased	25	54	9	12
	mitte-eestlased	28	49	15	8
Vanus	18 - 29 aastased	20	55	15	10
	30 - 49 aastased	26	51	13	10
	50 - 64 aastased	31	50	8	11
	65 - 74 aastased	31	54	4	11
Sugu	naised	27	55	8	10
	mehed	25	50	14	11
Haridus	alg- ja põhiharidus	27	44	9	20
	kesk ja -eriharidus	28	55	8	9
	kõrgharidus	23	50	16	11
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	26	60	8	6
	2001 - 4000 kr	26	51	12	11
	4001 - 6000 kr	28	55	6	11
	6001 - 8000 kr	27	48	15	10
	8001 – 10 000	25	49	14	12
	üle 10 000 kr	19	53	16	12

**Palun hinnake alljärgnevate tarbijakaitsealaste infokanalite vajalikkust Teie jaoks
(probleemide lahendamisel, teadmiste laiendamisel)?**

(% vastanuist)

Internet

		Väga vajalik	Vajalik	Mitte-vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		30	52	5	13
Regioon	Põhja-Eesti	33	51	6	10
	Kesk-Eesti	26	60	3	11
	Kirde-Eesti	26	50	7	17
	Lääne-Eesti	24	54	5	17
	Lõuna-Eesti	30	53	4	13
Elukoht	Tallinn	31	51	6	12
	suured linnad	31	49	5	15
	väikelinnad	27	58	4	11
	maa	29	53	5	13
Rahvus	eestlased	31	52	4	13
	mitte-eestlased	26	55	7	12
Vanus	18 - 29 aastased	34	57	2	7
	30 - 49 aastased	36	52	4	8
	50 - 64 aastased	23	56	5	16
	65 - 74 aastased	11	35	19	35
Sugu	naised	32	50	5	13
	mehed	27	55	6	12
Haridus	alg- ja põhiharidus	14	42	15	29
	kesk ja -eriharidus	29	53	4	14
	kõrgharidus	32	54	5	9
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	33	54	6	7
	2001 - 4000 kr	25	57	6	12
	4001 - 6000 kr	26	48	7	19
	6001 - 8000 kr	32	51	6	11
	8001 – 10 000	38	51	2	9
	üle 10 000 kr	33	58	2	7

**Palun hinnake alljärgnevate tarbijakaitsealaste infokanalite vajalikkust Teie jaoks
(probleemide lahendamisel, teadmiste laiendamisel)?**

(% vastanuist)

tänavareklaam (plakatid, posterid)

		Väga vajalik	Vajalik	Mitte-vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		10	34	31	25
Regioon	Põhja-Eesti	14	37	29	20
	Kesk-Eesti	3	23	47	27
	Kirde-Eesti	9	50	24	17
	Lääne-Eesti	8	30	31	31
	Lõuna-Eesti	6	28	31	35
Elukoht	Tallinn	14	38	31	17
	suured linnad	10	41	25	24
	väikelinnad	9	32	32	27
	maa	4	28	35	33
Rahvus	eestlased	7	30	33	30
	mitte-eestlased	16	45	27	12
Vanus	18 - 29 aastased	11	40	28	21
	30 - 49 aastased	10	36	31	23
	50 - 64 aastased	10	30	35	25
	65 - 74 aastased	6	25	29	40
Sugu	naised	10	38	28	24
	mehed	9	31	34	26
Haridus	alg- ja põhiharidus	7	16	32	45
	kesk ja -eriharidus	11	36	28	25
	kõrgharidus	8	35	35	22
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	18	31	22	29
	2001 - 4000 kr	9	36	35	20
	4001 - 6000 kr	9	35	28	28
	6001 - 8000 kr	13	33	26	28
	8001 – 10 000	6	31	39	24
	üle 10 000 kr	6	37	37	20

Kas teil on olnud viimase 12 kuu jooksul probleeme soodusmüügis või sooduspakkumistes pakutud toodete/teenuste ostmisega?

