



Eesti Konjunkturiinstituut
Estonian Institute of Economic Research

Tarbijakaitse olukorrast Eestis (elanike hinnangute alusel)

Tallinn
Veebruar 2017

Tellijad: Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Tarbijakaitseamet

Projektigrupi koosseis: Evelin Ahermaa, Lia Lepane

Tehnilise abipersonali koosseis: Ingrid Niklus, Eva Priedenthal, Mati Reiman, Viivika Savina

Andmete kasutamisel või tsiteerimisel tuleb viidata allikale.

Eesti Konjunkturiinstituut

Rävala 6, 19080 Tallinn

Tel: 668 1242

E-mail: eki@ki.ee

<http://www.ki.ee>

Sisukord

Sissejuhatus	4
1. Tarbija õigused ja nende kaitsmine	5
1.1. Tarbijate teadmised oma õigustest ja nende kaitsest	5
1.2. Kokkupuuted tarbijakaitsealaste probleemide ja ebaausate kauplemisvõtetega ..	9
1.3. Tarbijate käitumine ostetud kaupade ja teenustega kaasnenud probleemide korral	12
2. Tarbijakaitsealased infoallikad ja tarbijaharidus	16
2.1. Tarbijakaitsealase teabe hankimise kanalid	16
2.2. Vajadus tarbijahariduse järele	17
Kokkuvõte	20
LISAD	
Lisa 1. Küsitletud kogumi iseloomustus	21
Lisa 2. Küsitlustulemuste protsentjaotused	22
Lisa 3. Küsitlustulemuste protsentjaotused sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes	28
Lisa 3.1. Hinnangud tarbija õiguste ja nende kaitsmise kohta	28
Lisa 3.2. Hinnangud tarbijakaitsealase info puuduse kohta	37
Lisa 3.3. Tarbijakaitsealaste probleemide esinemine	40
Lisa 3.4. Tarbijakaitsealaste probleemide esinemine kaupade/teenuste lõikes	41
Lisa 3.5. Tarbijakaitsealaste probleemide esinemine soodusmüügil või sooduspakkumistel.....	62
Lisa 3.6. Tarbijakaitsealaste probleemide lahendamine	65
Lisa 3.7. Hinnang Tarbijakaitseameti töö tulemustele	69
Lisa 3.8. Infoallikate ja meediakanalite kasutamine tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks	70
Lisa 3.9. Tarbijakäitumisalaste esmaste, kasulike teadmiste allikad	78
Lisa 3.10. Tarbijakaitsealase harimise vajalikkus eri kanalite kaudu.....	79
Lisa 3.11. Tarbimiskäitumise õpetamise vajalikkus Eesti koolides/ülikoolides	88
Lisa 3.12. Puudustega toote kohta pretensiooni esitamise aeg	92
Lisa 3.13. Kauba või teenuse pakkumisega seotud häirivate kõnede sagedus	93

Sissejuhatus

Tegemist on jätku-uuringuga Eesti Konjunktuuriinstituudi (EKI) poolt 2013. aastal teostatud uuringule *Tarbijakaitse olukorrast Eestis*. Käesolev uuring annab ülevaate Eesti elanike tarbijakaitseteemalistest hoiakutest ja käitumisest situatsioonides, kus esines tarbijakaitsealaseid probleeme. Töös esitatud 2016. aasta tulemusi on võimalusel võrreldud EKI poolt samasuguse metoodikaga teostatud 2012. aasta küsitluse tulemustega. Vahepealsel perioodil uuris tarbijakaitse olukorda Eestis Faktum & Ariko, kuid tugines teistsugusele metoodikale, mistõttu pole tulemused võrreldavad.

Käesoleva uuringu eesmärgiks on elanike küsitluse alusel analüüsida alljärgnevat tarbijakäitumise ja tarbijakaitse valdkonna aspekte:

- o tarbijate teadmised oma õigustest;
- o ostmisel ja kasutamisel enim probleeme põhjustavad kaubad ja teenused;
- o tarbijate käitumine probleemide ilmnemisel ostetud kaupade ja teenustega;
- o tarbijate kokkupuude ebaausate kauplemisvõtetega;
- o tarbijakaitsealase teabe hankimise kanalid;
- o vajadus tarbijahariduse järele.

Elanike hoiakuid ja käitumist uuriti 2016. aasta detsembris läbiviidud kirjaliku ankeetküsitlusega posti ja veebi teel. Käesolev uuring põhineb 1121 Eesti elaniku (vanuses 18-74 aastat) küsitlemise tulemustel. Representatiivsuse tagamiseks on küsitlustulemused kaalutud regiooni, rahvuse, vanuse, soo ja haridustaseme lõikes, esindades läbilõiget Eesti täiskasvanud rahvastikust.

Küsitletud kogumi iseloomustus on esitatud lisas 1. Küsitlustulemuste üldised protsentjaotused ankeedi alusel on toodud lisas 2 ning sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes lisas 3. Seejuures on sotsiaal-demograafilisteks tunnusteks uuringus osalenute elukoha regioon, rahvus, vanus, sugu, haridustase ning netosissetulek leibkonnliikme kohta kuus.

1. TARBIIJA ÕIGUSED JA NENDE KAITSMINE

1.1. Tarbijate teadmised oma õigustest ja nende kaitsest

Tarbijate teadlikkus oma õigustest ning nende kaitsest on oluliseks aspektiks parema ja ausama kaubanduse kujunemisele ning säilimisele. Mida teadlikumad on nii tarbija kui kaupleja, seda sujuvam on ostuprotsess ning väiksemad kahjud, kui peaks ilmnema probleeme. Samas ei saa siinkohal rääkida ostu- ja kasutusprotsessi mõjutegurina vaid tarbija õigustest ja kaupleja kohustustest, ka tarbijal on kohustus (nt kasutusjuhenditega tutvumine, kauba sihipärane kasutamine ja hooldamine).

Uuringus on vaatluse all, kuivõrd on tarbijad kursis erinevate tarbijakaitset puudutavate valdkondadega, kas teatakse oma õigusi, kas otstarbekate valikute ja ostude tegemiseks on piisavalt informatsiooni, kas ka kauplejad arvestavad tarbijate meelest nende õigustega jne.

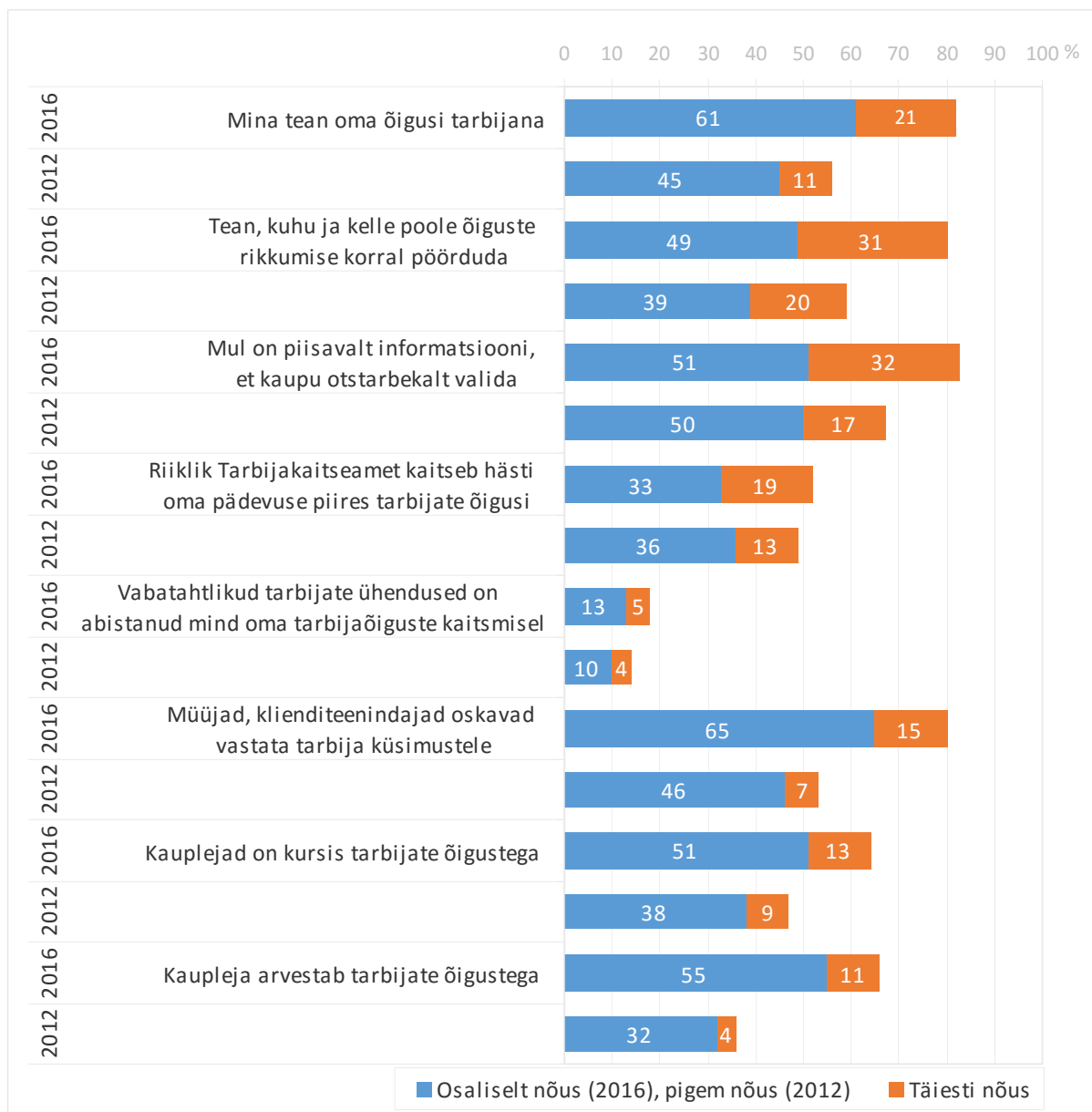
Küsitlustulemustest nähtub (vt tabel 1.1), et tarbijate hinnangul teavad nad oma õigusi (21% vastanutest nõustus antud väitega täielikult ning 61% osaliselt, ülejäänud hindasid oma teadlikkust madalaks või ei osanud seisukohta võtta). Seejuures on teadlikkus kõige madalam 65 ja vanemate inimeste seas, madalama haridustasemega inimeste hulgas, piirkondlikult Kirde-Eesti elanike seas ning ka mitte-eestlaste seas. Tarbijate teadmised oma õiguste kohta on aastate jooksul kasvanud: kui 2012. aastal oli iga kümnes vastaja täiesti nõus, et teab oma õigusi tarbijana, siis 2016. aastal juba iga viies (vt joonis 1.1).

Tabel 1.1. Tarbijate hinnangud tarbijakaitsealastele väidetele 2016 (% vastanutest)

	Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Mina tean oma õigusi tarbijana	7	61	21	11
Tean, kuhu ja kelle poole õiguste rikkumise korral pöörduda	9	49	31	11
Mul on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida	7	51	32	10
Riiklik Tarbijakaitseamet kaitseb hästi oma pädevuse piires tarbijate õigusi	12	33	19	36
Vabatahtlikud tarbijate ühendused (nt <i>Tarbijate Koostöökoda</i> , <i>Tarbijakaitse Liit jms</i>) on abistanud mind oma tarbijaõiguste kaitsmisel	23	13	5	59
Müüjad, klienditeenindajad oskavad vastata tarbija küsimustele (annavad vajadusel lisainformatsiooni kauba või teenuse omaduste, kasutamistingimuste jms kohta)	13	65	15	7
Kauplejad on kursis tarbijate õigustega	14	51	13	22
Kaupleja arvestab tarbijate õigustega	16	55	11	18
Kauplejad annavad toodete/teenuste kohta piisavalt müügieelset teavet (sh eestikeelne kasutusjuhend)	16	63	13	8

Allikas: EKI

Joonis 1.1. Tarbijate hinnangud tarbijakaitsealastele väidetele 2012 ja 2016 (% vastanutest)



Allikas: EKI

Kui esineb tarbija õiguste rikkumisi, siis üldjuhul tarbijad teavad, kuhu ja kelle poole tuleks probleemide lahendamiseks pöörduda (sellega oli täiesti nõus 31% ning osaliselt nõus 49% vastanutest). Ka siinkohal on tarbijate teadlikkus tõusnud: 2012. aastaga võrreldes on kasvanud nii nende osakaal, kes on hästi informeeritud, kui ka nende osakaal, kes teavad osaliselt, mida rikkumiste puhul ette võtta. Teadlikkus on kõige madalam vanemate inimeste hulgas (65 aastat ja vanemad), madalama haridustasemega elanike ning Kirde-Eesti elanike seas, samuti mitte-eestlaste seas.

Ostuotsuste tegemisel on tarbijatel piisavalt informatsiooni, et teha valikuid otstarbekalt (sellega oli enda kohta täiesti nõus iga kolmas vastanu ning osaliselt nõus iga teine vastanu). Võrreldes 2012. aastaga, on informeerituse tase tõusnud. Sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes eristusid Kirde-Eesti elanikud, mitte-eestlased ning vanemad inimesed, kes hindasid enda informeeritust teistest madalamalt.

Küsitlusel uuriti Eesti elanike arvamust ka riikliku Tarbijakaitsemeti kohta, st kuivõrd hästi kaitseb ta oma pädevuse piires tarbijate õigusi. Vastajate jaoks oli tegemist raskesti hinnatava küsimusega, mida peegeldab asjaolu, et 1/3 vastanutest ei osanud antud küsimuses arvamust avaldada. Samas näitas hinnangu andnud vastajate arvamus, et Tarbijakaitsemeti tööd tarbijate õiguste kaitsmisel pidas heaks 19% vastanutest, osaliselt heaks 33% vastanutest ning 12% vastanutest ei olnud antud väitega nõus. Seega olid positiivsed hinnangud ülekaalus ning keskmisest enim erinesid hinnangud piirkondlikult. Nimelt, kõige kõrgema ja parema hinnangu andsid Lõuna-Eesti elanikud (30% vastanutest oli täiesti nõus, et tarbijate õigusi kaitstakse hästi) ning madalaima Kesk-Eesti elanikud (21% vastanutest ei olnud Tarbijakaitsemeti hea töö väitega üldse nõus). Võrreldes 2012. aastaga, on hinnangud muutunud positiivsemaks.

Teiseks äärmiselt raskesti hinnatavaks aspektiks oli küsimus vabatahtlike tarbijate ühenduste kohta, st kas nad on tarbijaõiguste kaitsmisel olnud küsitlusel osalenud elanikele abiks (nt Tarbijate Koostöökoda, Eesti Tarbijakaitse Liit jms), koguni 59% vastanutest ei osanud hinnangut anda. Arvamus avaldanud elanike hinnangutele tuginedes saab öelda, et taoliste ühenduste abi pole eriti kasutatud, vaid 5% vastanutest märkis kindlalt, et oli saanud neilt abi, ning 13% vastanutest nimetas osalist abi.

Kõige lihtsam oli elanikel hinnata müügieelset teabevahetust kauplejatega. Nimelt oli ligi 2/3 vastanutest osaliselt nõus ning kuni 15% täiesti nõus, et kauplejad annavad toodete ja teenuste kohta piisavalt müügieelset teavet (samuti on olemas eestikeelne kasutusjuhend) ning müüjad ja klienditeenindajad oskavad vastata tarbijate küsimustele (nt annavad lisainformatsiooni kauba või teenuse omaduste või kasutustingimuste kohta). Seejuures oli 2016. aastal olukord 2012. aasta seisuga võrreldes oluliselt parem, elanikud hindasid müüjate ja klienditeenindajate pädevust tarbija informeerimisel kõrgemalt. Piirkondlikult hindasid müügieelse teabe saamist kõige positiivsemalt Lõuna-Eesti elanikud, seejuures tarbija täiendavatele küsimustele pädeva vastamisega olid keskmisest rohkem rahul madalama haridustasemega ning väiksema sissetulekuga elanikud, samuti 65-aastased ja vanemad.

Elanike hinnangul on kauplejad üha rohkem kursis tarbijate õigustega ning ka arvestavad nendega rohkem (2016. aasta küsitlustulemused näitasid 2012. aastaga võrreldes tõusutrendi). Samas olid kõige kriitilisemad 18-29 aastased, kelledest iga neljas arvas, et kauplejad ei tea tarbijate õigusi ning ei arvesta nendega.

Eelnevast nähtus, et aastatega on tarbijakaitsealase informatsiooni valdamine paranenud nii tarbijate endi kui kauplejate poolt. Järgnevalt on vaatluse all, millisest tarbijakaitsealastest informatsioonist tunnevad elanikud veel täiendavalt puudust. Teatavasti on ostuotsuse tegemiseks vaja tarbijal müügieelset teavet ning kui hiljem peaks tekkima probleeme, siis ka müügijärgset teavet. Esimene hõlmab andmeid toodete ja teenuste omaduste, hinna ja müügitingimuste kohta, mille alusel võrrelda. Müügijärgne teave aitab aga tarbijat situatsioonis, kus on vaja teada, kuidas tegutseda pretensioonide esitamise korral. Tabelis 1.2 on esitatud küsitlustulemused infoliikide lõikes, kas ja kuivõrd tunnevad tarbijad vajadust tarbijakaitsealase lisainformatsiooni järele.

