



EESTI KONJUNKTUURIINSTITUUT

ESTONIAN INSTITUTE  
OF ECONOMIC RESEARCH

---

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

# Tarbijakaitse olukorrast Eestis (elanike küsitluse tulemused)

Tallinn  
Märts 2013

Projektgrupi koosseis: M. Reiman, P. Jõekalda, I. Niklus, L. Kuusmaa, S. Randrüt, M. Josing  
Aruande koostaja: Koit Nilson

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

Copyright © Eesti Konjunkturiinstituut

# Sisukord

|  |     |
|--|-----|
| Sissejuhatus.....  | 4   |
| 1. Tarbijate teadmised oma õigustest ja informeeritus .....                              | 5   |
| 2. Tarbijate õiguste rikkumine erinevate kaupade ja teenuste müügil.....                 | 10  |
| 3. Tarbijate käitumine oma õiguste rikkumise korral .....                                | 14  |
| 4. Tarbijakaitsealase informatsiooni hankimise kanalid.....                              | 18  |
| 5. Toote/teenuse ost, reklaam ja soodusmüük .....  | 23  |
| 6. Tarbijaharidus .....  | 27  |
| Kokkuvõte.....   | 30  |
| Lisa 1. Küsitlustulemuste protsentjaotused.....  | 32  |
| Lisa 2. Küsitlustulemuste protsentjaotused sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes..... | 38  |
| Lisa 3. Vabad vastused .....   | 166 |
| Lisa 4. Küsitletud kogumi iseloomustus .....   | 178 |

## Sissejuhatus

Töö teostati Tarbijakaitseameti (TKA) tellimusel, selle läbiviijaks oli Eesti Konjunktuuriinstituut. Uuringu **eesmärgiks** oli tarbijakaitse olukorra analüüsimine Eestis ja tööol olid järgnevad **uurimisülesanded**:

- tarbijate teadlikkus oma tarbijaõigustest;
- tarbijate õiguste rikkumise analüüs erinevate kaupade ning teenuste lõikes;
- tarbijakäitumise analüüs tarbijaõiguste rikkumise korral;
- tarbijakaitsealaste infoallikate kasutamine ning nende vajalikkuse hindamine tarbijate poolt;
- tarbija poolt eelistatavate tarbijakaitsealaste infokanalite kindlaksmääramine edasise parema teabe levitamise huvides;
- reklaami, soodusmüügi ja sooduspakkumiste juures tekkinud probleemide analüüs;
- tarbijahariduse olemasolu ja selle edendamise vajalikkus;

Elanike hoiakuid ja käitumist uuriti 2012. aasta novembris-detsembris läbiviidud EKI tarbijate paneeli küsitlusega. Küsitlusmeetodiks oli kirjalik ankeetküsitlus posti teel. Õigeaegselt ja kvaliteetselt täidetud küsitluslehti laekus kokku 1000. Kuna küsitluse põhjal sooviti anda ülevaade Eesti täiskasvanud elanikkonna (vanuses 18-74 aastat) käitumisest ja harjumustest, siis rakendati andmetöötluse käigus kaalusid rahvuse, vanuse ja soo osas, millega viidi vastanute jaotus vastavusse Eesti elanikkonna mudeliga. Seega antud uuringule vastanud esindavad vanuse (18-74 aastat), soo, rahvuse ja regiooni lõikes Eesti elanikkonda.

EKI viis esimese elanike tarbijakaitse alase küsitluse läbi 1997. aastal ja kokku on läbi viidud 15 uuringut. Läbi aastate on tellija soovil küsitlusleht palju muutunud ja antud töös on tehtud võrdlusi vaid nende küsimuste osas, kus küsimus ja vastuste skaala on võrreldavad varasemate aastatega.

## 1. Tarbijate teadmised oma õigustest ja informeeritus

Töö esimeses osas analüüsime elanikelt kogutud hinnanguid iseenda ja kaupmeeste/müüjate tarbijaõigustealastele teadmistele. Lisaks selgitame, milliseid tarbijaõigusi on inimeste arvates rikutud ja millisest informatsioonist puudust tuntakse.

Tarbijakaitsealasest olukorrast üldisema ettekujutuse saamiseks palusime anda hinnang erinevatele tarbijakaitset puudutavate väidetele, mis käsitlesid küsitletu tarbijaõigusi, kuhu ja kelle poole rikkumiste korral pöörduda, informatsiooni kättesaadavust kaupade kohta, mida osta soovitakse, müüjate/kauplejate suhtumist ja käitumist jm (tabel 1.1).