(% vastanuist)

		Jah, on olnud probleeme	Pole olnud probleeme
Keskmiselt		35	65
Regioon	Põhja-Eesti	35	65
	Kesk-Eesti	38	62
	Kirde-Eesti	35	65
	Lääne-Eesti	34	66
	Lõuna-Eesti	36	64
Elukoht	Tallinn	36	64
	suured linnad	35	65
	väikelinnad	39	61
	maa	32	68
Rahvus	eestlased	34	66
	mitte-eestlased	38	62
Vanus	18 - 29 aastased	44	56
	30 - 49 aastased	35	65
	50 - 64 aastased	31	69
	65 - 74 aastased	28	72
Sugu	naised	32	68
	mehed	39	61
Haridus	alg- ja põhiharidus	38	62
	kesk ja -eriharidus	37	63
	kõrgharidus	33	67
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	51	49
	2001 - 4000 kr	38	62
	4001 - 6000 kr	29	71
	6001 - 8000 kr	40	60
	8001 - 10 000	30	70
	üle 10 000 kr	35	65

Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest)

kliendilehes/sooduspakkumises tutvustatud toode oli otsas

		probleemi täheldanud
Keskmiselt		48
Regioon	Põhja-Eesti	52
	Kesk-Eesti	44
	Kirde-Eesti	36
	Lääne-Eesti	40
	Lõuna-Eesti	57
Elukoht	Tallinn	51
	suured linnad	43
	väikelinnad	52
	maa	47
Rahvus	eestlased	57
	mitte-eestlased	32
Vanus	18 - 29 aastased	50
	30 - 49 aastased	50
	50 - 64 aastased	48
	65 - 74 aastased	41
Sugu	naised	44
	mehed	52
Haridus	alg- ja põhiharidus	45
	kesk ja -eriharidus	48
	kõrgharidus	51
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	30
	2001 - 4000 kr	48
	4001 - 6000 kr	49
	6001 - 8000 kr	58
	8001 - 10 000	61
	üle 10 000 kr	44

Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest)

tegelik hind oli kõrgem

		probleemi täheldanud
Keskmiselt		37
Regioon	Põhja-Eesti	38
	Kesk-Eesti	33
	Kirde-Eesti	24
	Lääne-Eesti	54
	Lõuna-Eesti	37
Elukoht	Tallinn	38
	suured linnad	41
	väikelinnad	31
	maa	37
Rahvus	eestlased	39
	mitte-eestlased	33
Vanus	18 - 29 aastased	36
	30 - 49 aastased	37
	50 - 64 aastased	37
	65 - 74 aastased	40
Sugu	naised	40
	mehed	34
Haridus	alg- ja põhiharidus	38
	kesk ja -eriharidus	38
	kõrgharidus	35
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	33
	2001 - 4000 kr	32
	4001 - 6000 kr	41
	6001 - 8000 kr	36
	8001 - 10 000	30
	üle 10 000 kr	51

Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest)

esitati lisatingimusi (nt ainult teatud lepingu sõlmimisel vms)

		probleemi täheldanud
Keskmiselt		20
Regioon	Põhja-Eesti	19
	Kesk-Eesti	26
	Kirde-Eesti	13
	Lääne-Eesti	17
	Lõuna-Eesti	22
Elukoht	Tallinn	18
	suured linnad	18
	väikelinnad	19
	maa	23
Rahvus	eestlased	23
	mitte-eestlased	14
Vanus	18 - 29 aastased	24
	30 - 49 aastased	23
	50 - 64 aastased	15
	65 - 74 aastased	5
Sugu	naised	17
	mehed	22
Haridus	alg- ja põhiharidus	14
	kesk ja -eriharidus	23
	kõrgharidus	17
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	15
	2001 - 4000 kr	24
	4001 - 6000 kr	15
	6001 - 8000 kr	26
	8001 - 10 000	21
	üle 10 000 kr	14

Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest)

toode oli kehva kvaliteediga või vigane

		probleemi täheldanud
Keskmiselt		45
Regioon	Põhja-Eesti	42
	Kesk-Eesti	47
	Kirde-Eesti	54
	Lääne-Eesti	31
	Lõuna-Eesti	50
Elukoht	Tallinn	43
	suured linnad	60
	väikelinnad	33
	maa	45
Rahvus	eestlased	41
	mitte-eestlased	51
Vanus	18 - 29 aastased	50
	30 - 49 aastased	45
	50 - 64 aastased	38
	65 - 74 aastased	43
Sugu	naised	44
	mehed	46
Haridus	alg- ja põhiharidus	41
	kesk ja -eriharidus	45
	kõrgharidus	44
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	53
	2001 - 4000 kr	37
	4001 - 6000 kr	53
	6001 - 8000 kr	45
	8001 - 10 000	45
	üle 10 000 kr	37

Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest)

tootel puudus eestikeelne kasutusjuhhis

		probleemi täheldanud
Keskmiselt		17
Regioon	Põhja-Eesti	13
	Kesk-Eesti	29
	Kirde-Eesti	9
	Lääne-Eesti	26
	Lõuna-Eesti	20
Elukoht	Tallinn	11
	suured linnad	10
	väikelinnad	22
	maa	28
Rahvus	eestlased	23
	mitte-eestlased	6
Vanus	18 - 29 aastased	15
	30 - 49 aastased	21
	50 - 64 aastased	14
	65 - 74 aastased	18
Sugu	naised	16
	mehed	18
Haridus	alg- ja põhiharidus	24
	kesk ja -eriharidus	19
	kõrgharidus	13
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	31
	2001 - 4000 kr	15
	4001 - 6000 kr	11
	6001 - 8000 kr	16
	8001 - 10 000	21
	üle 10 000 kr	19

Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest)

toodet ei olnud võimalik ümber vahetada või tagastada

		probleemi täheldanud
Keskmiselt		20
Regioon	Põhja-Eesti	22
	Kesk-Eesti	21
	Kirde-Eesti	28
	Lääne-Eesti	17
	Lõuna-Eesti	14
Elukoht	Tallinn	27
	suured linnad	23
	väikelinnad	14
	maa	14
Rahvus	eestlased	14
	mitte-eestlased	32
Vanus	18 - 29 aastased	28
	30 - 49 aastased	17
	50 - 64 aastased	15
	65 - 74 aastased	18
Sugu	naised	15
	mehed	25
Haridus	alg- ja põhiharidus	28
	kesk ja -eriharidus	22
	kõrgharidus	17
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	26
	2001 - 4000 kr	24
	4001 - 6000 kr	18
	6001 - 8000 kr	17
	8001 - 10 000	21
	üle 10 000 kr	14

Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest)

mobiiltelefonid

		probleemi tähdeldanud
Keskmiselt		17
Regioon	Põhja-Eesti	17
	Kesk-Eesti	24
	Kirde-Eesti	26
	Lääne-Eesti	7
	Lõuna-Eesti	14
Elukoht	Tallinn	17
	suured linnad	21
	väikelinnad	13
	maa	18
Rahvus	eestlased	15
	mitte-eestlased	21
Vanus	18 - 29 aastased	26
	30 - 49 aastased	13
	50 - 64 aastased	14
	65 - 74 aastased	10
Sugu	naised	15
	mehed	20
Haridus	alg- ja põhiharidus	10
	kesk ja -eriharidus	23
	kõrgharidus	10
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	33
	2001 - 4000 kr	16
	4001 - 6000 kr	12
	6001 - 8000 kr	20
	8001 – 10 000	9
	üle 10 000 kr	14

Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest)

kodumasinad, sh köögitehnika

		probleemi täheldanud
Keskmiselt		22
Regioon	Põhja-Eesti	21
	Kesk-Eesti	21
	Kirde-Eesti	19
	Lääne-Eesti	21
	Lõuna-Eesti	26
Elukoht	Tallinn	20
	suured linnad	20
	väikelinnad	23
	maa	26
Rahvus	eestlased	24
	mitte-eestlased	18
Vanus	18 - 29 aastased	22
	30 - 49 aastased	23
	50 - 64 aastased	23
	65 - 74 aastased	15
Sugu	naised	21
	mehed	23
Haridus	alg- ja põhiharidus	14
	kesk ja -eriharidus	27
	kõrgharidus	15
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	22
	2001 - 4000 kr	20
	4001 - 6000 kr	18
	6001 - 8000 kr	28
	8001 – 10 000	24
	üle 10 000 kr	23

Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest)

toidukaubad

		probleemi täheldanud
Keskmiselt		60
Regioon	Põhja-Eesti	61
	Kesk-Eesti	67
	Kirde-Eesti	61
	Lääne-Eesti	60
	Lõuna-Eesti	55
Elukoht	Tallinn	62
	suured linnad	63
	väikelinnad	64
	maa	54
Rahvus	eestlased	63
	mitte-eestlased	55
Vanus	18 - 29 aastased	61
	30 - 49 aastased	60
	50 - 64 aastased	61
	65 - 74 aastased	58
Sugu	naised	64
	mehed	57
Haridus	alg- ja põhiharidus	79
	kesk ja -eriharidus	56
	kõrgharidus	62
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	62
	2001 - 4000 kr	65
	4001 - 6000 kr	60
	6001 - 8000 kr	58
	8001 - 10 000	61
	üle 10 000 kr	56

Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest)

arvutid

		probleemi täheldanud
Keskmiselt		6
Regioon	Põhja-Eesti	5
	Kesk-Eesti	5
	Kirde-Eesti	15
	Lääne-Eesti	5
	Lõuna-Eesti	4
Elukoht	Tallinn	6
	suured linnad	9
	väikelinnad	6
	maa	5
Rahvus	eestlased	6
	mitte-eestlased	7
Vanus	18 - 29 aastased	8
	30 - 49 aastased	8
	50 - 64 aastased	4
	65 - 74 aastased	3
Sugu	naised	5
	mehed	8
Haridus	alg- ja põhiharidus	3
	kesk ja -eriharidus	8
	kõrgharidus	4
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	9
	2001 - 4000 kr	8
	4001 - 6000 kr	4
	6001 - 8000 kr	4
	8001 - 10 000	9
	üle 10 000 kr	5

Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest)

internetiühendus

		probleemi täheldanud
Keskmiselt		11
Regioon	Põhja-Eesti	10
	Kesk-Eesti	14
	Kirde-Eesti	13
	Lääne-Eesti	2
	Lõuna-Eesti	13
Elukoht	Tallinn	10
	suured linnad	11
	väikelinnad	10
	maa	13
Rahvus	eestlased	12
	mitte-eestlased	9
Vanus	18 - 29 aastased	18
	30 - 49 aastased	9
	50 - 64 aastased	6
	65 - 74 aastased	5
Sugu	naised	10
	mehed	11
Haridus	alg- ja põhiharidus	7
	kesk ja -eriharidus	14
	kõrgharidus	5
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	22
	2001 - 4000 kr	11
	4001 - 6000 kr	7
	6001 - 8000 kr	16
	8001 - 10 000	0
	üle 10 000 kr	7

Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest)

aiatooted

		probleemi täheldanud
Keskmiselt		3
Regioon	Põhja-Eesti	4
	Kesk-Eesti	0
	Kirde-Eesti	2
	Lääne-Eesti	2
	Lõuna-Eesti	4
Elukoht	Tallinn	4
	suured linnad	1
	väikelinnad	1
	maa	4
Rahvus	eestlased	4
	mitte-eestlased	2
Vanus	18 - 29 aastased	0
	30 - 49 aastased	4
	50 - 64 aastased	6
	65 - 74 aastased	3
Sugu	naised	1
	mehed	6
Haridus	alg- ja põhiharidus	0
	kesk ja -eriharidus	4
	kõrgharidus	2
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	11
	2001 - 4000 kr	2
	4001 - 6000 kr	1
	6001 - 8000 kr	1
	8001 - 10 000	3
	üle 10 000 kr	2

Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest)

rõivad/jalatsid

		probleemi täheldanud
Keskmiselt		36
Regioon	Põhja-Eesti	40
	Kesk-Eesti	40
	Kirde-Eesti	28
	Lääne-Eesti	33
	Lõuna-Eesti	32
Elukoht	Tallinn	41
	suured linnad	33
	väikelinnad	35
	maa	31
Rahvus	eestlased	35
	mitte-eestlased	37
Vanus	18 - 29 aastased	34
	30 - 49 aastased	43
	50 - 64 aastased	29
	65 - 74 aastased	26
Sugu	naised	35
	mehed	36
Haridus	alg- ja põhiharidus	21
	kesk ja -eriharidus	36
	kõrgharidus	37
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	52
	2001 - 4000 kr	31
	4001 - 6000 kr	37
	6001 - 8000 kr	30
	8001 - 10 000	42
	üle 10 000 kr	35

Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest)

mööbel

		probleemi täheldanud
Keskmiselt		6
Regioon	Põhja-Eesti	4
	Kesk-Eesti	14
	Kirde-Eesti	7
	Lääne-Eesti	7
	Lõuna-Eesti	6
Elukoht	Tallinn	5
	suured linnad	6
	väikelinnad	9
	maa	6
Rahvus	eestlased	7
	mitte-eestlased	6
Vanus	18 - 29 aastased	8
	30 - 49 aastased	6
	50 - 64 aastased	8
	65 - 74 aastased	0
Sugu	naised	6
	mehed	7
Haridus	alg- ja põhiharidus	7
	kesk ja -eriharidus	7
	kõrgharidus	4
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	9
	2001 - 4000 kr	5
	4001 - 6000 kr	11
	6001 - 8000 kr	9
	8001 - 10 000	0
	üle 10 000 kr	0

Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest)

turismiteenused

		probleemi täheldanud
Keskmiselt		5
Regioon	Põhja-Eesti	7
	Kesk-Eesti	2
	Kirde-Eesti	0
	Lääne-Eesti	2
	Lõuna-Eesti	4
Elukoht	Tallinn	7
	suured linnad	4
	väikelinnad	1
	maa	5
Rahvus	eestlased	4
	mitte-eestlased	6
Vanus	18 - 29 aastased	5
	30 - 49 aastased	6
	50 - 64 aastased	5
	65 - 74 aastased	3
Sugu	naised	4
	mehed	6
Haridus	alg- ja põhiharidus	0
	kesk ja -eriharidus	2
	kõrgharidus	10
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	alla 2001 kr	2
	2001 - 4000 kr	0
	4001 - 6000 kr	4
	6001 - 8000 kr	13
	8001 - 10 000	3
	üle 10 000 kr	9

Tarbijakaitseameti mitteusaldamise põhjused

Oen aastaid tagasi pöördunud, polnud kasu

Olen 2 korda pöördunud, millegagi pole aidatud.

E kaitse tarbijat! Sellepärast ei pöördu. Mõned aastad tagasi ostsin Tartu Kaubamajast kingad, mõne aja pärast tallad lahti. Müüjapoolne ekspertiis õigus müüjatele, ma olevat bensiiniga tallad lahti sulatanud. TK hinnang - siis pole midagi teha

Usaldati müüjat, menetleja läks seejärel pikale puhkusele

Küsimust ei lahendata

Mina elan Kohtla-Järvel, tarbijakaitse on Jõhvis; mind saadetakse sinna, sealt omakorda püütakse sind saata kuhugi edasi

Pole kunagi sealt reaalselt abi saanud.

Varasema juhtumi puhul nägin, et sellest polnud mingit kasu (olen pöördunud 1kord elus)

Ei saanud abi, kui pöördusin, vastati, et lahendage ise. Probleem: kaotasin palju raha, aga ostetud teenust ei saanudki kaupmehelt).

Ei armasta vaidlusi ja lisa asjatoimetusi.

Nad kaitsevad sagedamini tootjat kui tarbijat (päev pärast ostu tuli lukul "kelgu ots" ära - tuleb välja, et ma ise tõmbasin selle ära, kingal läks tagant õmblus lahti - tuleb välja, et ostsin vale numbri).

Ei näe resultate.

Näen tv-st, et sellest pole eriti abi

Kahtlen tulemuses, mis on tehtud tarbija kasuks

Kui tarbijakaitseamet tegutseks, siis inimesed ei vaesuks, ei lahkuks kodumaalt

Vähe kasu, kõik näevad, et lollitavad, aga midagi ette ei võeta.

Pigem oled nagu tarbija ise süüdi.

See on suur jooksutamine, enne vahetub aasta number.

Tore, et teavitatakse õigustest, kuid reaalselt see ei toimi. Klient kaotab alati. Õigusemõistmine puudub.

Kaebused on lahendatud pigem tarbija kahjuks.

Pole pöördunud, kuid arvan, et kasu pole, tavainimese poolt pole Eestis keegi

Kehv asukoht, ründav teenindamine

Leitakse 100% põhjuseid, et klient on ikka ise süüdi.

Lahendid on enamuse eitavad

Arvan, et neist pole suurt abi.

Ei usalda ajakirjanduses avaldatu põhjal, ise pole kokku puutunud ja vaevalt seda kunagi teen

Müüjad ja administratsioon irvitavad ostjate üle, kes esitavad sinna avalduse.

Ükskõik, kogu tõde on müüjate käes.

Seadused on kaupluse kasuks

Nad on tarbija mure suhtes ükskõiksed; sea käimisest pole mingit kasu

Tegelevad kaladele vihmavarju (-de) andmisega

Tavaliselt ei suuda kliendi kaitseks midagi ära teha.