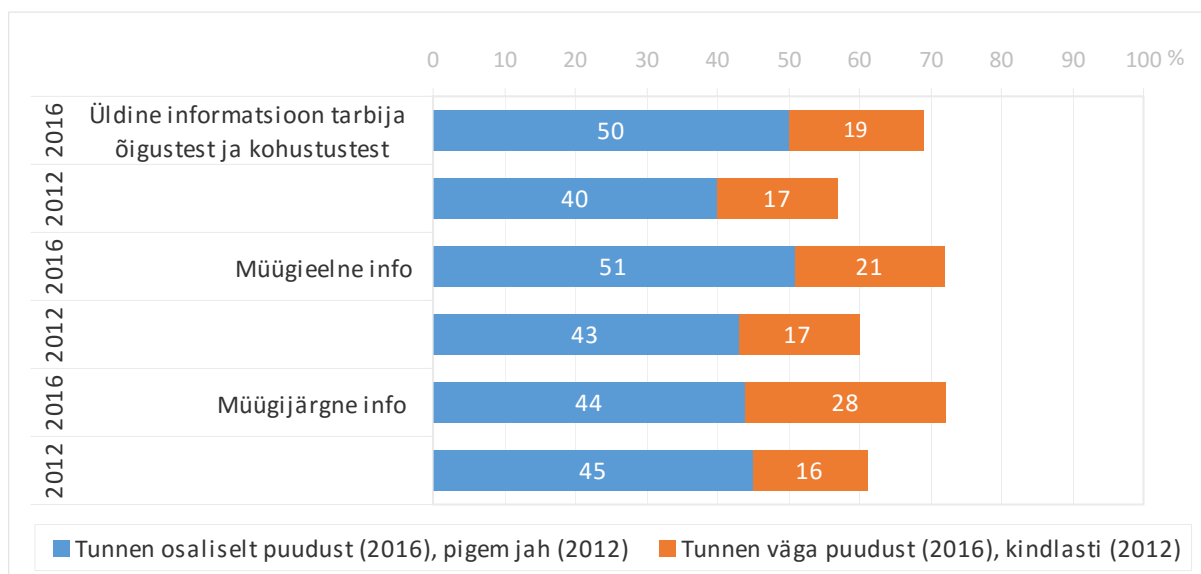
Tabel 1.2. Tarbijakaitsealase informatsiooni järele puuduse tundmine 2016 (% vastanutest)

	Ei tunne puudust	Osaliselt	Tunnen väga puudust	Ei oska öelda
Üldine informatsioon tarbija õigustest ja kohustustest (nt kaupade märgistus, lepingutingimused, tarbijavaidluste lahendamine jms)	17	50	19	14
Müügieelne info (info toodete/teenuste omaduste, hinna ja müügitingimuste kohta, mille alusel võrrelda)	16	51	21	12
Müügijärgne info (kuidas teutseda pretensioonide esitamise korral jne)	12	44	28	16

Allikas: EKI

Kõige rohkem vajavad tarbijad lisateavet müügijärgsete tegevuste kohta, eelkõige selles osas, kuidas teutseda pretensioonide esitamise vajaduse korral (sellest tundis väga puudust 28% vastanutest ning osaliselt puudust 44% vastanutest). Seejuures on infovajadus keskmisest suurem Kirde-Eesti elanike ning mitte-eestlaste seas, samuti madalama haridustasemega, väiksema sissetulekuga elanike seas ning 30-49 aastaste hulgas. Kui võrrelda 2016. aasta tulemusi 2012. aastaga (vt joonis 1.2), siis eelkõige siinkohal on hakatud enam tunnetama infopuudust, st rohkem on neid, kellel oleks müügijärgset lisateavet väga vaja.

Joonis 1.2. Tarbijakaitsealase informatsiooni järele puuduse tundmine 2012 ja 2016 (% vastanutest)



Allikas: EKI

Teisel kohal oli müügieelse lisainfo vajadus, millest tundis väga puudust 21% vastanutest ning osaliselt puudust 51% vastanutest. Müügieelne informatsioon võimaldab teha eri kaupade või teenuste vahel võrdlusi, mis omakorda lihtsustab tarbija ostuotsuse tegemist. Kõige rohkem märkisid taolise teabe lisavajadust madalama haridustasemega elanikud.

Müügieelse teabe kohta märgiti täiendavalt, et isegi kui see on olemas, siis tarbija infovajadus võib jääda siiski rahuldamata, kui selgitused on esitatud puudulikult või pole eestikeelsed või on näiteks kauba pakendil niivõrd väikeses kirjas, et on loetamatud.

Ka tarbija õiguste ja kohustuste kohta sooviks paljud omada täiendavat üldist teavet (iga viies vastanu tundis sellest väga puudust ning iga teine osaliselt puudust; eelkõige Kirde-Eesti elanikud).

1.2. Kokkupuuted tarbijakaitsealaste probleemide ja ebaausate kauplemisvõtetega

Tarbijad võivad tarbijakaitsealaste probleemidega kokku puutuda nii ostuprotsessis kui ostujärgselt. Küsitlusel uuriti elanikelt, kas neil on tarbijakaitsealaseid probleeme esinenud viimase aasta jooksul. Tulemused näitasid, et 2016. aastal oli taolises situatsioonis olnud 17% vastanutest ning 83% mitte. Sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes oli suurim erinevus piirkondlikult: keskmisest enim märkisid tarbijakaitsealaste probleemidega kokkupuutumist Kirde-Eesti elanikud (27% vastanutest) ning kõige vähem Kesk-Eesti elanikud (10% vastanutest).

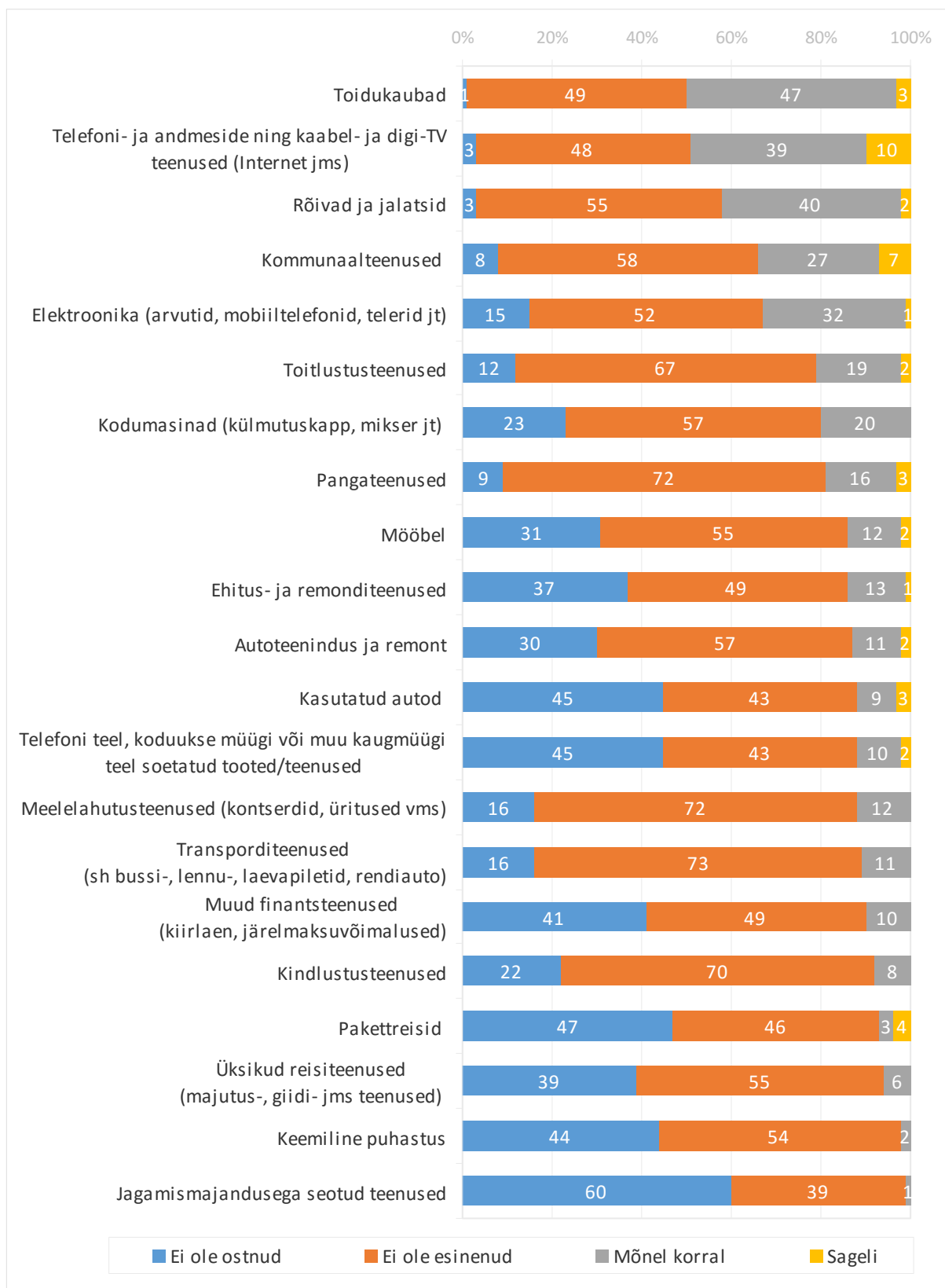
Seejuures märgiti küsitlusel, milliste kaupade ja teenuste osas oli probleeme (vastasid vaid need, kelle tarbija õigusi oli viimasel aastal rikutud). Joonisel 1.3 toodud pingereast nähtub, et kõige tavapäraselt tekkisid probleemid igapäevaste ostude puhul ja igapäevaste teenuste tarbimisel. Näiteks toidukaupade ostmisel (s.o pingerea esikoht) esines viimasel aastal tarbijakaitsealaseid probleeme igal teisel vastanul, seejuures eelkõige mõnel korral, mitte regulaarselt. Teenustest olid aga esikohal telefoni- ja andmeside ning kaabel- ja digi-TV teenused (Internet jms), mille tarbimisel esines tarbija õiguste rikkumisi samuti *ca* pooltel vastanutel. Siinkohal oli tegemist ka teenusgrupiga, mille puhul esines probleeme sageli, eriti Kirde-Eesti elanikel.

Pingerea teisel kohal olid kaupadest rõivad ja jalatsid ning teenustest kommunaalteenused. Viimaste puhul tõid oma õiguste sagedast rikkumist esile Kesk-Eesti elanikud.

Iga kolmas tarbijakaitsealaste probleemidega kokku puutunud vastaja koges neid elektroonika (arvutid, mobiiltelefonid, telerid jne) ostmisel ning iga viies toitlustusteenuste, pangateenuste või kodumasinade ostmise korral. Muude kaupade ja teenuste puhul esines tarbijakaitsealaseid probleeme oluliselt harvem: 10–14% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul antud probleeme, nimetas mööblit, ehitus- ja remonditeenuseid, autoteenindust ja remonti, kasutatud autosid, kaugmüügi teel soetatud kaupu ja teenuseid, meelelahutusteenuseid, transporditeenuseid ning finantsteenuseid (nagu kiirlaen, järelmaksuvõimalus jms). Veelgi harvem oli probleeme kindlustusteenustega, pakettreiside ja üksikute reisiteenustega, keemilise puhastuse ning jagamismajandusega seotud teenustega (s.o oma kasutamata varade või vahendite välja andmine raha eest või tasuta). Üksikud vastajad nimetasid lisaks veel fotograafi-, advokaadi- ja postiteenust.

Ka 2012. aastal esines tarbijakaitsealaseid probleeme eelkõige toidukaupade, rõivaste ja jalatsite ning elektroonika osas, teenustest aga telefoni- ja andmeside ning kaabelviteenuste korral.

Joonis 1.3. Tarbijakaitsealaste probleemide esinemise sagedus kaupade ja teenuste lõikes 2016
(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

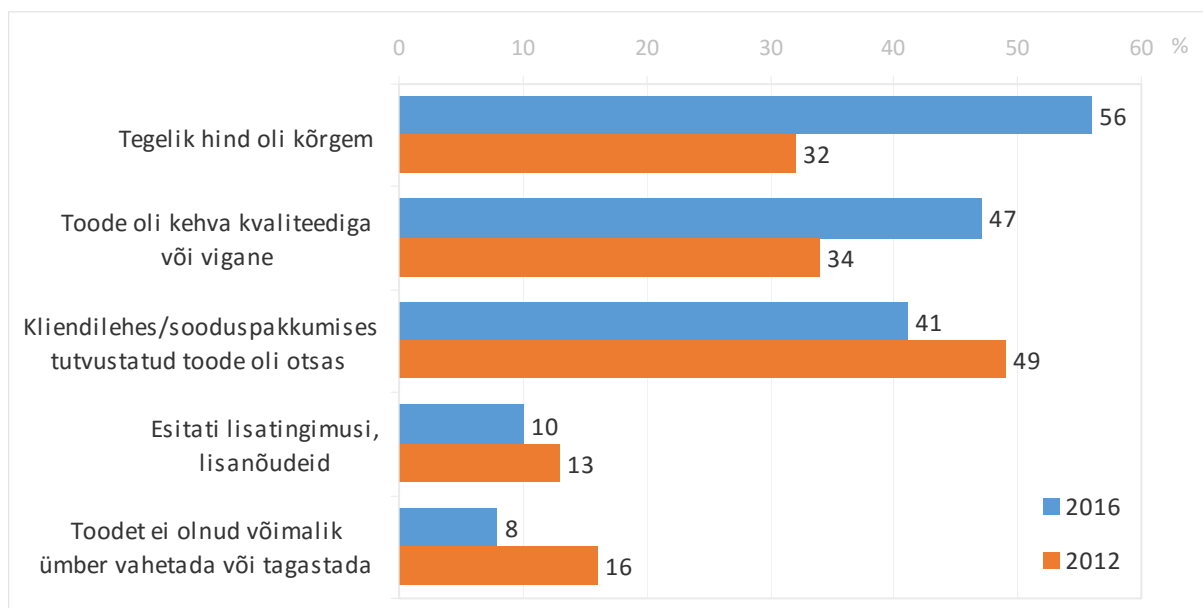


Allikas: EKI

Küsitlusel uuriti ka elanike kogemusi seoses soodusmüükide ning sooduspakkumistega. Tulemused näitasid, et 17%-l vastanutel esines 2016. aastal probleeme soodustoodete või soodusteenuste pakkumistingimuste või ostmisega. Seejuures on olukord viimaste aastatega märkimisväärselt paranenud, kuna võrdluseks saab välja tuua, et 2012. aastal oli probleeme kogenud tarbijaid kaks korda rohkem (35% vastanutest).

Probleemide peamiseks põhjuseks oli asjaolu (vt joonis 1.4), et tegelik hind oli kõrgem (keskmisest enam märkisid Kesk-Eesti elanikud ja 18-29 aastased). Sageli oli tegemist veel kehva kvaliteediga või vigase tootega ning tarbijatele tekitas ka ebamugavusi, et sooduspakkumises või kliendilehes tutvustatud toode oli otsas (piirkondlikult märkisid taas keskmisest enam Kesk-Eesti elanikud). Märkatavalt vähem nimetati probleemide põhjusena lisatingimuste või lisanõuete esitamist ja olukorda, kus toodet ei olnud võimalik ümber vahetada või tagastada. Täiendavalt tõid vastajad välja ka tarneaegade hilinemist, tootest ja rahast ilma jäämist ning tarbija eksitamist näiteks sarnaste toodete väljapanekuga soodustoote kõrval.

Joonis 1.4. Soodusmüügil või sooduspakkumistel esinenud probleemide põhjused 2012 ja 2016 (% vastanutest, kel oli probleeme soodusmüügi või sooduspakkumistega)



Allikas: EKI

Võrreldes 2012. aastaga, on sagenenud probleemid hinna korrektsuse ning toodete kvaliteedi osas, samas on olnud vähem probleeme sellega, et soodustoodete oli otsas, selle saamiseks esitati lisatingimusi (nt ainult teatud lepingu sõlmimine) või et toodet ei olnud võimalik ümber vahetada või tagastada.

Elanikelt uuriti ka seda, kas nad on viimase aasta jooksul sattunud olukorda, kus esialgu tasuta pakutud tootenäidise või teenusega nõustumisel on hiljem selle eest saadud tasumise nõue. Tulemustest selgus, et elanikud on sellistes situatsioonides küll olnud, kuid vähestel juhtudel (märkis 3% vastanutest).

Lisaks uuriti telefonimüügi kohta, kas tegemist on elanikke häiriva ja koormava müügiviisiga ning kui sage see on. Oma kogemusele tuginedes vastati küsitlusel, et kauba või teenuse pakkumisega seotud häirivaid kõnesid on viimase aasta jooksul saadud üldjuhul kord kuus või harvem, samas märkis iga kümnes vastanu, et on saanud taolisi häirivaid kõnesid mõni kord nädalas. Küsitlustulemuste protsentjaotused olid alljärgnevad:

Mõni kord nädalas	11% vastanutest
Mõni kord kuus	39% vastanutest
Harvem	35% vastanutest
Ei ole saanud või kõned ei ole häirinud	15% vastanutest

Kõige sagedamini said telefoni teel soovimatuid müügipakkumisi Lõuna-Eesti ja Kesk-Eesti elanikud, sagedasi häirivaid kõnesid tõid eriti esile ka madalama haridustasemega inimesed.

1.3. Tarbijate käitumine ostetud kaupade ja teenustega kaasnenud probleemide korral

Uuringus vaadeldi, kas tarbijad võtavad midagi ette, kui kaupade ja teenuste ostmisel on nende tarbijaõigusi rikutud. Küsitlustulemustele tuginedes saab järeldada, et üldjuhul ei võta tarbijad probleemide korral midagi ette (84% vastanutest, kõige passiivsemalt reageerisid viimasel aastal üle 64-aastased inimesed ning Kesk-Eesti elanikud).

Kui viimasel aastal esines ostetud kaupade või teenustega seoses tarbijakaitsealaseid probleeme, siis 16% vastanutest püüdis olukorda lahendada. Eelkõige pöörduiti müüja või teenindaja (st kaupleja) poole (81% vastanutest, kes võttis probleemi lahendamiseks midagi ette, aktiivsemad olid 18-29 aastased ning madalama haridustasemega elanikud), järgmiseks sammuks oli Tarbijakaitseametisse pöördumine (29% midagi ette võtnud vastanutest, keskmisest enam pöördusid 65-aastased ja vanemad ning Lõuna-Eesti inimesed). Osa tarbijaid pöördus oma tarbijakaitsealase murega tutvusringi poole (17% probleemiga tegelenud vastanutest). Oluliselt harvem võeti ühendust tootjaga või pöörduiti Tarbijakaitseameti juures töötava Tarbijavaidluste komisjoni poole, et tarbija ja kaupleja vaidlus lahendada kohtuväliselt (vastavalt 10% ja 5% probleemiga tegelenud vastanutest). Üksikutel juhtudel otsisid tarbijad juriidilist abi ka mujalt või pöördusid meediakanalite poole.

Probleemidega kaupleja poole pöördunud tarbijad said üldiselt neid rahuldanud lahenduse: küsitlusel märkis 27% kaupleja poole pöördunud vastanutest, et jäi kõigil kordadel rahule, ning 31% jäi enamikel kordadel rahule. Samas 42% kaupleja poole pöördunud vastanutest ei jäänud enamikel kordadel või ühelgi korral rahule (seejuures oli võrdselt nii neid, kes ei jäänud enamikel kordadel rahule, kui neid, kes ei jäänud ühelgi korral rahule). Kauplejapoolsete lahendustega olid kõige rahulolevamad Kirde-Eesti elanikud ning kõige enam pettusid kaupleja poole pöördumises Lõuna-Eesti ja Lääne-Eesti elanikud. Võrreldes 2012. aastaga, on kauplejate poolt pakutud lahendustega jäädud mõnevõrra vähem rahule (vt tabel 1.3).