Tabel 1.1. Tarbijate hinnangud tarbijakaitsealastele väidetele (% vastanuist).

|  | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|--|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| Mina tean oma õigusi   | 6               | 27                | 45         | 11           | 11            |
| Tean, kuhu ja kelle poole õiguste rikkumise korral pöörduda                        | 7               | 25                | 39         | 20           | 9             |
| Mul on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida                      | 6               | 19                | 50         | 17           | 8             |
| TKA kaitseb hästi oma pädevuse piires tarbijate õigusi                             | 7               | 16                | 36         | 13           | 28            |
| Vabatahtlikud tarbijate ühendused abistavad  | 22              | 12                | 10         | 4            | 52            |
| Müüjad oskavad vastata tarbijate küsimustele                                       | 8               | 32                | 46         | 7            | 7             |
| Kauplejad on kursis tarbijate õigustega  | 6               | 31                | 38         | 9            | 16            |
| Kauplejad arvestavad tarbijate õigustega   | 10              | 39                | 32         | 4            | 15            |
| Kaubale lisatud eestikeelsed juhendid ja õpetused on õigesti ja piisavalt tõlgitud | 12              | 28                | 42         | 11           | 7             |
| Kaubale on lisatud eestikeelsed juhendid ja/või info tarbija õiguste kohta         | 14              | 38                | 31         | 6            | 11            |

56% tarbijatest teab oma õigusi, 59% teab kuhu probleemide korral pöörduda ning 67% tarbijaid hindab, et tal on piisavalt info, et kaupu otstarbekalt valida.

49% tarbijatest hindas, et TKA kaitseb hästi nende õigusi ja 23% hinnangul on siin probleeme. Müüjate oskuste suhtes oli kahtlusi 40% tarbijatest ja vabatahtlikest tarbijauhendustest teatakse vähe.

Uuringu andmetel on endiselt palju tarbijaid, kelle hinnangul kauplejad ei ole kursis tarbijate õigustega (nii hindas 37% vastanutest) ning kauplejad ei arvesta tarbija õigusi (49%).

Endiselt on probleemiks, et kaubale **pole lisatud** eestikeelsed juhendeid, mida märkis 40% küsitletutest ja lisatud juhendid on vigased (seda nimetas 52% vastanuist).

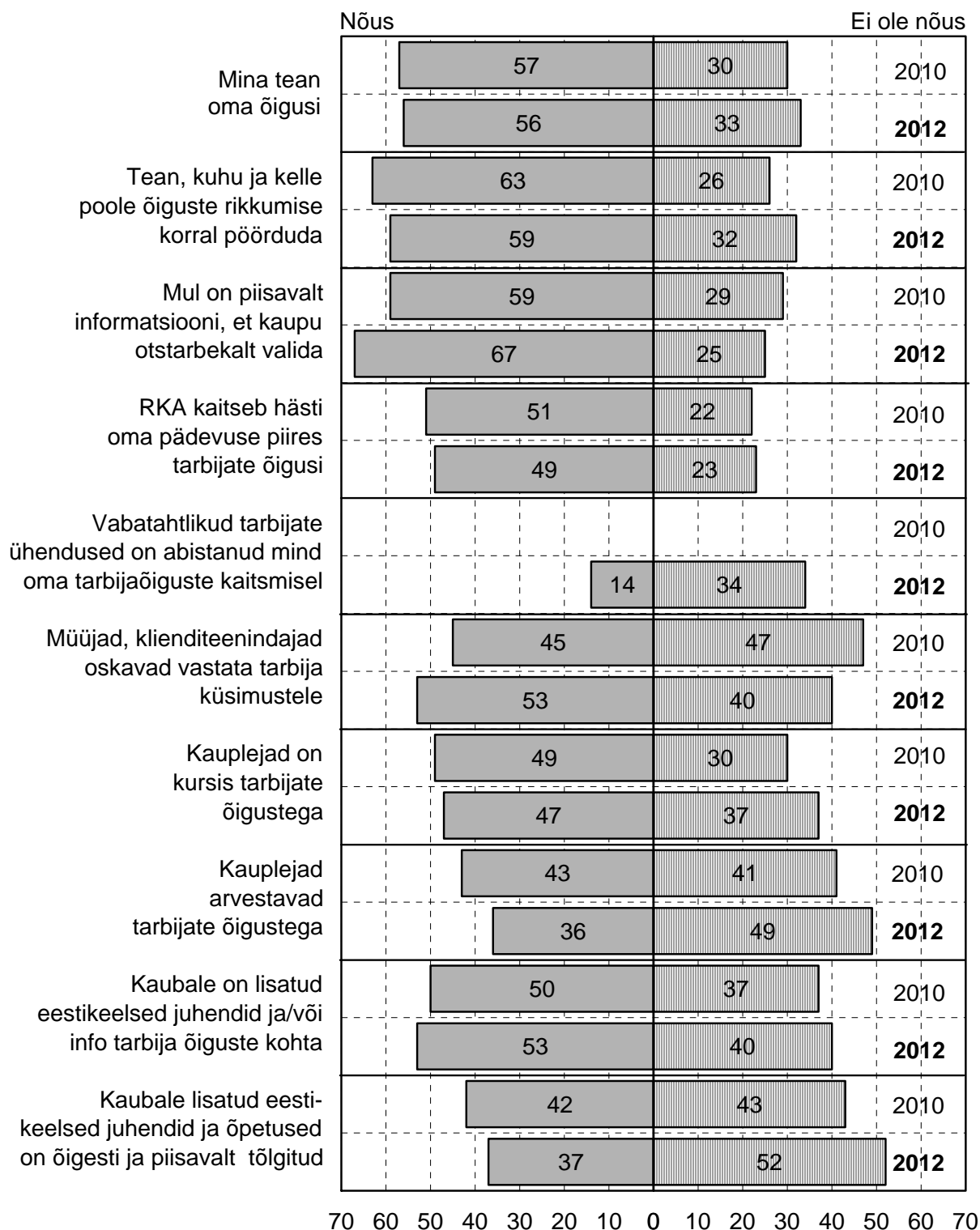
Järgnevalt võrdleme 2012. aasta küsitlustulemusi eelnevate aastate uuringutega (vt. joonis 1).