Kõik meedias kajastatud juhtumid, on tarbija jäänud abita/kaitseta

Eks ta ole ikka üks segasummasuvila

Endal pole Tarbijakaitseametiga kokkupuudet olnud, aga televiisori ja ajalehtede põhjal tekib küll mulje, et eriti ei maksa seda ametit usaldada

Arvan, et erilist abi ei saa.

Kas on mõtet, kui võim on piiritu

Nad ei pööra väga meie peale tähelepanu.

See nagunii ei aita, praktika näitab kaubanduse olemust

Viga on alati 100% tarbijas!!! Kahjuks on see tõesti nii.

Ei usu.

Vaevalt usutav, et nad aitavad lahendada konfliktseid situatsioone

Väga ebaprofessionaalne suhtumine oli, soovitati ise hakkama saada.

Kuulduste järgi, sest pole kaitset saanud.

Tahaksin usaldada, aga.....

Ei tea, millega seal täpselt tegeletakse.

Peale "siili" reklaami ei tea neist midagi.

Ei tea telefoni; ostjad ei ole informeeritud toidukauba hinnatõusudest

Meil ei ole kättesaadavat infot

Puudub info/pole otsinud infot tegevuse ja tulemuste kohta

Pole positiivset informatsiooni.

Pole teadlik nende igapäevategevusest.

Pole tema tööd ja tulemusi kuskil näinud

Ei tea, kes see on ja kus asub

Ei tea positiivseid näiteid

Pole kogunud positiivset suhtumist

Nende tööst on väga vähe kuulda

Tulemusi pole näha.

Rohkem tuleks teavitada tarbijaid oma õigustest, sest praegu räägivad müüjad "musta valgeks" ja lollitavad ostjaid.

Pole tulemusi eriti näha

Ausalt öeldes ei teagi, kus see keegi on, kelle poole pöörduda.

Tarbijakaitsest oman seni vähe infot

Pole kuulda, pole näha

Pole kuulnud, et miski oleks positiivselt lõppenud. Võsa saab plusspunkte rohkem.

Rohkem meedias kajastama nii halbu kui ka hästi lõppevaid protsesse.

Info on liiga ühepoolne, mille alusel vastatakse.

Info puudulik

Ei näe töö resultaate.

Ei tea kuidas ja kuhu pöörduda. Müüjatel peab olema Tarbijakaitseameti aadress ja telefon.

Ei tea, kuhu pöörduda, kaupade peal pole informatsiooni.

Vähene informatsioon.

Tulemusi on vähe.

Pole piisavalt meetodeid/võimu kaupmehi vastutusele võtta.

Omavad väga piiratud võimalusi

Tegelevad vähe kõiki inimesi puudutavate küsimustega (soojus, küte, veehind)

Tal on endal liiga vähe õigusi, et tarbijaid kaitsta.

Tarbijakaitse karistused on olematud

Kui see instutsioon kasutaks oma töös kõiki oma võimalusi, siis riigis ei tohiks olla ebakvaliteetseid tooteid, kaupu ja teenuseid. Neid on aga küllaga. Tarbija peab valima "keskmiste" hulgast parima vastuvõetava hinna järgi.

Tarbijakaitseameti vähene aktiivsus.

Ega ta suuda eriti midagi, käed lühikesed.

Minu arvates ei ole tarbijakaitseametil piisavalt võimu arusaamatuste lahendamisel

Ei oma reaalselt võimu

Vähene ja leebe kontroll, isegi kui üksikasjad kaupluses ette lugeda. Maakauplustes ei muutu miski.

Asi lõpetati, sest teenust osutava firma omanik oli tarbijakaitse töötaja vend või sugulane, sain hiljem teada

Oli juhus, kus Tarbijakaitseametis kalduti müüja kasuks, kuna kaupluse juhataj oli sõbranna, hiljem aga siiski asi laabus ostja kasuks.

Tartus Ülle Lassi osutus ebausaldusväärseks, nende võimekus üldse väikene.

Teevad koostööd müüjatega, mitte tarbijatega

Korruptsioon.

Väga head abi saavad üldjuhul tuttavad, muidu jooksutatakse

Ei tea täpselt seadusi, annab ebamäärase vastuse

Sest ametnikul on soe koht ja see võib ju kaduda

Töötavad vastumeelselt, käituvad ülbel

Tegevus ei paista läbi

Alati võib ametnik olla kellegi tuttav, kellega on probleeme

AMETNIKUD - see on eraldi teema! Nad ei austa lihtinimesi

Usun, et Tarbijakaitseamet ei suuda alati jääda erapooletuks.