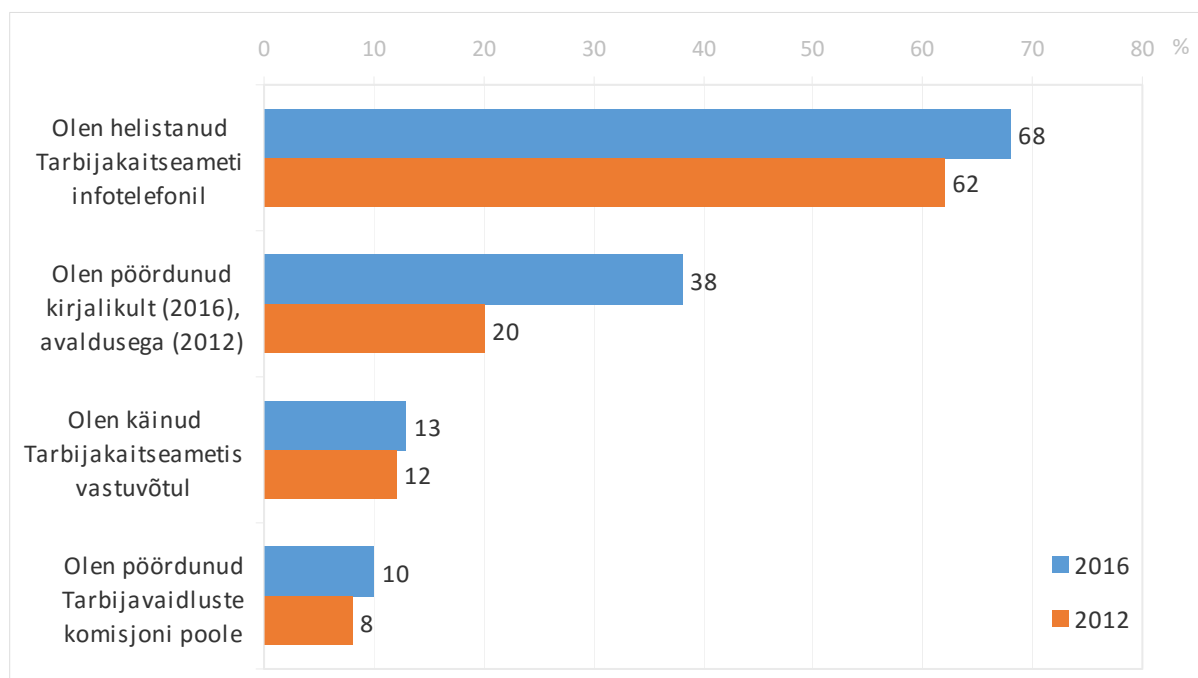
Tabel 1.3. Tarbijate rahulolu kaupleja poolt probleemidele pakutud lahendustega 2012 ja 2016 (% vastanutest, kes pöördus kaupleja poole)

	2012		2016
Ei jäänud üldse rahule	14	Ei jäänud ühelgi korral rahule	21
Pigem ei jäänud rahule	24	Ei jäänud enamikel kordadel rahule	21
Pigem jäin rahule	40	Jäin enamikel kordadel rahule	31
Jäin täiesti rahule	22	Jäin kõigil kordadel rahule	27
Kokku	100	Kokku	100

Allikas: EKI

Tarbijakaitsealaste probleemidega pöördus viimasel aastal Tarbijakaitseameti poole 4% kõigist vastanutest (keskmisest enam kõrgema haridustasemega inimesed). Seejuures oli peamiseks ühenduse võtmise viisiks Tarbijakaitseameti infotelefonile helistamine (märkis 2/3 Tarbijakaitseametisse pöördunud vastanutest, vt joonis 1.5). Poole vähem pöörduti kirjalikult ning kümnendik Tarbijakaitseametilt abi otsinutest käis vastuvõtul või pöördus Tarbijavaidluste komisjoni poole. Võrreldes 2012. aastaga, on eelkõige kasvanud kirjalikult pöördunute osakaal.

Joonis 1.5. Tarbijakaitseameti poole pöördumise viisid 2012 ja 2016 (% vastanutest, kes pöördus Tarbijakaitseametisse)



Allikas: EKI

Tarbijakaitseametisse pöördunud elanikel paluti hinnata oma viimase aasta kogemust¹, milline oli teenindus, kas saadi abi ja leiti probleemile lahendus ning kui ei jäänud rahule, siis millistel põhjustel. Tabelis 1.4 esitatud tulemustest järeldub, et üldiselt ei jäänud elanikud 2016. aastal rahule oma pöördumise tulemusega ning pakutud abi ja lahendustega. Samas hinnati teenindust meeldivaks ning saadud informatsiooni selgeks ja arusaadavaks. Vaatamata ebarahuldavale lahendusele, arvas üle

¹ Kuna $n < 50$, siis sotsiaal-demograafiliste tunnuste lõikes andmeid ei esitata.

poole Tarbijakaitseametisse pöördunudest, et vajadusel pöörduks nad abi saamiseks uuesti ka edaspidi. Võrreldes 2012. aastaga, on hinnangud muutunud kriitilisemaks, samas pole tulemused otseselt võrreldavad, kuna 2016. aastal küsiti hinnanguid vaid viimase aasta kohta, varasemas analoogses uuringus aga üldiselt.

Tabel 1.4. Tarbijate hinnang Tarbijakaitseameti teenindusele viimase aasta jooksul (% vastanutest, kes pöördus Tarbijakaitseametisse)

	Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Jäin üldiselt rahule Tarbijakaitseameti tegevusega/vastusega seoses oma viimase pöördumisega	46	10	20	19	5
Minule osaks saanud teenindus oli meeldiv	19	15	39	22	5
Mulle esitatud informatsioon oli selge ja arusaadav	22	14	26	33	5
Olen rahul minule pakutud abi ja lahendustega	49	8	15	20	8
Pöördusin ka edaspidi abi saamiseks Tarbijakaitseameti poole	27	9	26	27	11

Allikas: EKI

Rahulolematust Tarbijakaitseameti teenindusega põhjendati küsitlusel kokkuvõtvalt alljärgnevalt (vaba vastusena märkis selgitusi 39% Tarbijakaitseametisse pöördunudest):

- Tarbijakaitseameti poolt tehtud ettekirjutused ei huvita kauplejat, Tarbijakaitseametil pole piisavalt pädevust ja sekkumine ei aita probleemi lahendada.
- Tarbijakaitseamet ei tegelenud probleemiga, mis ei kuulunud tema pädevusse (nt soov saada kauplusesse istekohti, isiku kustutamine soovimatutest nimekirjadest).
- Tarbijakaitseamet õigustas kauplejat, leides põhjuseid, miks pakettreiside müüja ei vastuta.
- Tarbijakaitseamet ei kaitse tarbijat, ei tegutse tarbija huvides, vaid kaitseb oma tegemata jätmisi.
- Tarbijakaitseametis tõdeti, et kaupleja on käitunud ebaõiglaselt, kuid tekkinud kahju on vaieldav ja mõttetu on pöörduda Tarbijavaidluste komisjoni.
- Peale Tarbijavaidluste komisjoni menetlust ei tegeletud enam edasi alla 45-eurose nõudega.
- Tarbijakaitseamet vastab tarbijale tootja või garantii tegija korraldustele vastavalt.
- Tehti kallutatud otsus, eirati tarbijakaitseadust.
- Tarbijakaitseameti töötaja ei süvenenud teemasse, lahendust ei tulnud, vaidlusosaluse teenuse osutaja rikub seadust edasi.
- Tähtaegadest ei peetud kinni.
- Paluti pöörduda Euroopa kontorisse, kust pole vastust saabunud.
- Ei saanud abi ja probleemile lahendust.
- Ei saanud informatsiooni õiguste kaitse kohta.
- Infotelefon oli pidevalt hõivatud.
- Telefonis räägiti vene keeles.

Siinkohal kajastatud hinnanguid (esitatud Tarbijakaitseametisse pöördunud elanike poolt) saab kõrvutada Tarbijakaitseameti üldise kuvandiga, st kuidas hindasid Tarbijakaitseameti viimase aasta töö tulemuslikkust kokkuvõtvalt kõik vastajad, tuginedes avalikele aruteludele ja meediakanalites kajastatule. Tulemustest nähtub, et kolmandik vastanutest ei osanud arvamust avaldada, kuid ülejäänute hinnangul oli Tarbijakaitseameti töö tulemuslikkust näha (vt tabel 1.5). Kõige kriitilisemad olid Kirde-Eesti elanikud ning kõige positiivsemalt hindasid Tarbijakaitseameti Kesk-Eesti ja Lääne-Eesti inimesed, samuti eestlased ning kõrgema haridustasemega elanikud. Võrreldes 2012. aastaga, on vähenenud elanike ükskõiksus Tarbijakaitseameti tegemiste vastu.

Tabel 1.5. Elanike hinnang Tarbijakaitseameti töö tulemuslikkusele 2012 ja 2016
(avalike arutelude ja meediakanalites kajastatu põhjal viimasel aastal, % vastanutest)

	2012		2016
Mul on ükskõik, ei huvita	14	Mul on ükskõik, ei huvita	2
Töö tulemusi pole üldse näha	13	Töö tulemusi pole näha	17
Töö tulemusi pole eriti näha	23	Töö tulemusi on olnud aeg-ajalt näha	41
Töö tulemusi on olnud aeg-ajalt näha	45	Töö tulemused on silmnähtavad	5
Töö tulemused on silmnähtavad	5	Ei oska öelda	35
Kokku	100	Kokku	100

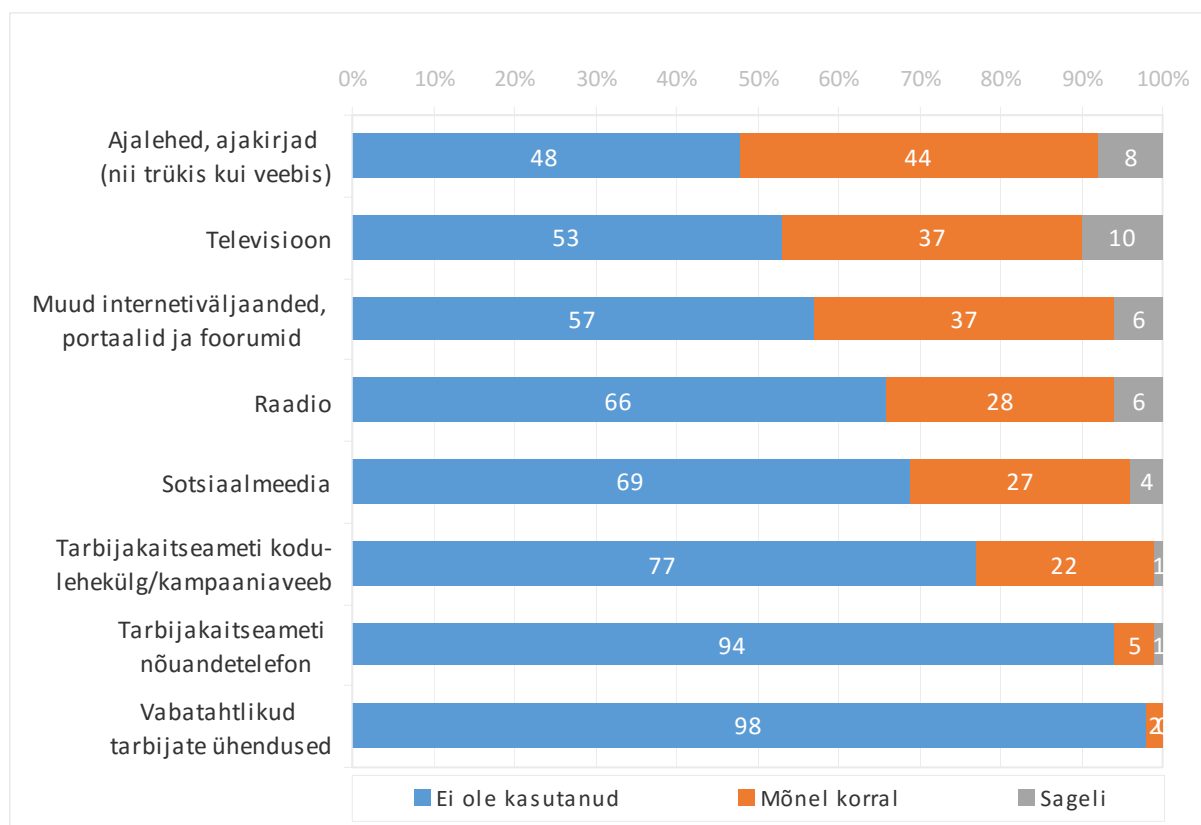
Allikas: EKI

2. TARBIIKAITSEALASED INFOALLIKAD JA TARBIIJAHARIDUS

2.1. Tarbijakaitsealase teabe hankimise kanalid

Elanikel on tarbijakaitsealase teabe hankimiseks palju võimalusi ning tarbijad ka kasutavad erinevaid infoallikaid ning meediakanaleid. Kõige sagedamini kasutati 2016. aastal tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks (vt joonis 2.1) ajakirjandusväljaandeid (nii trükis kui veebis, keskmisest sagedamini kõrgema haridustasemega inimesed ning Põhja-Eesti elanikud). Teisel kohal oli televisioon (kasutusel eelkõige 65 aastaste ja vanemate poolt) ning kolmandal muud internetiväljaanded, portaalid ja foorumid (sagedamini kasutasid kuni 49-aastased). Harvem saadi teavet raadiost (sarnaselt TV-le märkisid rohkem 65 aastased ja vanemad), sotsiaalmeediast ning Tarbijakaitseameti kodulehelt/kampaaniaveebist (ostatargalt.ee). Viimast kasutasid infoallikana keskmisest enam kõrgeimasse tulugruppi kuuluvad elanikud, regiooni järgi Lõuna-Eesti elanikud, naised ning kuni 49-aastased. Tarbijakaitseameti nõuandetelefon ning vabatahtlikud tarbijate ühendused (nt Tarbijate Koostöökoda, Eesti Tarbijakaitse Liit) olid pingerea lõpus. Täiendavalt märgiti ka tuttavate ja sugulaste käest info saamist ning õigusaktide lugemist.

Joonis 2.1. Tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks kasutatud kanalid 2016 (% vastanutest)



Allikas: EKI

Võrdluseks saab tuua, et 2012. aastal oli televisioon esikohal ning ajakirjandus teisel. Aastatega on suurenenud Tarbijakaitseameti koduleheküljelt tarbijakaitsealase teabe otsimine, seejuures on kaasa

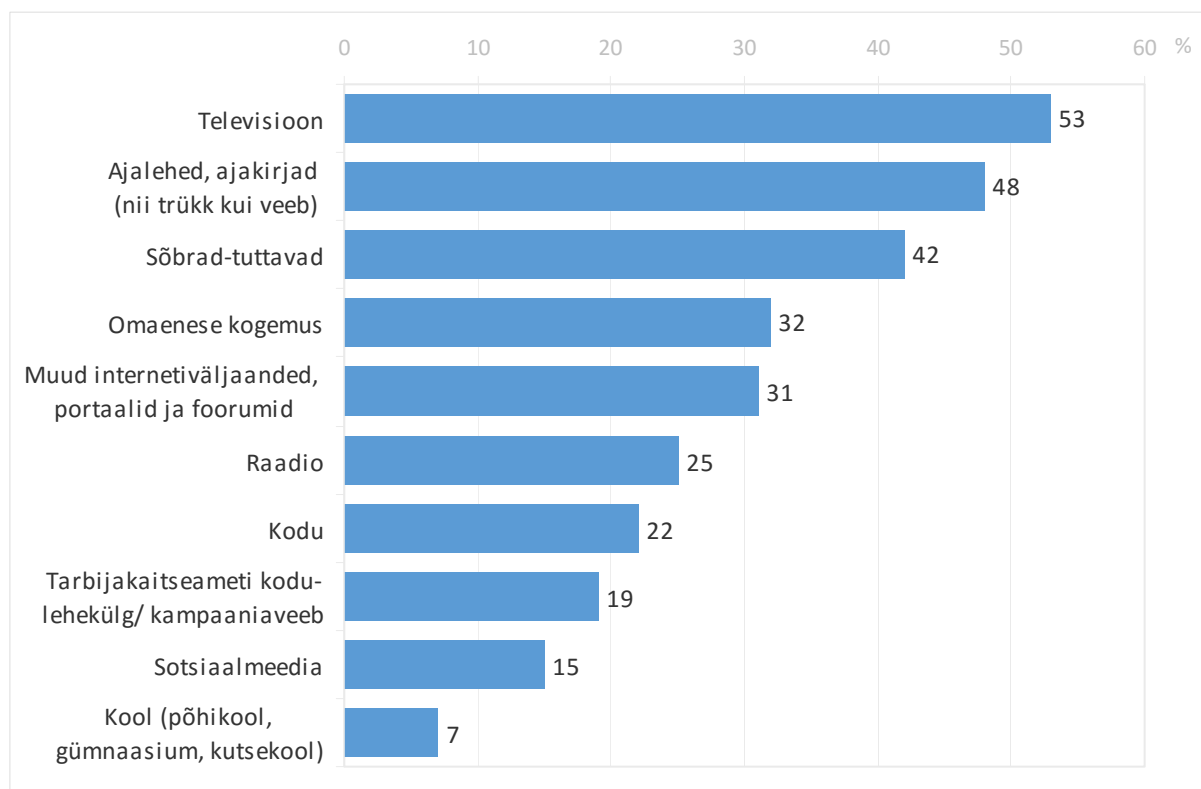
aidanud kampaaniaveeb ostatargalt.ee. Tarbijakaitseameti nõuandetelefoni infoallikana kasutajate osakaal on jäänud samaks, võrreldes 2012. aastaga.

2.2. Vajadus tarbijahariduse järele

Tarbijakaitsealaste probleemide ärahoidmisel on oluline roll tarbijaharidusel. Mida teadlikumalt tarbitakse ning mida teadlikumad on tarbijad oma õigustest ja kohustustest, seda vähem tekib tõenäoliselt konfliktsituatsioone.