Eelmise uuringuga võrreldes on **suurenenud** inimeste osakaal, kelle arvates nad omavad piisavalt informatsiooni kaupade valimisel (neid oli 67% ja see on 2010. a. 8%-punkti rohkem).

Kaupadele lisatud eestikeelsete juhendite olemasolu paranes, kuid juhendite tõlgetega rahul olevate inimeste arv **kahanes** sel aastal.

# Joonis 1. Tarbijate hinnangud tarbijakaitsealastele väidetele

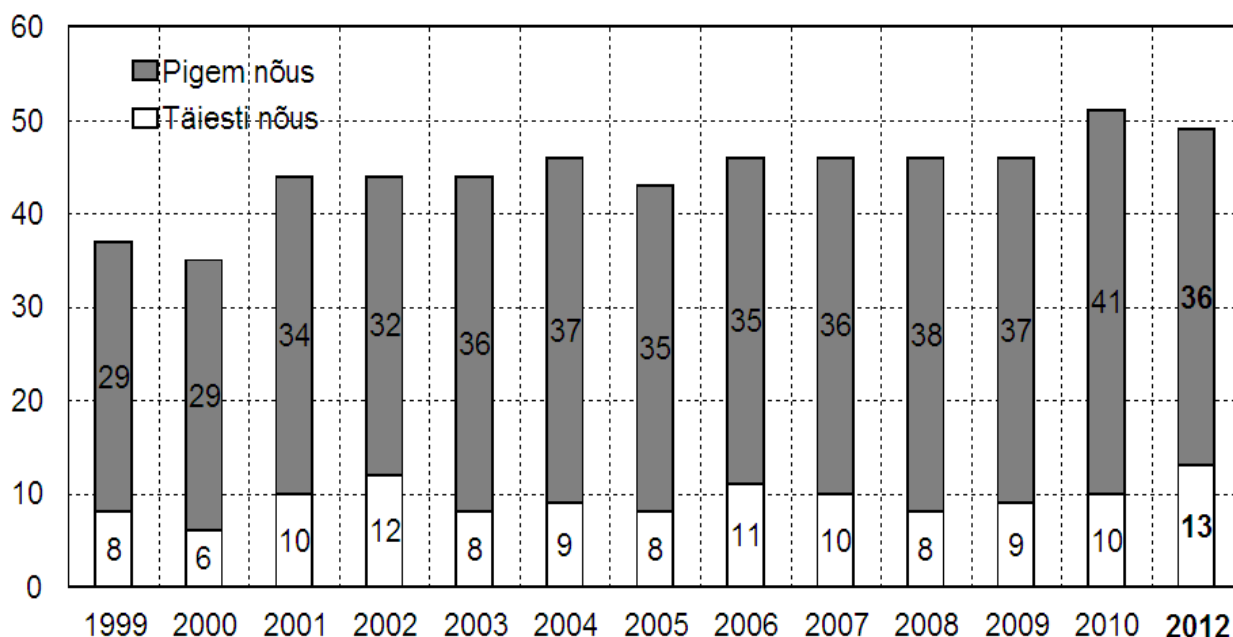
(% vastanutest)



Selles küsimuste blokis, kus paluti anda hinnanguid etteantud üheksale väitele, **erinesid** sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes vastused ühe grupi sees kõige rohkem küsimuses “kas kaubale on lisatud eestikeelsed juhendid”. Kõrgeimasse tulugruppi kuulujatest olid olukorraga rahul 69%, kuid väikseimasse tulugruppi vaid 40% vastanutest. Erineva tuluga tarbijatest ostavad erineva kvaliteediga kaupa ja ilmselt on just odavamate kaupade puhul probleem teravam.