Tarbijakaitse on ostetav.

Bürokraatia

Asjaga ei tegelda

Tarbijakaitse andis ebaadekvaatse vastuse.

Ei jõua oma tööd teha

Nad on väga aeglased.

Olen helistanud. Ametniku tuim suhtumine.

Ebapädev

Ükskõiksus

Formaalne

Keerukas asjaajamine.

Ei räägi alati õigust.

Ei tööta korralikult

Lahendused nn "küüned enda poole".

Latatarade ja kohvitajate kokkusaamise koht

Vähene personali hulk ja seadusest tulenev kitsas-väike pädevus

Kaitse jääb nõrgaks või ei toimi üldse

Väga keeruline asjaajamine, pikk protsess

Mingi kaabeltelevisiooni värk

Saapad lagunesid - põhjus valesti kandmine (2 kuu jooksul). Tarbijakaitse ei saanud midagi teha.

Pöördumine lahendati müüja kasuks, kuigi oli silmaga nähtav defekt kingadel - järgmine oleks pidanud kohus olema.

Maapoode ei kontrollita (aegunud kaupa).

Oli juhus kui õigus oli 99% minu poolel, aga abi ma ei saanud; Tarbijakaitse ja kauplus keerasid seaduse selgelt oma kasuks

Toidukauba kvaliteet, sanitaarolukord turgudel

Teenustasudega nad ei tegele.

Poes müüakse riknenud kaupu - aegunuid

Rimi kaupluseketis ei suudeta hindasid ühtlustada (riiulil üks hind, kassas juba teine hind). Pole lahendatud 3 aastat.

Et kaitsta tarbijat, pole tarvis oodata tarbija kaebust, aga juba varem kontrollida kauplusi, et ei rikutaks tarbija õigusi

Kuna lubati helistada tagasi, aga seda ei tehtud.

Närvid on kallimad

Loodan, et seal järgitakse seadusi

Küsitletud kogumi iseloomustus

Eesti tarbijate paneeli küsitlus, vastanuid kokku 1130 vanuses 18-74 aastat.

Küsitlus viidi läbi jaanuaris - veebruaris 2010. Valimi vastavusse viimiseks elanikkonna mudeliga on andmestik kaalutud rahvuse, vanuse ja soo järgi. Uuringu valim on piisavalt suur ja esinduslik põhiliste sotsiaaldemograafiliste tunnuste lõikes, mistõttu on tulemused laiendatavad Eesti täiskasvanud elanikkonnale vanuses 18-74 aastat.

Regiooni järgi¹:

Põhja-Eesti	41%
Kesk-Eesti	10%
Kirde-Eesti	14%
Lääne-Eesti	11%
Lõuna-Eesti	24%

Vanuse järgi:

kuni 29 aastased	24%
30 - 49 aastased	38%
50 - 64 aastased	25%
65 - 74 aastased	13%

Elukoha järgi:

Tallinn	32%
suurlinn	20%
väikelinn	20%
maa-asula	28%

Hariduse järgi:

algharidus või põhiharidus (kuni 9 kl)	7%
keskharidus (k.a keskeriharidus)	54%
kõrgharidus (k.a magister, doktor)	39%

Rahvuse järgi:

eestlased	68%
mitte-eestlased	32%

Kuu netosissetulek leibkonnaliikme kohta:

alla 2001 krooni	8%
2001 - 4000 krooni	25%
4001 - 6000 krooni	30%
6001 - 8000 krooni	15%
8001 - 10 000 krooni	10%
üle 10 000 krooni	12%

Soo järgi:

naised	53%
mehed	47%

¹ Vabariigi Valitsuse 3. aprilli 2001. aasta määrusega nr 126 kinnitatud Eesti piirkondlike üksuste statistilise klassifikaatori 3. tasemel esitatud maakondade grupid:
 Põhja-Eesti: Harju maakond (sh Tallinn)
 Kesk-Eesti: Järva, Lääne-Viru ja Rapla maakond
 Kirde-Eesti: Ida-Viru maakond
 Lääne-Eesti: Hiiu, Lääne, Pärnu ja Saare maakond
 Lõuna-Eesti: Jõgeva, Põlva, Tartu, Valga, Viljandi ja Võru maakond