Küsitlusel uuriti elanike käest, kust nad on saanud oma esmaseid ning endale kasulikke teadmisi tarbijakäitumisest. Tulemused näitasid (vt joonis 2.2), et kõige olulisemateks infoallikateks olid siinkohal televisioon ning trüki- ja veebiajakirjandus ehk teisisõnu samad infoallikad, mida tarbijad kasutasid 2016. aastal tarbijakaitsealase teabe saamiseks. Kõrgetele positsioonidele asetusid pingereas ka sõprade-tuttavate käest saadud teadmised, enda kogemus ning muud internetiväljaanded, portaalid ja foorumid. Vähemal määral märgiti infoallikatena raadiot, kodu, Tarbijakaitseameti kodulehekülge/kampaaniaveebi (ostatargalt.ee) ning sotsiaalmeediat. Pingerea viimasele kohale asetus kool (sh eri kooliastmed). Seega, kui televisioonist ning ajakirjandusest on saanud endale kasulikke tarbijakäitumisalaseid teadmisi ca pooled vastanutest, siis koolist vaid 7%. Kodu, kooli ja Tarbijakaitseameti kodulehekülge nimetasid keskmisest märgatavalt rohkem kuni 29-aastased, samas vanemad inimesed (üle 64 a) tõid keskmisest rohkem esile ajakirjandust, televisiooni ja raadiot. Omaenese kogemust kui infoallikat märkisid enam kõrgema haridustasemega elanikud.

Joonis 2.2. Tarbijakäitumise esmaste, kasulike teadmiste infoallikad 2016 (% vastanutest)



Allikas: EKI

Tarbijakaitsealaste esmaste, kasulike teadmiste infoallikate kohta oli 2012. aastal küsimus teisiti püstitatud, kuid üldiselt saab võrdlusemomendina välja tuua, et ka siis domineerisid ajakirjandus ja televisioon, järgnesid kodu, Internet ning raadio. Erinevusena saab märkida, et kodu oli varasemalt palju olulisemaks tarbijakäitumise kujundajaks kui 2016. aastal.

Elanike hinnangul on tarbijakäitumise kujundamiseks vaja teha sihipäraselt tööd ning anda inimestele eri kanalite kaudu tarbijakaitsealaseid teadmisi. Kõige efektiivsemaks peetakse teabe jagamist läbi Tarbijakaitseameti kodulehe/kampaaniaveebi (ostatargalt.ee), ajakirjanduse ning televisiooni, elanike hinnangul on esmajoones läbi nende kanalite vaja kindlasti tegeleda tarbijate harimisega (märkisid eelkõige kõrgema haridustasemega ja kõrgemasse tulugruppi kuuluvad elanikud). Haridussüsteemis soovitatakse panna suuremat rõhku tarbijakaitse valdkonna õpetamisele põhikoolis, gümnaasiumis ja kutsekoolis kui ülikoolis. Samas hinnati vajalikuks ka muude kanalite panust tarbijate harimisel. Vastavad küsitlustulemused on toodud tabelis 2.1.

Tabel 2.1. Tarbijakaitsealase harimise vajalikkus eri kanalite kaudu 2016 (% vastanutest)

	Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
Kodus	5	8	38	34	15
Koolis (<i>põhikool, gümnaasium, kutsekool</i>)	2	5	35	48	10
Ülikoolis	3	11	32	40	14
Televisioonis	2	3	37	52	6
Raadios	2	5	39	47	7
Ajalehtedes, ajakirjades (<i>nii trükis kui veebis</i>)	1	3	38	52	6
Muud internetiväljaanded, portaalid ja foorumid	1	4	40	43	12
Sotsiaalmeedias	2	6	37	40	15
Tarbijakaitseameti kodulehekülge/kampaaniaveeb (<i>ostatargalt.ee</i>)	1	2	26	61	10

Allikas: EKI

Eri kanalite kaudu tarbijakaitsealaste teadmiste andmise vajalikkust hindasid elanikud ka 2012. aastal ning tulemuste võrdlus näitab, et ka siis pidas üle poolte vastanute kindlasti vajalikuks kasutada selleks eelkõige Tarbijakaitseameti kodulehekülge, televisiooni ja ajakirjandust, seejuures ka Internetis.

Küsitlusel paluti elanikel täiendavalt märkida, milliseid tarbimiskäitumist puudutavaid valdkondi peaks Eesti haridussüsteemis õpetatama, s.o koolides ja ülikoolides. Tabelis 2.2 esitatud andmetest järeldub, et kõige prioriteetsemaks hindasid elanikud isiklike rahaasjade korraldamise õpetamist (rohkem rõhutasid eestlased ja Lõuna-Eesti elanikud), et inimesed oskaks paremini orienteeruda rahamaailmas (nt pere-eelarve, säästude, laenude osas) ja paremini toime tulla. Teiseks oluliseks valdkonnaks, mida koolides ja ülikoolides kindlasti õpetada, on digitehnoloogiate kasutamine (antud vajadust rõhutasid enam suurema sissetulekuga elanikud), et tarbijad oskaks oma andmete avaldamisel võtta arvesse turvakaalutlusi, oleks teadlikumad elektrooniliselt sõlmitavate lepingute võimalikest ohtudest (nt kaasnevatest soovimatutest kohustustest) jne. Väga oluliseks hinnati ka tarbija õiguste ja kohustuste kohta teadmiste andmist (eelkõige rõhutasid väiksema sissetulekuga elanikud), et tea-

taks, mida tarbimisel silmas pidada ning kuidas käituda tarbijakaitsealaste probleemide korral. Nime-
tatud valdkondadest mõnevõrra vähem märgiti vajadust õpetada turunduse ja reklaami mõistmist, et
oldaks kursis kaubanduslike turundusvõtetega ja osataks paremini tõlgendada meedia sisu.

Tabel 2.2. Tarbimiskäitumise valdkondade õpetamise vajalikkus Eesti haridussüsteemis 2016
(% vastanutest)

	Üldse mitte	Pigem mitte	Pigem peaks	Kindlasti peaks	Ei oska öelda
Isiklike rahaasjade korraldamine (nt laenu, pere-eelarve, säästud)	1	1	26	69	3
Tarbija õigused ja kohustused (nt pretensiooni esitamine kauplejale, märgistuse ja ühikuhinna jälgimine, lepingute põhjalik läbilugemine, kasutus- ja hooldusjuhenditega tutvumine)	0	3	35	59	3
E-tehnoloogiate ehk digitehnoloogiate kasutamine tarbimisel (tasulised ja tasuta teenused, pikaajaliste lepingute tahtmatu sõlmimine, turvakaalutlused andmete avaldamisel)	0	2	29	62	7
Turunduse ja reklaami mõistmine (kaubanduslikud turundusvõtted, meedia sisu tõlgendamise oskus)	1	3	37	51	8

Allikas: EKI

2012. aastal küsiti elanikelt, kuivõrd peaks Eesti koolides õpetama lastele tarbijakaitse valdkonda
puudutavaid teemasid. Tulemused sarnanesid 2016. aasta küsitlusele, kus elanike soovitusel hõlma-
sid nii koole kui ülikoole. Ka 2012. aastal peeti kõige vajalikumaks isiklike rahaasjade korraldamise
õpetust, millele järgnesid soovitusel õpetada tarbija õigusi ja kohustusi ning jagada teadmisi tehno-
loogiate kasutamise osas. Turunduse ja reklaami kohta teadmiste omandamist peeti kooliprogram-
mis oluliseks, kuid vähemal määral kui eelnimetatud valdkondi.

Selleks, et uurida tarbijate teadlikkust, küsiti elanikelt kontrollküsimus, millise aja jooksul on tarbijal
õigus nii tavapoest kui e-poest ostetud puudustega toote kohta esitada pretensiooni. Küsitlusel olid
ette antud võimalikud vastusevariandid ning tulemused olid alljärgnevad.

Kõikide toodete puhul kuni 6 kuud	27% vastanutest
Kõikide toodete puhul kuni 2 aastat	32% vastanutest
Mõne toote puhul kuni 2 aastat	20% vastanutest
Ei tea	21% vastanutest

Toodust järeldeb, et elanikud tegelikult ei tea, millised on nende õigused tarbijatena, kui ostetud too-
tel esineb puudusi. Tarbijakaitseadusest tulenevalt on tarbijal õigus esitada kaebus (pöörduda
kaupleja poole) ja võlaõigusseadusest tulenevalt võib seda teha kahe aasta jooksul pärast ostu soori-
tamist (selle perioodi jooksul ilmnenud tootmisdefektid parandatakse või kaup asendatakse). Kõige
teadlikumateks osutusid Kirde-Eesti elanikud ning 30-49 aastased, et pretensiooni esitamise õigus on
kõikide toodete puhul kuni kaks aastat (märkis vastavalt 43% ja 36% vastanutest).

KOKKUVÕTE

Tarbijate teadlikkus oma õigustest ja kohustustest tarbijana ning õiguste kaitsest mõjutab oluliselt ostuprotsessi ning aitab lahendada võimalikke probleemsituatsioone, kui ostetud kaubal või teenusel ilmneb puudusi.

Eesti elanike teadmised oma õigustest tarbijana ja nende kaitsest on aastate jooksul kasvanud. Kui 2012. aastal oli iga kümnes vastaja täiesti nõus, et teab oma õigusi tarbijana, siis 2016. aastal juba iga viies. Samuti teatakse paremini, kuhu ja kelle poole pöörduda probleemide lahendamiseks, kui tarbija õigusi on rikutud. Ostuotsuste tegemisel on elanikel piisavalt informatsiooni, et teha valikuid otstarbekalt, ning kasvanud on kauplejate pädevus vastata küsimustele ning anda vajadusel lisateavet. Tarbijakaitsealase informatsiooni valdamine on seega paranenud nii tarbijate endi kui kauplejate poolt. Täiendavaid teadmisi vajavad tarbijad kõige rohkem müügiärgsete tegevuste kohta, kuidas tegutseda pretensioonide esitamise vajaduse korral.

Tarbijakaitsealaste probleemidega puutus 2016. aastal kokku 17% vastanutest ning peamiselt igapäevaselt tarbitavate toodete ja teenuste puhul (esikohal olid toidukaubad ning telefoni- ja andmeside ning kaabel- ja digi-TV teenused, pingerea teisel kohal olid kaupadest rõivad ja jalatsid ning teenustest kommunaalteenused). Samuti esines 17%-l vastanutel probleeme soodumüükide ning sooduspakkumistega (peamiselt seetõttu, et tegelik hind oli kõrgem või toode oli kehva kvaliteediga või vigane).

Probleemide esinemisel ei võta tarbijad üldjuhul midagi ette, olukorda püüdis 2016. aastal lahendada 16% neist, kelle õigusi oli rikutud. Eelkõige pöörduti müüja või teenindaja poole, järgmiseks Tarbijakaitseametisse. Kaupleja poole pöördunud tarbijatest jäi pakutud lahendustega alati või enamikel kordadel rahule 58%. Tarbijakaitseameti poole pöördus 2016. aastal 4% vastanutest, peamiselt helistati infotelefonile. Küsitlustulemused näitasid, et viimasel aastal Tarbijakaitseametisse pöördunud elanikud ei jäänud pakutud abi ja tulemusega rahule. Samas hinnati teenindust meeldivaks ning saadud informatsiooni selgeks ja arusaadavaks, mistõttu pöördutaks vajadusel uuesti.

Tarbijakaitseameti viimase aasta tööd paluti hinnata ka kõigil uuringus osalenud elanikel (avalikes aruteludes ja meediakanalites kajastatu põhjal). Tulemustest järeldus, et Tarbijakaitseameti üldine kuvand on hea, elanike hinnangul on töö tulemuslikkus näha.

Tulevikus on elanike hinnangul vaja jätkata tarbijate teadlikkuse tõstmist, peetakse vajalikuks tarbijahariduse andmist haridusasutustes (esmärgis isiklike rahaasjade korraldamise õpet). Esmaseid ja kasulikke teadmisi tarbijakäitumise kohta on saadud peamiselt televisiooni vahendusel ning ajakirjandusväljaannetest (nii trüki kui veebis), samu kanaleid soovivad elanikud kasutada ka edaspidi tarbijakaitsealase informatsiooni edastamiseks, samuti hinnati küsitlusel väga vajalikuks vastava info esitamist Tarbijakaitseameti kodulehel/kampaaniaveebis.

LISA 1. KÜSITLETUD KOGUMI ISELOOMUSTUS

Regiooni järgi:

Põhja-Eesti (Harjumaa, sh Tallinn)	44%
Kesk-Eesti (Järvamaa, Lääne-Virumaa, Raplamaa)	9%
Kirde-Eesti (Ida-Virumaa)	12%
Lääne-Eesti (Hiiumaa, Läänemaa, Pärnumaa, Saaremaa)	11%
Lõuna-Eesti (Jõgeva-, Põlva-, Tartu-, Valga-, Viljandi-, Võrumaa)	24%

Rahvuse järgi:

Eestlased	68%
Mitte-eestlased	32%

Vanuse järgi:

18–29 aastat	21%
30–49 aastat	38%
50–64 aastat	28%
65 ja enam aastat	13%

Soo järgi:

Naised	52%
Mehed	48%

Hariduse järgi:

I tase (alghariduseta, algharidus, põhiharidus, kutseharidus ilma põhihariduseta)	12%
II tase (üldkeskharidus, kutseharidus põhihariduse baasil, kutsekeskharidus, keskeriharidus põhihariduse baasil)	53%
III tase (keskeriharidus keskhariduse baasil, kõrgharidus, magistri-, doktorikraad)	35%

Netosissetuleku järgi (leibkonnaliikme kohta kuus):

Kuni 300 €	19%
301–600 €	42%
601–900 €	19%
Üle 900 €	19%
Ei avalda	1%

LISA 2. KÜSITLUSTULEMUSTE PROTSENTJAOTUSED

TARBIJA ÕIGUSED JA NENDE KAITSMINE

1. KUIVÕRD TE OLETE NÕUS ALLJÄRGNEVATE VÄIDETEGA? (% vastanutest)

	Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Mina tean oma õigusi tarbijana	7	61	21	11
Tean, kuhu ja kelle poole õiguste rikkumise korral pöörduda	9	49	31	11
Mul on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida	7	51	32	10
Riiklik Tarbijakaitseamet kaitseb hästi oma pädevuse piires tarbijate õigusi	12	33	19	36
Vabatahtlikud tarbijate ühendused (<i>nt Tarbijate Koostöökoda, Tarbijakaitse Liit jms</i>) on abistanud mind oma tarbijaõiguste kaitsmisel	23	13	5	59
Müüjad, klienditeenindajad oskavad vastata tarbija küsimustele (<i>annavad vajadusel lisainformatsiooni kauba või teenuse omaduste, kasutamistingimuste jms kohta</i>)	13	65	15	7
Kauplejad on kursis tarbijate õigustega	14	51	13	22
Kaupleja arvestab tarbijate õigustega	16	55	11	18
Kauplejad annavad toodete/teenuste kohta piisavalt müügieelset teavet (sh eestikeelne kasutusjuhend)	16	63	13	8

2. MIL MÄÄRAL TE TUNNETE PUUDUST JÄRGMISEST TARBIJAKAITSEALASEST INFOST? (% vastanutest)

	Ei tunne puudust	Osali- selt	Tunnen väga puudust	Ei oska öelda
Üldine informatsioon tarbija õigustest ja kohustustest (<i>nt kaupade märgistus, lepingutingimused, tarbijavaidluste lahendamine jms</i>)	17	50	19	14
Müügieelne info (<i>info toodete/teenuste omaduste, hinna ja müügitingimuste kohta, mille alusel võrrelda</i>)	16	51	21	12
Müügijärgne info (<i>kuidas tegutseda pretensioonide esitamise korral jne</i>)	12	44	28	16
Muu	-	67	33	-

3. KAS TEIL ON ESINENUD VIIMASE AASTA JOOKSUL TARBIJAKAITSEALASEID PROBLEEME? (% vastanutest)

Jah	17
Ei	83

4. KUI JAH, SIIS MILLISTE OSTETUD KAUPADE JA TEENUSTE PUHUL?

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

	Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Toidukaubad	1	49	47	3
Rõivad ja jalatsid	3	55	40	2
Keemiline puhastus	44	54	2	0
Elektronika (<i>arvutid, mobiiltelefonid, telerid jt</i>)	15	52	32	1
Kodumasinad (<i>külmutuskapp, mikser jt</i>)	23	57	20	0
Mööbel	31	55	12	2
Pangateenused	9	72	16	3
Muud finantsteenused (<i>kiirlaen, järelmaksuvõimalused</i>)	41	49	10	0
Kindlustusteenused	22	70	8	0
Toitlustusteenused	12	67	19	2
Kommunaalteenused	8	58	27	7
Telefoni- ja andmeside ning kaabel- ja digi-TV teenused (<i>Internet jms</i>)	3	48	39	10
Transporditeenused (<i>sh bussi-, lennu-, laevapiletid, rendiauto</i>)	16	73	11	0
Autoteenindus ja remont	30	57	11	2
Ehitus- ja remonditeenused	37	49	13	1
Pakettreisid	47	46	3	4
Üksikud reisis teenused (<i>majutus-, giidi- jms teenused</i>)	39	55	6	0
Kasutatud autod	45	43	9	3
Meelelahutusteenused (<i>kontserdid, üritused vms</i>)	16	72	12	0
Telefoni teel, koduukse müügi või muu kaugmüügi teel soetatud tooted/teenused	45	43	10	2
Jagamismajandusega seotud teenused (<i>oma kasutamata varade või vahendite välja andmine kas raha eest või tasuta, nt sõidujagamisteenused, kokkuleppeveod jt</i>)	60	39	1	0
Muu	-	-	6	-

5. KAS TEIL ON OLNUD 2016. AASTAL PROBLEEME SOODUSMÜÜGIS VÕI SOODUSPAKKUMISTES OLNUD TOODETE VÕI TEENUSTE PAKKUMISTINGIMUSTE VÕI OSTMISEGA? (% vastanutest)

Jah	17
Ei	83

6. KUI JAH, SIIS MILLISEID PROBLEEME?

(% vastanutest, kel oli 2016. a probleeme soodusmüügi või -pakkumistega; märgitud mitu vastust)

Kliendilehes/sooduspakkumises tutvustatud toode oli otsas	41
Tegelik hind oli kõrgem	56
Esitati lisatingimusi, lisanõudeid (<i>nt ainult teatud lepingu sõlmimisel vms</i>)	10
Toode oli kehva kvaliteediga või vigane	47
Toodet ei olnud võimalik ümber vahetada või tagastada	8
Muu probleem	11

7. KAS TE OLETE VIIMASE AASTA JOOKSUL OLNUD OLUKORRAS, KUS TASUTA PAKUTUD TOOTENÄIDISE VÕI TEENUSEGA NÕUSTUMISEL OLETE HILJEM SAANUD NÕUDEID TASUMISEKS? (% vastanutest)

Jah	3
Ei	97

8. KUI TEIL ON ESINENUD VIIMASE AASTA JOOKSUL TARBIJAKAITSEALASEID PROBLEEME, SIIS KAS TE VÕTSITE MIDAGI ETTE PROBLEEMI LAHENDAMISEKS? (% vastanutest)

Jah	16
Ei	84

9. KUI VÕTSITE, SIIS KUHU TE PÖÖRDUSITE PROBLEEMI LAHENDAMISEKS?

(% vastanutest, kes võttis probleemi lahendamiseks midagi ette; märgitud mitu vastust)

Müüja, teenindaja (kaupleja) poole	81
Tootja poole	10
Tarbijavaidluste komisjoni poole	5
<i>(kohtuväline institutsioon, mis töötab Tarbijakaitseameti juures ning lahendab sõltumatult tarbija ja kaupleja vahelisi vaidlusi)</i>	
Tarbijakaitseametisse	29
Sõprade, tuttavate, töökaaslaste poole	17
Midagi muud	2

10. KUI PÖÖRDUSITE KAUPLEJA POOLE, SIIS KAS TE JÄITE RAHULE SELLEGA, KUIDAS TEIE KÜSIMUS LAHENDATI? (% vastanutest, kes pöördus viimasel aastal kaupleja poole)

Ei jäänud ühelgi korral rahule	21
Ei jäänud enamikel kordadel rahule	21
Jäin enamikel kordadel rahule	31
Jäin kõigil kordadel rahule	27

11. KAS TE OLETE VIIMASE AASTA JOOKSUL PÖÖRDUNUD TARBIJAKAITSEAMETI POOLE MÕNE TARBIJAKAITSEALASE MUREGA? (% vastanutest)

Jah, olen	4
Ei ole	96

12. MIL VIISIL OLETE PÖÖRDUNUD?

(% vastanutest, kes pöördus Tarbijakaitseametisse; märgitud mitu vastust)

Olen helistanud Tarbijakaitseameti infotelefonil	68
Olen pöördunud kirjalikult	38
Olen pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni poole	10
<i>(kohtuväline institutsioon, mis töötab Tarbijakaitseameti juures ning lahendab sõltumatult tarbija ja kaupleja vahelisi vaidlusi)</i>	
Olen käinud Tarbijakaitseametis vastuvõtul	13

13. KUI PÖÖRDUSITE VIIMASE AASTA JOOKSUL TARBIAKAITSEAMETI POOLE, SIIS KUIVÕRD TE NÕUSTUTE TARBIAKAITSEAMETI TEENINDUSEGA SEONDUVATE VÄIDETEGA?

(% vastanutest, kes pöördus Tarbijakaitseametisse)

	Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Jäin üldiselt rahule Tarbijakaitseameti tegevusega/ vastusega seoses oma viimase pöördumisega	46	10	20	19	5
Minule osaks saanud teenindus oli meeldiv	19	15	39	22	5
Mulle esitatud informatsioon oli selge ja arusaadav	22	14	26	33	5
Olen rahul minule pakutud abi ja lahendustega	49	8	15	20	8
Pöördusin ka edaspidi abi saamiseks Tarbijakaitse- ameti poole	27	9	26	27	11

14. KUI TE EI JÄÄNUD MÕNES ASPEKTIS RAHULE TARBIAKAITSEAMETI TEENINDUSEGA, SIIS PALUN PÕHJENDAGE MIKS?

Märkis 39% vastanutest, kes pöördus Tarbijakaitseametisse.

15. KUIDAS TE HINDAKSITE VIIMASE AASTA JOOKSUL TARBIAKAITSEAMETI TÖÖ TULEMUSI AVALIKE ARUTELUDE JA MEEDIAKANALITES KAJASTATU PÕHJAL? (% vastanutest)

Mul on ükskõik, ei huvita	2
Töö tulemusi pole näha	17
Töö tulemusi on olnud aeg-ajalt näha	41
Töö tulemused on silmnähtavad	5
Ei oska öelda	35

TARBIAKAITSEALASED INFOALLIKAD JA -KANALID

16. MILLISEID MEEDIAKANALEID JA INFOALLIKAD KASUTASITE VIIMASE AASTA JOOKSUL TARBIAKAITSEALASE INFORMATSIOONI SAAMISEKS? (% vastanutest)

	Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Tarbijakaitseameti nõuandetelefon	94	5	1
Tarbijakaitseameti kodulehekülg/kampaaniaveeb (<i>ostatargalt.ee</i>)	77	22	1
Vabatahtlikud tarbijate ühendused (<i>nt Tarbijate Koostöökoda, Eesti Tarbijakaitse Liit jms</i>)	98	2	0
Ajalehed, ajakirjad (<i>nii trükis kui veebis</i>)	48	44	8
Muud internetiväljaanded, portaalid ja foorumid	57	37	6
Sotsiaalmeedia	69	27	4
Televisioon	53	37	10
Raadio	66	28	6
Muu	-	1	-

TARBIJAHARIDUS

17. MILLISTEST ALLIKATEST OLETE SAANUD ESMASEID, KASULIKKE TEADMISI TARBIJAKÄITUMISEST? (% vastanutest; märgitud mitu vastust)

Kodust	22
Koolist (<i>põhikool, gümnaasium, kutsekool</i>)	7
Televisioonist	53
Raadiost	25
Ajalehtedest, ajakirjadest (<i>nii trükk kui veeb</i>)	48
Muudest internetiväljaannetest, portaalidest ja foorumitest	31
Sotsiaalmeediast	15
Tarbijakaitseameti koduleheküljelt/kampaaniaveebist (<i>ostatargalt.ee</i>)	19
Sõpradelt-tuttavatelt	42
Omaenese kogemustest	32
Mujalt	0

18. KUIVÕRD VAJALIKUKS TE PEATE INIMESTE HARIMIST TARBIJAKAITSE ALAL JÄRGMISTES KANALITES? (% vastanutest)

	Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
Kodus	5	8	38	34	15
Koolis (<i>põhikool, gümnaasium, kutsekool</i>)	2	5	35	48	10
Ülikoolis	3	11	32	40	14
Televisioonis	2	3	37	52	6
Raadios	2	5	39	47	7
Ajalehtedes, ajakirjades (<i>nii trükk kui veebis</i>)	1	3	38	52	6
Muud internetiväljaanded, portaalid ja foorumid	1	4	40	43	12
Sotsiaalmeedias	2	6	37	40	15
Tarbijakaitseameti koduleheküljelt/kampaaniaveeb (<i>ostatargalt.ee</i>)	1	2	26	61	10

19. KUIVÕRD PEAKS TEIE HINNANGUL ÕPETAMA EESTI KOOLIDES/ÜLIKOOLES JÄRGMISI TARBIJAKÄITUMIST PUUDUTAVAD VALDKONDI? (% vastanutest)

	Üldse mitte	Pigem mitte	Pigem peaks	Kindlasti peaks	Ei oska öelda
Isiklike rahaasjade korraldamine (<i>nt laenu, pere-eelarve, säästud</i>)	1	1	26	69	3
Tarbija õigused ja kohustused (<i>nt pretensiooni esitamine kauplejale, märgistuse ja ühikuhinna jälgimine, lepingute põhjalik läbilugemine, kasutus- ja hooldusjuhenditega tutvumine</i>)	0	3	35	59	3
E-tehnoloogiate ehk digitehnoloogiate kasutamine tarbimisel (<i>tasulised ja tasuta teenused, pikaajaliste lepingute tahtmatu sõlmimine, turvakaalutlused andmete avaldamisel</i>)	0	2	29	62	7
Turunduse ja reklaami mõistmine (<i>kaubanduslikud turundusvõtted, meedia sisu tõlgendamise oskus</i>)	1	3	37	51	8

20. MILLISE AJA JOOKSUL ON TARBIJAL ÕIGUS NII TAVAPOEST KUI E-POEST OSTETUD TOOTE KOHTA PRETENSIOONI ESITADA, KUI SELLEL ESINEB PUUDUSI? (% vastanutest)

Kõikide toodete puhul kuni 6 kuud	27
Kõikide toodete puhul kuni 2 aastat	32
Mõne toote puhul kuni 2 aastat	20
Ei tea	21

21. KUI TIHTI OLETE VIIMASE AASTA JOOKSUL SAANUD TEID HÄIRIVAIK KÕNESID SEoses MINGI KAUBA VÕI TEENUSE PAKKUMISEGA? (% vastanutest)

Mõni kord nädalas	11
Mõni kord kuus	39
Harvem	35
Ei ole saanud või kõned ei ole häirinud	15

LISA 3. KÜSITLUSTULEMUSTE PROTSENTJAOTUSED SOTSIAAL-DEMOGRAAFILISTE GRUPPIDE LÕIKES

Lisa 3.1. Hinnangud tarbija õiguste ja nende kaitsmise kohta

Mina tean oma õigusi tarbijana (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		7	61	21	11
Regioon	Põhja-Eesti	8	65	18	9
	Kesk-Eesti	2	59	31	8
	Kirde-Eesti	11	53	11	25
	Lääne-Eesti	4	68	21	7
	Lõuna-Eesti	7	56	24	13
Rahvus	eestlased	5	62	23	10
	mitte-eestlased	10	60	15	15
Vanus	18–29 aastat	6	64	20	10
	30–49 aastat	7	66	21	6
	50–64 aastat	8	59	21	12
	65 ja enam aastat	6	44	19	31
Sugu	naised	8	60	22	10
	mehed	7	62	19	12
Haridus	I tase	7	32	33	28
	II tase	7	63	19	11
	III tase	7	68	18	7
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	7	58	22	13
	301–600 €	9	59	19	13
	601–900 €	5	70	17	8
	üle 900 €	4	60	26	10

Tean, kuhu ja kelle poole õiguste rikkumise korral pöörduda (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		9	49	31	11
Regioon	Põhja-Eesti	9	49	30	12
	Kesk-Eesti	4	52	38	6
	Kirde-Eesti	16	53	13	18
	Lääne-Eesti	5	54	29	12
	Lõuna-Eesti	9	46	37	8
Rahvus	eestlased	8	50	35	7
	mitte-eestlased	11	48	22	19
Vanus	18–29 aastat	9	59	28	4
	30–49 aastat	9	51	34	6
	50–64 aastat	9	45	31	15
	65 ja enam aastat	8	39	22	31
Sugu	naised	9	49	30	12
	mehed	8	51	31	10
Haridus	I tase	7	32	39	22
	II tase	8	51	30	11
	III tase	10	53	29	8
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	6	47	28	19
	301–600 €	10	51	26	13
	601–900 €	10	51	31	8
	üle 900 €	5	48	44	3

Mul on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		7	51	32	10
Regioon	Põhja-Eesti	7	46	34	13
	Kesk-Eesti	3	52	40	5
	Kirde-Eesti	12	56	14	18
	Lääne-Eesti	5	59	31	5
	Lõuna-Eesti	8	53	32	7
Rahvus	eestlased	6	53	35	6
	mitte-eestlased	10	45	25	20
Vanus	18–29 aastat	5	48	40	7
	30–49 aastat	7	54	32	7
	50–64 aastat	9	53	26	12
	65 ja enam aastat	9	39	29	23
Sugu	naised	8	50	31	11
	mehed	6	52	32	10
Haridus	I tase	0	63	25	12
	II tase	8	47	32	13
	III tase	8	53	33	6
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	4	50	26	20
	301–600 €	9	46	33	12
	601–900 €	7	57	31	5
	üle 900 €	5	53	37	5

Riiklik Tarbijakaitseamet kaitseb hästi oma pädevuse piires tarbijate õigusi (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		12	33	19	36
Regioon	Põhja-Eesti	14	32	18	36
	Kesk-Eesti	21	34	16	29
	Kirde-Eesti	11	27	5	57
	Lääne-Eesti	3	42	17	38
	Lõuna-Eesti	9	34	30	27
Rahvus	eestlased	11	33	23	33
	mitte-eestlased	13	33	12	42
Vanus	18–29 aastat	17	26	21	36
	30–49 aastat	11	35	22	32
	50–64 aastat	10	36	17	37
	65 ja enam aastat	8	35	15	42
Sugu	naised	8	33	21	38
	mehed	16	33	17	34
Haridus	I tase	17	20	24	39
	II tase	11	35	19	35
	III tase	11	35	19	35
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	6	34	22	38
	301–600 €	13	33	18	36
	601–900 €	12	37	15	36
	üle 900 €	11	31	24	34

Vabatahtlikud tarbijate ühendused (nt Tarbijate Koostöökoda, Tarbijakaitse Liit jms)
on abistanud mind oma tarbijaõiguste kaitsmisel (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		23	13	5	59
Regioon	Põhja-Eesti	21	13	3	63
	Kesk-Eesti	24	13	10	53
	Kirde-Eesti	23	15	3	59
	Lääne-Eesti	29	13	4	54
	Lõuna-Eesti	22	12	8	58
Rahvus	eestlased	28	11	7	54
	mitte-eestlased	12	17	2	69
Vanus	18–29 aastat	19	12	7	62
	30–49 aastat	24	14	5	57
	50–64 aastat	26	14	4	56
	65 ja enam aastat	19	10	4	67
Sugu	naised	20	10	5	65
	mehed	26	16	5	53
Haridus	I tase	23	6	12	59
	II tase	19	15	5	61
	III tase	29	13	3	55
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	15	14	8	63
	301–600 €	22	14	5	59
	601–900 €	29	14	4	53
	üle 900 €	24	10	2	64

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

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		13	65	15	7
Regioon	Põhja-Eesti	15	71	9	5
	Kesk-Eesti	9	68	17	6
	Kirde-Eesti	17	53	14	16
	Lääne-Eesti	6	68	19	7
	Lõuna-Eesti	13	56	24	7
Rahvus	eestlased	13	65	15	7
	mitte-eestlased	12	65	15	8
Vanus	18–29 aastat	11	69	14	6
	30–49 aastat	15	65	14	6
	50–64 aastat	14	66	14	6
	65 ja enam aastat	8	53	25	14
Sugu	naised	12	64	18	6
	mehed	14	66	12	8
Haridus	I tase	13	59	22	6
	II tase	11	64	17	8
	III tase	16	68	11	5
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	9	59	23	9
	301–600 €	13	63	18	6
	601–900 €	19	65	8	8
	üle 900 €	12	73	9	6

Kauplejad on kursis tarbijate õigustega (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		14	51	13	22
Regioon	Põhja-Eesti	18	52	10	20
	Kesk-Eesti	15	49	7	29
	Kirde-Eesti	10	53	12	25
	Lääne-Eesti	7	50	16	27
	Lõuna-Eesti	13	49	18	20
Rahvus	eestlased	12	51	13	24
	mitte-eestlased	19	49	11	21
Vanus	18–29 aastat	24	33	16	27
	30–49 aastat	14	56	9	21
	50–64 aastat	9	58	13	20
	65 ja enam aastat	9	48	15	28
Sugu	naised	13	55	15	17
	mehed	16	45	11	28
Haridus	I tase	7	39	21	33
	II tase	17	47	12	24
	III tase	11	60	11	18
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	21	43	16	20
	301–600 €	12	48	13	27
	601–900 €	14	59	9	18
	üle 900 €	14	55	10	21

Kaupleja arvestab tarbijate õigustega (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		16	55	11	18
Regioon	Põhja-Eesti	20	56	8	16
	Kesk-Eesti	20	56	6	18
	Kirde-Eesti	12	48	14	26
	Lääne-Eesti	10	49	11	30
	Lõuna-Eesti	14	57	16	13
Rahvus	eestlased	14	57	10	19
	mitte-eestlased	20	50	13	17
Vanus	18–29 aastat	25	36	14	25
	30–49 aastat	15	63	9	13
	50–64 aastat	11	62	10	17
	65 ja enam aastat	14	49	13	24
Sugu	naised	15	54	15	16
	mehed	17	55	7	21
Haridus	I tase	12	40	21	27
	II tase	18	51	11	20
	III tase	15	64	8	13
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	22	47	16	15
	301–600 €	16	52	11	21
	601–900 €	16	62	7	15
	üle 900 €	12	58	10	20

Kauplejad annavad toodete/teenuste kohta piisavalt müügieelset teavet
(sh eestikeelne kasutusjuhend) (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		16	63	13	8
Regioon	Põhja-Eesti	20	59	12	9
	Kesk-Eesti	13	75	7	5
	Kirde-Eesti	17	63	12	8
	Lääne-Eesti	7	79	12	2
	Lõuna-Eesti	12	58	18	12
Rahvus	eestlased	13	67	13	7
	mitte-eestlased	20	56	13	11
Vanus	18–29 aastat	18	58	19	5
	30–49 aastat	15	68	10	7
	50–64 aastat	15	65	11	9
	65 ja enam aastat	13	54	17	16
Sugu	naised	15	64	14	7
	mehed	16	63	11	10
Haridus	I tase	4	58	15	23
	II tase	17	62	14	7
	III tase	17	66	12	5
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	21	52	16	11
	301–600 €	14	62	16	8
	601–900 €	16	69	11	4
	üle 900 €	13	70	6	11

Lisa 3.2. Hinnangud tarbijakaitsealase info puuduse kohta

Üldine informatsioon tarbija õigustest ja kohustustest (nt kaupade märgistus, lepingutingimused, tarbijavaidluste lahendamine jms) (% vastanutest)

		Ei tunne puudust	Osaliselt	Tunnen väga puudust	Ei oska öelda
Keskmiselt		17	50	19	14
Regioon	Põhja-Eesti	16	48	21	15
	Kesk-Eesti	20	48	12	20
	Kirde-Eesti	15	43	29	13
	Lääne-Eesti	14	55	14	17
	Lõuna-Eesti	20	55	16	9
Rahvus	eestlased	20	53	15	12
	mitte-eestlased	12	44	27	17
Vanus	18–29 aastat	17	54	14	15
	30–49 aastat	16	51	21	12
	50–64 aastat	17	49	21	13
	65 ja enam aastat	22	42	17	19
Sugu	naised	19	45	23	13
	mehed	15	56	15	14
Haridus	I tase	18	34	25	23
	II tase	16	52	17	15
	III tase	18	53	21	8
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	10	42	24	24
	301–600 €	18	48	21	13
	601–900 €	17	58	15	10
	üle 900 €	24	53	13	10

Müügieelne info (info toodete/teenuste omaduste, hinna ja müügingimuste kohta, mille alusel võrrelda) (% vastanutest)

		Ei tunne puudust	Osaliselt	Tunnen väga puudust	Ei oska öelda
Keskmiselt		16	51	21	12
Regioon	Põhja-Eesti	16	51	20	13
	Kesk-Eesti	15	45	26	14
	Kirde-Eesti	19	46	20	15
	Lääne-Eesti	11	62	17	10
	Lõuna-Eesti	17	51	23	9
Rahvus	eestlased	16	52	23	9
	mitte-eestlased	17	49	17	17
Vanus	18–29 aastat	18	43	26	13
	30–49 aastat	16	56	19	9
	50–64 aastat	15	54	21	10
	65 ja enam aastat	16	43	19	22
Sugu	naised	20	51	20	9
	mehed	11	52	23	14
Haridus	I tase	19	30	29	22
	II tase	16	52	20	12
	III tase	15	57	20	8
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	9	49	22	20
	301–600 €	18	49	22	11
	601–900 €	19	59	15	7
	üle 900 €	17	48	26	9

Müüjijärgne info (kuidas tegutseda pretensioonide esitamise korral jne) (% vastanutest)

		Ei tunne puudust	Osaliselt	Tunnen väga puudust	Ei oska öelda
Keskmiselt		12	44	28	16
Regioon	Põhja-Eesti	11	44	28	17
	Kesk-Eesti	5	55	19	21
	Kirde-Eesti	11	33	39	17
	Lääne-Eesti	11	50	24	15
	Lõuna-Eesti	16	44	27	13
Rahvus	eestlased	13	51	23	13
	mitte-eestlased	9	32	38	21
Vanus	18–29 aastat	8	57	20	15
	30–49 aastat	10	43	35	12
	50–64 aastat	14	42	27	17
	65 ja enam aastat	19	32	21	28
Sugu	naised	14	46	27	13
	mehed	9	44	28	19
Haridus	I tase	12	23	36	29
	II tase	11	46	26	17
	III tase	12	49	29	10
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	12	32	35	21
	301–600 €	10	43	29	18
	601–900 €	14	51	25	10
	üle 900 €	13	52	22	13

Lisa 3.3. Tarbijakaitsealaste probleemide esinemine

(viimase aasta jooksul, % vastanutest)

		Jah	Ei
Keskmiselt		17	83
Regioon	Põhja-Eesti	16	84
	Kesk-Eesti	10	90
	Kirde-Eesti	27	73
	Lääne-Eesti	14	86
	Lõuna-Eesti	18	82
Rahvus	eestlased	16	84
	mitte-eestlased	19	81
Vanus	18–29 aastat	12	88
	30–49 aastat	19	81
	50–64 aastat	20	80
	65 ja enam aastat	12	88
Sugu	naised	17	83
	mehed	16	84
Haridus	I tase	17	83
	II tase	14	86
	III tase	21	79
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	16	84
	301–600 €	16	84
	601–900 €	22	78
	üle 900 €	14	86

Lisa 3.4. Tarbijakaitsealaste probleemide esinemine kaupade/teenuste lõikes

Toidukaubad

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		1	49	47	3
Regioon	Põhja-Eesti	3	37	59	1
	Kesk-Eesti	0	19	78	3
	Kirde-Eesti	0	79	9	12
	Lääne-Eesti	0	64	36	0
	Lõuna-Eesti	1	55	44	0
Rahvus	eestlased	0	46	53	1
	mitte-eestlased	4	57	34	5
Vanus	18–29 aastat	0	88	12	0
	30–49 aastat	3	43	50	4
	50–64 aastat	1	39	58	2
	65 ja enam aastat	0	33	63	4
Sugu	naised	2	53	40	5
	mehed	0	48	51	1
Haridus	I tase	0	32	68	0
	II tase	0	54	46	0
	III tase	3	48	43	6
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	0	63	36	1
	301–600 €	3	39	54	4
	601–900 €	0	48	52	0
	üle 900 €	1	74	22	3

Rõivad ja jalatsid

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		3	55	40	2
Regioon	Põhja-Eesti	3	44	52	1
	Kesk-Eesti	3	79	18	0
	Kirde-Eesti	0	54	46	0
	Lääne-Eesti	0	47	44	9
	Lõuna-Eesti	8	68	22	2
Rahvus	eestlased	2	56	41	1
	mitte-eestlased	6	51	40	3
Vanus	18–29 aastat	0	83	17	0
	30–49 aastat	0	47	53	0
	50–64 aastat	10	46	38	6
	65 ja enam aastat	6	53	39	2
Sugu	naised	3	49	45	3
	mehed	4	60	36	0
Haridus	I tase	0	32	68	0
	II tase	4	56	36	4
	III tase	4	57	39	0
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	11	36	47	6
	301–600 €	2	63	33	2
	601–900 €	1	51	48	0
	üle 900 €	1	73	26	0

Keemiline puhastus

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		44	54	2	0
Regioon	Põhja-Eesti	34	63	2	1
	Kesk-Eesti	81	19	0	0
	Kirde-Eesti	47	51	2	0
	Lääne-Eesti	68	32	0	0
	Lõuna-Eesti	37	59	4	0
Rahvus	eestlased	48	49	3	0
	mitte-eestlased	37	62	1	0
Vanus	18–29 aastat	43	57	0	0
	30–49 aastat	42	57	1	0
	50–64 aastat	46	50	3	1
	65 ja enam aastat	49	41	10	0
Sugu	naised	34	63	3	0
	mehed	55	43	2	0
Haridus	I tase	100	0	0	0
	II tase	36	62	2	0
	III tase	42	54	3	1
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	41	59	0	0
	301–600 €	40	55	4	1
	601–900 €	62	36	2	0
	üle 900 €	32	68	0	0

Elektronika (*arvutid, mobiiltelefonid, telerid jt*)

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		15	52	32	1
Regioon	Põhja-Eesti	20	55	23	2
	Kesk-Eesti	17	25	58	0
	Kirde-Eesti	12	40	48	0
	Lääne-Eesti	18	56	22	4
	Lõuna-Eesti	7	61	32	0
Rahvus	eestlased	13	51	34	2
	mitte-eestlased	19	53	28	0
Vanus	18–29 aastat	0	77	23	0
	30–49 aastat	14	40	45	1
	50–64 aastat	18	55	24	3
	65 ja enam aastat	42	40	18	0
Sugu	naised	19	63	18	0
	mehed	11	38	49	2
Haridus	I tase	6	32	62	0
	II tase	13	65	22	0
	III tase	19	46	32	3
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	18	39	43	0
	301–600 €	17	47	34	2
	601–900 €	14	69	17	0
	üle 900 €	9	71	16	4

Kodumasinad (külmutuskapp, mikser jt)

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		23	57	20	0
Regioon	Põhja-Eesti	19	57	24	0
	Kesk-Eesti	23	63	14	0
	Kirde-Eesti	24	54	22	0
	Lääne-Eesti	32	53	15	0
	Lõuna-Eesti	26	58	16	0
Rahvus	eestlased	24	52	24	0
	mitte-eestlased	22	67	11	0
Vanus	18–29 aastat	28	64	8	0
	30–49 aastat	15	65	20	0
	50–64 aastat	27	42	31	0
	65 ja enam aastat	37	46	17	0
Sugu	naised	18	64	18	0
	mehed	29	49	22	0
Haridus	I tase	5	27	68	0
	II tase	21	69	10	0
	III tase	29	52	19	0
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	33	54	13	0
	301–600 €	27	65	8	0
	601–900 €	15	51	34	0
	üle 900 €	16	61	23	0

Mööbel

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		31	55	12	2
Regioon	Põhja-Eesti	39	50	7	4
	Kesk-Eesti	43	51	6	0
	Kirde-Eesti	5	61	34	0
	Lääne-Eesti	58	42	0	0
	Lõuna-Eesti	22	66	12	0
Rahvus	eestlased	32	55	12	1
	mitte-eestlased	28	55	13	4
Vanus	18–29 aastat	15	60	25	0
	30–49 aastat	20	65	12	3
	50–64 aastat	47	44	8	1
	65 ja enam aastat	68	32	0	0
Sugu	naised	25	63	10	2
	mehed	37	46	16	1
Haridus	I tase	8	92	0	0
	II tase	33	56	11	0
	III tase	32	49	16	3
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	39	59	2	0
	301–600 €	23	54	20	3
	601–900 €	49	40	11	0
	üle 900 €	12	80	6	2

Pangateenused

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel kor- ral	Sageli
Keskmiselt		9	72	16	3
Regioon	Põhja-Eesti	4	74	18	4
	Kesk-Eesti	11	37	52	0
	Kirde-Eesti	0	94	6	0
	Lääne-Eesti	12	64	14	10
	Lõuna-Eesti	20	70	8	2
Rahvus	eestlased	7	70	18	5
	mitte-eestlased	11	78	11	0
Vanus	18–29 aastat	0	92	8	0
	30–49 aastat	6	76	15	3
	50–64 aastat	16	69	11	4
	65 ja enam aastat	14	33	47	6
Sugu	naised	10	78	11	1
	mehed	6	69	21	4
Haridus	I tase	0	50	42	8
	II tase	13	74	12	1
	III tase	7	74	16	3
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	16	65	16	3
	301–600 €	7	75	16	2
	601–900 €	7	79	11	3
	üle 900 €	5	64	24	7

Muud finantsteenused (kiirlaen, järelmaksuvõimalused)

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		41	49	10	0
Regioon	Põhja-Eesti	47	49	4	0
	Kesk-Eesti	48	11	41	0
	Kirde-Eesti	55	45	0	0
	Lääne-Eesti	20	53	27	0
	Lõuna-Eesti	29	59	12	0
Rahvus	eestlased	44	42	14	0
	mitte-eestlased	36	60	4	0
Vanus	18–29 aastat	30	70	0	0
	30–49 aastat	38	52	10	0
	50–64 aastat	47	34	19	0
	65 ja enam aastat	65	27	8	0
Sugu	naised	48	50	2	0
	mehed	33	48	19	0
Haridus	I tase	50	0	50	0
	II tase	27	62	11	0
	III tase	51	45	4	0
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	36	47	17	0
	301–600 €	46	45	9	0
	601–900 €	41	56	3	0
	üle 900 €	36	50	14	0

Kindlustusteenused

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		22	70	8	0
Regioon	Põhja-Eesti	19	73	8	0
	Kesk-Eesti	31	69	0	0
	Kirde-Eesti	42	58	0	0
	Lääne-Eesti	2	86	8	4
	Lõuna-Eesti	18	67	15	0
Rahvus	eestlased	14	72	13	1
	mitte-eestlased	36	64	0	0
Vanus	18–29 aastat	17	77	6	0
	30–49 aastat	14	77	8	1
	50–64 aastat	35	57	8	0
	65 ja enam aastat	31	58	11	0
Sugu	naised	22	71	7	0
	mehed	22	68	9	1
Haridus	I tase	86	0	14	0
	II tase	14	85	1	0
	III tase	24	64	11	1
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	23	74	3	0
	301–600 €	19	70	11	0
	601–900 €	36	57	7	0
	üle 900 €	9	78	10	3

Toitlustusteenused

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		12	67	19	2
Regioon	Põhja-Eesti	6	55	35	4
	Kesk-Eesti	42	32	26	0
	Kirde-Eesti	21	77	0	2
	Lääne-Eesti	3	97	0	0
	Lõuna-Eesti	11	75	13	1
Rahvus	eestlased	9	61	29	1
	mitte-eestlased	18	77	0	5
Vanus	18–29 aastat	17	75	8	0
	30–49 aastat	12	59	26	3
	50–64 aastat	11	69	18	2
	65 ja enam aastat	7	75	14	4
Sugu	naised	6	73	18	3
	mehed	19	61	19	1
Haridus	I tase	27	38	35	0
	II tase	6	81	13	0
	III tase	14	61	21	4
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	11	78	11	0
	301–600 €	21	59	15	5
	601–900 €	1	74	25	0
	üle 900 €	8	79	11	2

Kommunaalteenused

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		8	58	27	7
Regioon	Põhja-Eesti	6	54	36	4
	Kesk-Eesti	9	39	13	39
	Kirde-Eesti	18	52	28	2
	Lääne-Eesti	7	88	2	3
	Lõuna-Eesti	3	61	29	7
Rahvus	eestlased	6	58	26	10
	mitte-eestlased	11	58	30	1
Vanus	18–29 aastat	17	41	36	6
	30–49 aastat	6	55	29	10
	50–64 aastat	3	72	22	3
	65 ja enam aastat	12	65	17	6
Sugu	naised	7	56	34	3
	mehed	9	60	20	11
Haridus	I tase	0	38	35	27
	II tase	7	55	37	1
	III tase	10	65	18	7
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	4	62	34	0
	301–600 €	11	53	21	15
	601–900 €	8	77	15	0
	üle 900 €	5	53	37	5

Telefoni- ja andmeside ning kaabel- ja digi-TV teenused (*Internet jms*)

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		3	48	39	10
Regioon	Põhja-Eesti	5	41	46	8
	Kesk-Eesti	0	35	16	49
	Kirde-Eesti	0	46	48	6
	Lääne-Eesti	6	60	31	3
	Lõuna-Eesti	3	62	29	6
Rahvus	eestlased	2	47	37	14
	mitte-eestlased	6	52	41	1
Vanus	18–29 aastat	0	77	17	6
	30–49 aastat	4	38	46	12
	50–64 aastat	3	42	45	10
	65 ja enam aastat	9	56	32	3
Sugu	naised	5	59	35	1
	mehed	3	35	44	18
Haridus	I tase	0	28	49	23
	II tase	2	55	41	2
	III tase	5	48	34	13
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	3	39	55	3
	301–600 €	5	42	38	15
	601–900 €	0	64	32	4
	üle 900 €	4	65	18	13

Transporditeenused (*sh* bussi-, lennu-, laevapiletid, rendiauto)

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		16	73	11	0
Regioon	Põhja-Eesti	11	69	19	1
	Kesk-Eesti	12	48	40	0
	Kirde-Eesti	31	69	0	0
	Lääne-Eesti	16	84	0	0
	Lõuna-Eesti	15	83	2	0
Rahvus	eestlased	10	79	11	0
	mitte-eestlased	26	64	10	0
Vanus	18–29 aastat	23	77	0	0
	30–49 aastat	9	74	17	0
	50–64 aastat	18	75	6	1
	65 ja enam aastat	30	49	21	0
Sugu	naised	7	83	10	0
	mehed	29	60	11	0
Haridus	I tase	8	50	42	0
	II tase	14	78	8	0
	III tase	20	71	9	0
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	16	84	0	0
	301–600 €	22	66	12	0
	601–900 €	9	74	16	1
	üle 900 €	10	75	15	0

Autoteenindus ja remont

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		30	57	11	2
Regioon	Põhja-Eesti	28	60	10	2
	Kesk-Eesti	9	31	53	7
	Kirde-Eesti	56	43	1	0
	Lääne-Eesti	40	51	9	0
	Lõuna-Eesti	15	70	13	2
Rahvus	eestlased	20	65	12	3
	mitte-eestlased	44	45	11	0
Vanus	18–29 aastat	28	72	0	0
	30–49 aastat	18	60	19	3
	50–64 aastat	43	47	8	2
	65 ja enam aastat	40	45	15	0
Sugu	naised	28	60	11	1
	mehed	33	52	12	3
Haridus	I tase	58	0	42	0
	II tase	25	65	10	0
	III tase	31	57	9	3
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	23	72	3	2
	301–600 €	29	51	18	2
	601–900 €	44	51	5	0
	üle 900 €	20	62	15	3

Ehitus- ja remonditeenused

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		37	49	13	1
Regioon	Põhja-Eesti	35	44	19	2
	Kesk-Eesti	28	18	54	0
	Kirde-Eesti	50	50	0	0
	Lääne-Eesti	17	80	0	3
	Lõuna-Eesti	40	51	9	0
Rahvus	eestlased	33	51	14	2
	mitte-eestlased	43	46	11	0
Vanus	18–29 aastat	11	81	8	0
	30–49 aastat	31	48	19	2
	50–64 aastat	59	34	6	1
	65 ja enam aastat	46	39	15	0
Sugu	naised	39	51	9	1
	mehed	35	46	17	2
Haridus	I tase	50	8	42	0
	II tase	37	57	6	0
	III tase	35	47	15	3
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	26	69	5	0
	301–600 €	42	41	16	1
	601–900 €	46	39	15	0
	üle 900 €	23	61	12	4

Pakettreisid

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		47	46	3	4
Regioon	Põhja-Eesti	43	53	3	1
	Kesk-Eesti	85	15	0	0
	Kirde-Eesti	46	54	0	0
	Lääne-Eesti	50	16	2	32
	Lõuna-Eesti	42	50	7	1
Rahvus	eestlased	49	40	5	6
	mitte-eestlased	45	55	0	0
Vanus	18–29 aastat	28	57	0	15
	30–49 aastat	55	40	4	1
	50–64 aastat	47	48	4	1
	65 ja enam aastat	57	43	0	0
Sugu	naised	36	60	3	1
	mehed	62	27	3	8
Haridus	I tase	50	50	0	0
	II tase	40	49	4	7
	III tase	53	43	3	1
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	34	66	0	0
	301–600 €	61	37	1	1
	601–900 €	39	38	9	14
	üle 900 €	34	60	4	2

Üksikud reisieenused (*majutus-, giidi- jms teenused*)

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		39	55	6	0
Regioon	Põhja-Eesti	31	66	2	1
	Kesk-Eesti	65	35	0	0
	Kirde-Eesti	46	36	18	0
	Lääne-Eesti	42	58	0	0
	Lõuna-Eesti	38	55	7	0
Rahvus	eestlased	36	59	5	0
	mitte-eestlased	43	48	9	0
Vanus	18–29 aastat	28	72	0	0
	30–49 aastat	44	52	4	0
	50–64 aastat	37	48	14	1
	65 ja enam aastat	47	52	1	0
Sugu	naised	29	61	10	0
	mehed	53	45	2	0
Haridus	I tase	50	0	50	0
	II tase	35	61	4	0
	III tase	42	55	2	1
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	37	63	0	0
	301–600 €	56	44	0	0
	601–900 €	20	56	24	0
	üle 900 €	16	75	7	2

Kasutatud autod

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		45	43	9	3
Regioon	Põhja-Eesti	44	51	3	2
	Kesk-Eesti	39	5	50	6
	Kirde-Eesti	35	47	18	0
	Lääne-Eesti	84	14	2	0
	Lõuna-Eesti	43	49	4	4
Rahvus	eestlased	48	39	9	4
	mitte-eestlased	43	48	9	0
Vanus	18–29 aastat	37	57	0	6
	30–49 aastat	45	44	9	2
	50–64 aastat	45	39	15	1
	65 ja enam aastat	68	19	13	0
Sugu	naised	41	50	8	1
	mehed	53	34	9	4
Haridus	I tase	8	0	92	0
	II tase	43	56	1	0
	III tase	53	37	5	5
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	34	57	7	2
	301–600 €	49	38	9	4
	601–900 €	53	29	18	0
	üle 900 €	40	56	2	2

Meelelahutusteenused (*kontserdid, üritused vms*)

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		16	72	12	0
Regioon	Põhja-Eesti	18	71	11	0
	Kesk-Eesti	9	81	10	0
	Kirde-Eesti	22	69	9	0
	Lääne-Eesti	5	84	8	3
	Lõuna-Eesti	16	68	16	0
Rahvus	eestlased	17	73	9	1
	mitte-eestlased	14	70	16	0
Vanus	18–29 aastat	6	74	20	0
	30–49 aastat	18	81	0	1
	50–64 aastat	14	69	17	0
	65 ja enam aastat	35	36	29	0
Sugu	naised	16	73	11	0
	mehed	17	72	10	1
Haridus	I tase	0	92	8	0
	II tase	19	73	8	0
	III tase	16	69	14	1
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	21	71	8	0
	301–600 €	20	64	16	0
	601–900 €	8	84	8	0
	üle 900 €	10	79	9	2

Telefoni teel, koduukse müügi või muu kaugmüügi teel soetatud tooted/teenused
(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		45	43	10	2
Regioon	Põhja-Eesti	39	49	10	2
	Kesk-Eesti	69	14	17	0
	Kirde-Eesti	58	36	6	0
	Lääne-Eesti	75	23	0	2
	Lõuna-Eesti	28	52	16	4
Rahvus	eestlased	41	43	13	3
	mitte-eestlased	52	42	6	0
Vanus	18–29 aastat	37	57	6	0
	30–49 aastat	47	45	7	1
	50–64 aastat	50	30	16	4
	65 ja enam aastat	42	41	16	1
Sugu	naised	37	53	8	2
	mehed	58	27	13	2
Haridus	I tase	100	0	0	0
	II tase	38	55	6	1
	III tase	45	37	16	2
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	36	54	7	3
	301–600 €	53	38	7	2
	601–900 €	62	22	15	1
	üle 900 €	10	74	14	2

Jagamismajandusega seotud teenused (oma kasutamata varade või vahendite välja andmine kas raha eest või tasuta, nt sõidujagamisteenused, kokkuleppeveod jt)

(% vastanutest, kel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		60	39	1	0
Regioon	Põhja-Eesti	54	41	4	1
	Kesk-Eesti	85	15	0	0
	Kirde-Eesti	70	30	0	0
	Lääne-Eesti	73	27	0	0
	Lõuna-Eesti	48	52	0	0
Rahvus	eestlased	59	41	0	0
	mitte-eestlased	61	36	3	0
Vanus	18–29 aastat	45	55	0	0
	30–49 aastat	58	42	0	0
	50–64 aastat	70	28	1	1
	65 ja enam aastat	63	26	11	0
Sugu	naised	53	45	2	0
	mehed	69	30	0	1
Haridus	I tase	100	0	0	0
	II tase	53	45	2	0
	III tase	60	38	1	1
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	34	66	0	0
	301–600 €	72	28	0	0
	601–900 €	84	16	0	0
	üle 900 €	19	70	9	2

Lisa 3.5. Tarbijakaitsealaste probleemide esinemine soodusmüügil või sooduspakkumistel

Probleemide esinemine soodusmüügis või sooduspakkumistes olnud toodete ja teenuste pakkumistingimuste või ostmisega 2016. a (% vastanutest)

		Jah	Ei
Keskmiselt		17	83
Regioon	Põhja-Eesti	17	83
	Kesk-Eesti	19	81
	Kirde-Eesti	10	90
	Lääne-Eesti	19	81
	Lõuna-Eesti	17	83
Rahvus	eestlased	18	82
	mitte-eestlased	13	87
Vanus	18–29 aastat	15	85
	30–49 aastat	19	81
	50–64 aastat	17	83
	65 ja enam aastat	12	88
Sugu	naised	18	82
	mehed	15	85
Haridus	I tase	6	94
	II tase	20	80
	III tase	16	84
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	15	85
	301–600 €	15	85
	601–900 €	23	77
	üle 900 €	14	86

Soodusmüügil või sooduspakkumistel esinenud probleemid

(% vastanutest, kel oli 2016. aastal probleeme soodusmüügi või sooduspakkumistega)

		Kliendilehes/ soodus- pakkumises tutvustatud toode oli otsas	Tegelik hind oli kõrgem	Esitati lisatingimusi, lisanõudeid	Toode oli kehva kvaliteediga või vigane	Toodet ei olnud võimalik ümber vahetada või tagastada
Keskmiselt		41	56	10	47	8
Regioon	Põhja-Eesti	40	47	16	53	4
	Kesk-Eesti	85	80	5	69	34
	Kirde-Eesti	12	60	0	55	19
	Lääne-Eesti	52	52	8	27	5
	Lõuna-Eesti	27	61	4	34	4
Rahvus	eestlased	53	62	11	37	9
	mitte-eestlased	8	34	6	77	7
Vanus	18–29 aastat	36	78	0	30	19
	30–49 aastat	46	53	13	53	6
	50–64 aastat	37	51	12	52	5
	65 ja enam aastat	47	37	7	40	8
Sugu	naised	37	62	5	48	11
	mehed	46	48	16	47	5
Haridus	I tase	69	31	69	100	0
	II tase	36	61	6	47	5
	III tase	47	49	10	40	15
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	31	68	4	64	5
	301–600 €	39	51	4	40	6
	601–900 €	46	54	15	40	3
	üle 900 €	43	66	3	46	29

Viimase aasta jooksul tasuta pakutud tootenäidise või teenusega nõustumisel on hiljem saadud tasumise nõudeid (% vastanutest)

		Jah	Ei
Keskmiselt		3	97
Regioon	Põhja-Eesti	3	97
	Kesk-Eesti	13	87
	Kirde-Eesti	1	99
	Lääne-Eesti	2	98
	Lõuna-Eesti	1	99
Rahvus	eestlased	4	96
	mitte-eestlased	1	99
Vanus	18–29 aastat	2	98
	30–49 aastat	4	96
	50–64 aastat	4	96
	65 ja enam aastat	3	97
Sugu	naised	2	98
	mehed	5	95
Haridus	I tase	8	92
	II tase	3	97
	III tase	2	98
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	4	96
	301–600 €	2	98
	601–900 €	5	95
	üle 900 €	3	97

Lisa 3.6. Tarbijakaitsealaste probleemide lahendamine

Kui viimase aasta jooksul esines tarbijakaitsealaseid probleeme, kas võeti midagi lahendamiseks ette? (% vastanutest)

		Jah	Ei
Keskmiselt		16	84
Regioon	Põhja-Eesti	16	84
	Kesk-Eesti	8	92
	Kirde-Eesti	19	81
	Lääne-Eesti	18	82
	Lõuna-Eesti	15	85
Rahvus	eestlased	16	84
	mitte-eestlased	14	86
Vanus	18–29 aastat	12	88
	30–49 aastat	19	81
	50–64 aastat	16	84
	65 ja enam aastat	10	90
Sugu	naised	17	83
	mehed	14	86
Haridus	I tase	11	89
	II tase	13	87
	III tase	22	78
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	14	86
	301–600 €	13	87
	601–900 €	21	79
	üle 900 €	14	86

Kuhu pöörduti tarbijakaitsealase probleemi lahendamiseks?

(% vastanutest, kes võttis viimasel aastal probleemi lahendamiseks midagi ette)

		Müüja, teenindaja (kaupleja) poole	Tootja poole	Tarbijavaidluste komisjoni poole	Tarbijakaitseametisse	Sõprade, tuttavate, töö- kaaslaste poole
Keskmiselt		81	10	5	29	17
Regioon	Põhja-Eesti	78	13	5	28	12
	Kesk-Eesti	78	25	4	20	35
	Kirde-Eesti	90	0	0	13	22
	Lääne-Eesti	89	3	0	32	35
	Lõuna-Eesti	78	10	11	39	11
Rahvus	eestlased	87	13	6	31	13
	mitte-eestlased	67	3	1	23	28
Vanus	18–29 aastat	95	0	7	27	30
	30–49 aastat	81	13	6	25	17
	50–64 aastat	79	11	2	33	9
	65 ja enam aastat	61	10	2	39	20
Sugu	naised	78	8	3	24	19
	mehed	87	11	7	34	15
Haridus	I tase	100	39	26	26	0
	II tase	75	6	0	26	23
	III tase	84	9	5	31	15
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	45	10	1	19	29
	301–600 €	79	5	5	32	28
	601–900 €	99	9	10	33	4
	üle 900 €	87	4	1	31	9

Kui pöörduti probleemiga kaupleja poole, kas jäadi lahendusega rahule?

(% vastanutest, kes pöördus viimasel aastal kaupleja poole)

		Ei jäänud ühelgi korral rahule	Ei jäänud enamikel kordadel rahule	Jäin enamikel kordadel rahule	Jäin kõigil kordadel rahule
Keskmiselt		21	21	31	27
Regioon	Põhja-Eesti	21	25	36	18
	Kesk-Eesti	5	20	72	3
	Kirde-Eesti	7	29	18	46
	Lääne-Eesti	27	12	38	23
	Lõuna-Eesti	30	16	19	35
Rahvus	eestlased	25	17	34	24
	mitte-eestlased	5	37	23	35
Vanus	18–29 aastat	23	42	14	21
	30–49 aastat	19	20	35	26
	50–64 aastat	22	9	38	31
	65 ja enam aastat	21	19	31	29
Sugu	naised	17	25	29	29
	mehed	25	18	33	24
Haridus	I tase	26	0	39	35
	II tase	20	25	34	21
	III tase	20	23	27	30
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	7	46	23	24
	301–600 €	15	19	40	26
	601–900 €	36	9	23	32
	üle 900 €	17	40	16	27

Tarbijakaitseameti poole pöördumine viimasel aastal (% vastanutest)

		Pöördus	Ei pöördunud
Keskmiselt		4	96
Regioon	Põhja-Eesti	4	96
	Kesk-Eesti	1	99
	Kirde-Eesti	2	98
	Lääne-Eesti	6	94
	Lõuna-Eesti	6	94
Rahvus	eestlased	5	95
	mitte-eestlased	3	97
Vanus	18–29 aastat	3	97
	30–49 aastat	5	95
	50–64 aastat	5	95
	65 ja enam aastat	4	96
Sugu	naised	4	96
	mehed	5	95
Haridus	I tase	3	97
	II tase	3	97
	III tase	7	93
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	2	98
	301–600 €	4	96
	601–900 €	7	93
	üle 900 €	5	95

Lisa 3.7. Hinnang Tarbijakaitseameti töö tulemustele

(avalike arutelude ja meediakanalites kajastatu põhjal viimasel aastal, % vastanutest)

		Mul on ükskõik, ei huvita	Töö tulemusi pole näha	Töö tulemusi on olnud aegajalt näha	Töö tulemused on silmnähtavad	Ei oska öelda
Keskmiselt		2	17	41	5	35
Regioon	Põhja-Eesti	2	17	42	5	34
	Kesk-Eesti	5	9	51	5	30
	Kirde-Eesti	2	33	14	3	48
	Lääne-Eesti	1	5	53	2	39
	Lõuna-Eesti	2	16	42	8	32
Rahvus	eestlased	2	14	50	6	28
	mitte-eestlased	2	22	22	4	50
Vanus	18–29 aastat	3	23	33	9	32
	30–49 aastat	2	16	48	4	30
	50–64 aastat	2	13	41	5	39
	65 ja enam aastat	4	12	31	4	49
Sugu	naised	2	13	41	7	37
	mehed	2	21	40	4	33
Haridus	I tase	0	25	20	7	48
	II tase	2	15	42	3	38
	III tase	3	17	46	8	26
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	2	22	32	10	34
	301–600 €	2	13	41	2	42
	601–900 €	4	17	47	4	28
	üle 900 €	2	17	42	9	30

Lisa 3.8. Infoallikate ja meediakanalite kasutamine tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks

Tarbijakaitseameti nõuandetelefon
(viimasel aastal, % vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		94	5	1
Regioon	Põhja-Eesti	93	6	1
	Kesk-Eesti	95	5	0
	Kirde-Eesti	100	0	0
	Lääne-Eesti	87	9	4
	Lõuna-Eesti	95	4	1
Rahvus	eestlased	94	5	1
	mitte-eestlased	92	6	2
Vanus	18–29 aastat	95	3	2
	30–49 aastat	92	7	1
	50–64 aastat	95	4	1
	65 ja enam aastat	92	6	2
Sugu	naised	93	5	2
	mehed	94	5	1
Haridus	I tase	100	0	0
	II tase	92	6	2
	III tase	94	6	0
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	91	5	4
	301–600 €	95	5	0
	601–900 €	92	6	2
	üle 900 €	95	5	0

Tarbijakaitseameti kodulehekülj/kampaaniaveeb (*ostatargalt.ee*)

(viimasel aastal, % vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		77	22	1
Regioon	Põhja-Eesti	78	21	1
	Kesk-Eesti	79	17	4
	Kirde-Eesti	86	14	0
	Lääne-Eesti	78	20	2
	Lõuna-Eesti	69	30	1
Rahvus	eestlased	74	24	2
	mitte-eestlased	84	16	0
Vanus	18–29 aastat	71	28	1
	30–49 aastat	69	28	3
	50–64 aastat	85	15	0
	65 ja enam aastat	92	8	0
Sugu	naised	71	28	1
	mehed	83	15	2
Haridus	I tase	78	19	3
	II tase	77	22	1
	III tase	76	23	1
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	77	21	2
	301–600 €	79	20	1
	601–900 €	80	20	0
	üle 900 €	68	30	2

Vabatahtlikud tarbijate ühendused (nt Tarbijate Koostöökoda, Eesti Tarbijakaitse Liit jms)
(viimasel aastal, % vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		98	2	0
Regioon	Põhja-Eesti	98	2	0
	Kesk-Eesti	93	7	0
	Kirde-Eesti	96	4	0
	Lääne-Eesti	100	0	0
	Lõuna-Eesti	99	1	0
Rahvus	eestlased	97	3	0
	mitte-eestlased	99	1	0
Vanus	18–29 aastat	99	1	0
	30–49 aastat	97	3	0
	50–64 aastat	98	2	0
	65 ja enam aastat	96	3	1
Sugu	naised	98	2	0
	mehed	98	2	0
Haridus	I tase	97	3	0
	II tase	98	2	0
	III tase	97	3	0
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	97	3	0
	301–600 €	98	2	0
	601–900 €	99	1	0
	üle 900 €	97	2	1

Ajalehed, ajakirjad (nii trükkis kui veebis)
(viimasel aastal, % vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		48	44	8
Regioon	Põhja-Eesti	44	45	11
	Kesk-Eesti	53	39	8
	Kirde-Eesti	61	38	1
	Lääne-Eesti	47	47	6
	Lõuna-Eesti	49	44	7
Rahvus	eestlased	47	45	8
	mitte-eestlased	50	40	10
Vanus	18–29 aastat	56	38	6
	30–49 aastat	44	47	9
	50–64 aastat	47	46	7
	65 ja enam aastat	51	36	13
Sugu	naised	48	42	10
	mehed	49	45	6
Haridus	I tase	63	36	1
	II tase	49	43	8
	III tase	42	46	12
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	51	41	8
	301–600 €	51	40	9
	601–900 €	44	47	9
	üle 900 €	46	48	6

Muud internetiväljaanded, portaalid ja foorumid
(viimasel aastal, % vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		57	37	6
Regioon	Põhja-Eesti	50	44	6
	Kesk-Eesti	60	32	8
	Kirde-Eesti	75	23	2
	Lääne-Eesti	61	37	2
	Lõuna-Eesti	58	34	8
Rahvus	eestlased	57	37	6
	mitte-eestlased	59	35	6
Vanus	18–29 aastat	55	39	6
	30–49 aastat	49	42	9
	50–64 aastat	61	35	4
	65 ja enam aastat	76	20	4
Sugu	naised	58	36	6
	mehed	57	37	6
Haridus	I tase	80	9	11
	II tase	55	41	4
	III tase	53	40	7
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	64	31	5
	301–600 €	62	32	6
	601–900 €	46	50	4
	üle 900 €	54	39	7

Sotsiaalmeedia

(viimasel aastal, % vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		69	27	4
Regioon	Põhja-Eesti	68	28	4
	Kesk-Eesti	72	27	1
	Kirde-Eesti	85	14	1
	Lääne-Eesti	72	26	2
	Lõuna-Eesti	60	30	10
Rahvus	eestlased	66	28	6
	mitte-eestlased	75	24	1
Vanus	18–29 aastat	73	19	8
	30–49 aastat	65	32	3
	50–64 aastat	68	28	4
	65 ja enam aastat	76	21	3
Sugu	naised	67	30	3
	mehed	72	23	5
Haridus	I tase	72	20	8
	II tase	70	26	4
	III tase	66	30	4
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	79	20	1
	301–600 €	68	29	3
	601–900 €	66	27	7
	üle 900 €	67	27	6

Televisioon

(viimasel aastal, % vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		53	37	10
Regioon	Põhja-Eesti	55	33	12
	Kesk-Eesti	48	39	13
	Kirde-Eesti	72	26	2
	Lääne-Eesti	42	52	6
	Lõuna-Eesti	45	42	13
Rahvus	eestlased	45	43	12
	mitte-eestlased	71	23	6
Vanus	18–29 aastat	67	31	2
	30–49 aastat	52	36	12
	50–64 aastat	44	45	11
	65 ja enam aastat	47	34	19
Sugu	naised	53	39	8
	mehed	53	35	12
Haridus	I tase	57	28	15
	II tase	54	35	11
	III tase	48	43	9
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	60	29	11
	301–600 €	53	37	10
	601–900 €	48	43	9
	üle 900 €	49	37	14

Raadio

(viimasel aastal, % vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		66	28	6
Regioon	Põhja-Eesti	66	30	4
	Kesk-Eesti	62	30	8
	Kirde-Eesti	91	9	0
	Lääne-Eesti	57	36	7
	Lõuna-Eesti	61	29	10
Rahvus	eestlased	62	32	6
	mitte-eestlased	75	20	5
Vanus	18–29 aastat	83	14	3
	30–49 aastat	63	32	5
	50–64 aastat	60	34	6
	65 ja enam aastat	57	28	15
Sugu	naised	68	28	4
	mehed	64	28	8
Haridus	I tase	66	33	1
	II tase	65	28	7
	III tase	66	27	7
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	69	23	8
	301–600 €	65	29	6
	601–900 €	66	28	6
	üle 900 €	66	30	4

Lisa 3.9. Tarbijakäitumisalaste esmaste, kasulike teadmiste allikad

(% vastanutest)

		Kodu	Kool	Televiisioon	Raadio	Ajalehed, ajakirjad (nii trükk kui veeb)	Muud internetiväljaanded, por- taalid ja foorumid	Sotsiaalmeedia	Tarbijakaitsemeti kodulehe- külg/kampaaniaveeb	Sõbrad, tuttavad	Omaenese kogemused
Keskmiselt		22	7	53	25	48	31	15	19	42	32
Regioon	Põhja-Eesti	23	6	49	22	47	34	15	19	43	35
	Kesk-Eesti	23	7	72	42	45	30	15	19	46	37
	Kirde-Eesti	15	8	41	9	49	17	5	13	48	18
	Lääne-Eesti	17	9	63	35	52	36	15	23	47	28
	Lõuna-Eesti	25	9	56	25	49	30	19	18	33	32
Rahvus	eestlased	26	10	64	29	48	34	18	20	44	36
	mitte- eestlased	12	3	30	16	48	24	9	15	39	23
Vanus	18–29 aastat	43	17	51	10	48	32	13	35	36	34
	30–49 aastat	23	7	50	25	46	37	21	19	46	37
	50–64 aastat	10	3	56	29	48	29	12	12	43	26
	65 ja enam aastat	6	2	61	40	55	14	8	6	37	22
Sugu	naised	21	8	53	23	46	31	14	18	42	28
	mehed	23	6	53	26	50	30	16	19	41	35
Haridus	I tase	20	0	45	15	37	27	17	14	27	16
	II tase	23	8	57	26	49	30	14	19	45	31
	III tase	21	9	50	26	51	34	16	19	43	38
Netosisse- tulek leib- konnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	15	2	39	20	40	22	11	13	28	24
	301–600 €	22	7	53	28	49	27	16	18	44	33
	601–900 €	20	11	60	25	55	32	14	17	42	39
	üle 900 €	26	10	61	22	47	44	17	27	49	27

Lisa 3.10. Tarbijakaitsealase harimise vajalikkus eri kanalite kaudu

Kodus (% vastanutest)

		Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		5	8	38	34	15
Regioon	Põhja-Eesti	4	8	42	35	11
	Kesk-Eesti	8	12	42	29	9
	Kirde-Eesti	9	8	29	26	28
	Lääne-Eesti	5	4	30	37	24
	Lõuna-Eesti	6	8	35	35	16
Rahvus	eestlased	5	6	36	39	14
	mitte-eestlased	7	11	41	21	20
Vanus	18–29 aastat	7	5	45	29	14
	30–49 aastat	2	11	35	40	12
	50–64 aastat	9	6	37	31	17
	65 ja enam aastat	4	9	31	30	26
Sugu	naised	5	9	36	34	16
	mehed	6	6	39	33	16
Haridus	I tase	9	6	25	28	32
	II tase	6	7	42	30	15
	III tase	4	9	35	40	12
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	10	11	39	25	15
	301–600 €	3	5	39	35	18
	601–900 €	4	6	37	39	14
	üle 900 €	7	13	37	29	14

Koolis (põhikool, gümnaasium, kutsekool) (% vastanutest)

		Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		2	5	35	48	10
Regioon	Põhja-Eesti	1	4	35	50	10
	Kesk-Eesti	10	13	27	46	4
	Kirde-Eesti	4	1	37	46	12
	Lääne-Eesti	0	3	35	45	17
	Lõuna-Eesti	1	7	34	48	10
Rahvus	eestlased	2	5	32	51	10
	mitte-eestlased	2	5	40	43	10
Vanus	18–29 aastat	3	7	31	51	8
	30–49 aastat	1	5	35	50	9
	50–64 aastat	3	3	38	45	11
	65 ja enam aastat	1	6	32	43	18
Sugu	naised	2	7	36	46	9
	mehed	3	3	32	51	11
Haridus	I tase	4	3	15	51	27
	II tase	2	5	36	47	10
	III tase	1	5	39	50	5
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	2	5	25	57	11
	301–600 €	1	5	39	44	11
	601–900 €	4	4	36	48	8
	üle 900 €	2	7	33	48	10

Ülikoolis (% vastanutest)

		Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		3	11	32	40	14
Regioon	Põhja-Eesti	2	11	33	43	11
	Kesk-Eesti	11	13	34	31	11
	Kirde-Eesti	4	8	30	43	15
	Lääne-Eesti	3	10	30	38	19
	Lõuna-Eesti	2	11	30	38	19
Rahvus	eestlased	4	12	30	39	15
	mitte-eestlased	2	9	35	43	11
Vanus	18–29 aastat	5	10	35	37	13
	30–49 aastat	3	14	29	42	12
	50–64 aastat	4	8	35	39	14
	65 ja enam aastat	1	7	28	38	26
Sugu	naised	2	12	34	38	14
	mehed	4	9	30	42	15
Haridus	I tase	4	4	10	59	23
	II tase	3	9	35	37	16
	III tase	4	15	34	38	9
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	4	5	30	48	13
	301–600 €	2	11	31	38	18
	601–900 €	5	11	36	38	10
	üle 900 €	3	15	32	37	13

Televisioonis (% vastanutest)

		Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		2	3	37	52	6
Regioon	Põhja-Eesti	1	4	37	52	6
	Kesk-Eesti	9	0	28	61	2
	Kirde-Eesti	2	2	50	43	3
	Lääne-Eesti	0	1	34	56	9
	Lõuna-Eesti	2	6	34	51	7
Rahvus	eestlased	2	3	35	54	6
	mitte-eestlased	3	6	40	47	4
Vanus	18–29 aastat	2	1	46	41	10
	30–49 aastat	2	6	33	57	2
	50–64 aastat	3	2	36	54	5
	65 ja enam aastat	0	2	34	55	9
Sugu	naised	1	5	38	50	6
	mehed	3	2	35	54	6
Haridus	I tase	3	3	25	50	19
	II tase	2	3	38	52	5
	III tase	2	4	38	53	3
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	4	5	36	49	6
	301–600 €	1	3	34	54	8
	601–900 €	4	4	41	50	1
	üle 900 €	1	4	37	53	5

Raadios (% vastanutest)

		Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		2	5	39	47	7
Regioon	Põhja-Eesti	1	5	40	47	7
	Kesk-Eesti	9	1	30	54	6
	Kirde-Eesti	2	3	51	37	7
	Lääne-Eesti	2	3	32	54	9
	Lõuna-Eesti	1	7	39	45	8
Rahvus	eestlased	2	5	38	47	8
	mitte-eestlased	1	5	41	47	6
Vanus	18–29 aastat	3	3	39	45	10
	30–49 aastat	2	7	38	48	5
	50–64 aastat	2	3	42	46	7
	65 ja enam aastat	1	3	36	48	12
Sugu	naised	1	5	43	44	7
	mehed	3	4	36	49	8
Haridus	I tase	5	8	32	35	20
	II tase	2	3	38	50	7
	III tase	1	7	42	45	5
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	3	5	29	56	7
	301–600 €	1	2	38	48	11
	601–900 €	3	8	45	42	2
	üle 900 €	1	8	43	42	6

Ajalehtedes, ajakirjades (nii trükkis kui veebis) (% vastanutest)

		Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		1	3	38	52	6
Regioon	Põhja-Eesti	1	3	38	53	5
	Kesk-Eesti	4	6	35	50	5
	Kirde-Eesti	0	3	42	48	7
	Lääne-Eesti	1	1	33	56	9
	Lõuna-Eesti	0	6	38	49	7
Rahvus	eestlased	1	3	38	51	7
	mitte-eestlased	0	4	38	54	4
Vanus	18–29 aastat	0	6	44	41	9
	30–49 aastat	1	3	36	56	4
	50–64 aastat	0	4	35	56	5
	65 ja enam aastat	1	1	39	50	9
Sugu	naised	1	3	38	52	6
	mehed	1	4	37	52	6
Haridus	I tase	5	0	34	40	21
	II tase	0	4	39	51	6
	III tase	1	3	38	55	3
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	3	3	42	49	3
	301–600 €	0	4	33	53	10
	601–900 €	0	3	43	52	2
	üle 900 €	1	2	38	54	5

Muud internetiväljaanded, portaalid ja foorumid (% vastanutest)

		Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		1	4	40	43	12
Regioon	Põhja-Eesti	0	4	40	45	11
	Kesk-Eesti	4	1	37	43	15
	Kirde-Eesti	0	4	51	38	7
	Lääne-Eesti	1	3	33	46	17
	Lõuna-Eesti	1	8	40	40	11
Rahvus	eestlased	1	4	38	43	14
	mitte-eestlased	1	4	45	43	7
Vanus	18–29 aastat	0	5	51	32	12
	30–49 aastat	1	4	34	54	7
	50–64 aastat	1	4	42	42	11
	65 ja enam aastat	1	4	35	30	30
Sugu	naised	0	5	35	47	13
	mehed	1	4	46	39	10
Haridus	I tase	6	4	32	36	22
	II tase	0	4	44	40	12
	III tase	1	5	37	49	8
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	4	6	40	39	11
	301–600 €	1	4	38	43	14
	601–900 €	0	2	46	42	10
	üle 900 €	1	5	37	49	8

Sotsiaalmeedias (% vastanutest)

		Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		2	6	37	40	15
Regioon	Põhja-Eesti	1	4	38	43	14
	Kesk-Eesti	7	7	32	40	14
	Kirde-Eesti	0	13	44	28	15
	Lääne-Eesti	1	5	29	46	19
	Lõuna-Eesti	2	8	38	37	15
Rahvus	eestlased	2	6	36	40	16
	mitte-eestlased	1	7	40	41	11
Vanus	18–29 aastat	0	9	39	38	14
	30–49 aastat	3	4	37	44	12
	50–64 aastat	2	8	38	39	13
	65 ja enam aastat	2	4	30	31	33
Sugu	naised	1	4	37	42	16
	mehed	3	9	37	37	14
Haridus	I tase	6	5	29	34	26
	II tase	1	7	38	39	15
	III tase	3	6	37	43	11
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	4	4	41	41	10
	301–600 €	1	7	38	35	19
	601–900 €	3	8	33	45	11
	üle 900 €	3	6	34	43	14

Tarbijakaitseameti kodulehekülj/kampaaniaveeb (*ostatargalt.ee*) (% vastanutest)

		Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
Keskmiselt		1	2	26	61	10
Regioon	Põhja-Eesti	1	1	24	65	9
	Kesk-Eesti	4	1	28	60	7
	Kirde-Eesti	0	3	38	54	5
	Lääne-Eesti	1	2	18	66	13
	Lõuna-Eesti	1	3	25	57	14
Rahvus	eestlased	1	1	22	66	10
	mitte-eestlased	1	3	34	53	9
Vanus	18–29 aastat	0	0	36	54	10
	30–49 aastat	2	2	20	70	6
	50–64 aastat	0	3	25	62	10
	65 ja enam aastat	1	3	27	45	24
Sugu	naised	0	3	19	67	11
	mehed	1	1	33	56	9
Haridus	I tase	5	0	24	46	25
	II tase	0	3	30	58	9
	III tase	1	2	19	71	7
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	3	3	28	59	7
	301–600 €	1	2	25	59	13
	601–900 €	1	1	29	63	6
	üle 900 €	1	3	22	65	9

Lisa 3.11. Tarbimiskäitumise õpetamise vajalikkus Eesti koolides/ülikoolides

Isiklike rahaasjade korraldamine (nt laenud, pere-eelarve, säästud)

(% vastanutest)

		Üldse mitte	Pigem mitte	Pigem peaks	Kindlasti peaks	Ei oska öelda
Keskmiselt		1	1	26	69	3
Regioon	Põhja-Eesti	1	2	25	71	1
	Kesk-Eesti	0	0	36	64	0
	Kirde-Eesti	0	3	40	52	5
	Lääne-Eesti	1	0	22	67	10
	Lõuna-Eesti	4	0	19	75	2
Rahvus	eestlased	2	1	20	74	3
	mitte-eestlased	2	3	38	56	1
Vanus	18–29 aastat	4	0	22	69	5
	30–49 aastat	0	2	24	73	1
	50–64 aastat	2	2	31	64	1
	65 ja enam aastat	0	0	29	64	7
Sugu	naised	2	1	24	71	2
	mehed	2	1	28	66	3
Haridus	I tase	13	0	21	56	10
	II tase	0	1	27	70	2
	III tase	0	2	26	71	1
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	5	3	16	73	3
	301–600 €	1	1	29	66	3
	601–900 €	0	0	24	74	2
	üle 900 €	0	2	30	64	4

Tarbija õigused ja kohustused (nt pretensiooni esitamine kauplejale, märgistuse ja ühikuhinna jälgimine, lepingute põhjalik läbilugemine, kasutus- ja hooldusjuhenditega tutvumine)
(% vastanutest)

		Üldse mitte	Pigem mitte	Pigem peaks	Kindlasti peaks	Ei oska öelda
Keskmiselt		0	3	35	59	3
Regioon	Põhja-Eesti	0	5	36	58	1
	Kesk-Eesti	0	2	36	60	2
	Kirde-Eesti	0	4	36	55	5
	Lääne-Eesti	0	0	31	58	11
	Lõuna-Eesti	2	1	33	61	3
Rahvus	eestlased	1	3	32	60	4
	mitte-eestlased	0	3	41	54	2
Vanus	18–29 aastat	2	3	30	61	4
	30–49 aastat	0	4	35	59	2
	50–64 aastat	0	3	40	55	2
	65 ja enam aastat	0	1	29	61	9
Sugu	naised	0	4	32	61	3
	mehed	1	2	37	56	4
Haridus	I tase	0	0	27	59	14
	II tase	1	4	34	59	2
	III tase	0	3	37	58	2
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	0	1	27	69	3
	301–600 €	1	5	33	57	4
	601–900 €	0	2	39	56	3
	üle 900 €	0	2	38	58	2

E-tehnoloogiate ehk digitehnoloogiate kasutamine tarbimisel (*tasulised ja tasuta teenused, pikaajaliste lepingute tahtmatu sõlmimine, turvakaalutlused andmete avaldamisel*)
(% vastanutest)

		Üldse mitte	Pigem mitte	Pigem peaks	Kindlasti peaks	Ei oska öelda
Keskmiselt		0	2	29	62	7
Regioon	Põhja-Eesti	0	3	29	62	6
	Kesk-Eesti	0	2	30	63	5
	Kirde-Eesti	0	3	24	67	6
	Lääne-Eesti	0	2	32	56	10
	Lõuna-Eesti	0	2	30	62	6
Rahvus	eestlased	0	2	26	65	7
	mitte-eestlased	0	3	37	55	5
Vanus	18–29 aastat	0	4	29	60	7
	30–49 aastat	0	1	31	65	3
	50–64 aastat	0	3	28	63	6
	65 ja enam aastat	0	2	27	53	18
Sugu	naised	0	3	28	64	5
	mehed	0	1	31	60	8
Haridus	I tase	0	0	29	47	24
	II tase	0	2	31	62	5
	III tase	0	3	26	66	5
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	0	0	34	59	7
	301–600 €	0	4	32	58	6
	601–900 €	0	0	26	70	4
	üle 900 €	0	4	22	64	10

Turunduse ja reklaami mõistmine (*kaubanduslikud turundusvõtted, meedia sisu tõlgendamise oskus*)
(% vastanutest)

		Üldse mitte	Pigem mitte	Pigem peaks	Kindlasti peaks	Ei oska öelda
Keskmiselt		1	3	37	51	8
Region	Põhja-Eesti	0	5	37	49	9
	Kesk-Eesti	0	6	46	43	5
	Kirde-Eesti	1	3	37	52	7
	Lääne-Eesti	1	0	39	48	12
	Lõuna-Eesti	2	2	32	57	7
Rahvus	eestlased	1	3	35	55	6
	mitte-eestlased	1	4	42	40	13
Vanus	18–29 aastat	2	1	36	47	14
	30–49 aastat	1	6	37	54	2
	50–64 aastat	0	2	40	50	8
	65 ja enam aastat	1	2	30	48	19
Sugu	naised	0	5	38	52	5
	mehed	1	2	36	49	12
Haridus	I tase	1	3	27	47	22
	II tase	1	4	38	49	8
	III tase	1	3	38	53	5
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	1	5	39	49	6
	301–600 €	2	4	33	48	13
	601–900 €	0	1	40	56	3
	üle 900 €	0	3	40	51	6

Lisa 3.12. Puudustega toote kohta pretensiooni esitamise aeg

Millise aja jooksul on tarbijal õigus nii tavapoest kui e-poest ostetud toote kohta pretensiooni esitada, kui sellel esineb puudusi?

(% vastanutest)

		Kõikide toodete puhul kuni 6 kuud	Kõikide toodete puhul kuni 2 aastat	Mõne toote puhul kuni 2 aastat	Ei tea
Keskmiselt		27	32	20	21
Regioon	Põhja-Eesti	29	30	22	19
	Kesk-Eesti	23	34	13	30
	Kirde-Eesti	22	43	9	26
	Lääne-Eesti	21	33	21	25
	Lõuna-Eesti	28	27	25	20
Rahvus	eestlased	25	31	22	22
	mitte-eestlased	31	32	17	20
Vanus	18–29 aastat	25	31	19	25
	30–49 aastat	27	36	20	17
	50–64 aastat	25	32	23	20
	65 ja enam aastat	33	16	19	32
Sugu	naised	28	30	21	21
	mehed	25	34	19	22
Haridus	I tase	39	15	7	39
	II tase	27	34	19	20
	III tase	22	34	26	18
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	28	28	15	29
	301–600 €	33	31	15	21
	601–900 €	15	34	34	17
	üle 900 €	23	34	20	23

Lisa 3.13. Kauba või teenuse pakkumisega seotud häirivate kõnede sagedus

(viimasel aastal, % vastanutest)

		Mõni kord nädalas	Mõni kord kuus	Harvem	Ei ole saanud või kõned ei ole häirinud
Keskmiselt		11	39	35	15
Regioon	Põhja-Eesti	5	35	41	19
	Kesk-Eesti	13	53	18	16
	Kirde-Eesti	5	37	46	12
	Lääne-Eesti	12	40	33	15
	Lõuna-Eesti	23	42	25	10
Rahvus	eestlased	15	44	30	11
	mitte-eestlased	2	28	45	25
Vanus	18–29 aastat	15	26	36	23
	30–49 aastat	7	48	34	11
	50–64 aastat	9	36	39	16
	65 ja enam aastat	17	40	27	16
Sugu	naised	10	42	35	13
	mehed	11	36	34	19
Haridus	I tase	29	32	20	19
	II tase	8	38	37	17
	III tase	9	42	37	12
Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus	kuni 300 €	15	37	23	25
	301–600 €	11	39	37	13
	601–900 €	7	44	41	8
	üle 900 €	12	33	35	20