TKA tööga rahulolevate inimeste arv oli küll **vähem** 2010. aasta küsitlusega võrreldes, kuid pikema aegrea keskmisest kuue protsendipunkti võrra **suurem** (vt joonis 2).

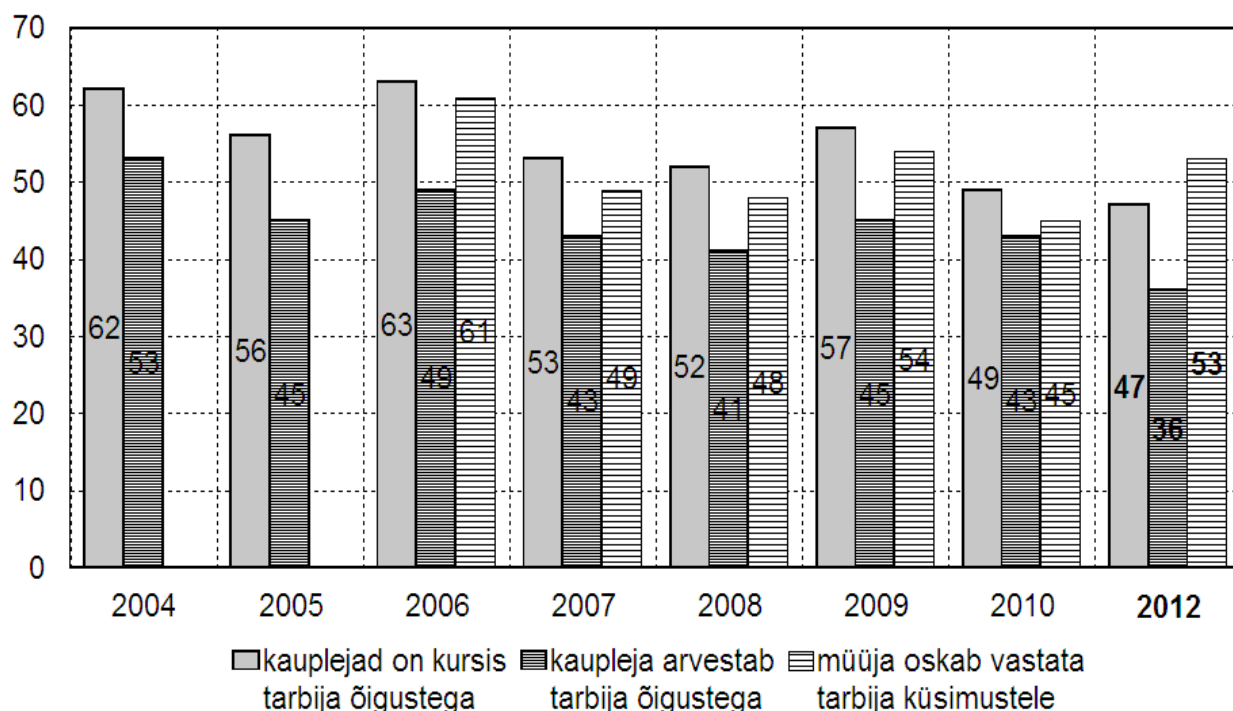
**Joonis 2. Nõustumine väitega, et TKA kaitseb hästi oma pädevuse piirides tarbijate õigusi**  
(% vastanutest)



Kaupmeeste suhtumisega rahul olevate küsitletute arv on langenud. Väitega, et kauplejad **on kursis** tarbijate õigustega nõustusid 2004 ja 2006. aasta küsitlustel üle 60% vastanutest ja kõigi eelnevate küsitluste keskmine on 57%, nüüd on see arv langenud alla 50%. Sarnaselt on vähenenud inimeste arv, kelle arvates kaupleja **arvestab** tarbija õigustega. 2004. aasta küsitlusel oli väitega nõustujaid 53%, nüüd vaid 36% vastanutest. Samas on suurenenud müüjate/teenindajate suutlikkus tarbijate küsimustele vastata (vt. joonis 3).

### Joonis 3. Kaupmehe/müüja suhe tarbijaga

(% vastanutest)



#### Informeeritus

**Tarbijakaitsealasest infost** tunneb ühel või teisel moel puudust 48-61% kõigist küsitletuist, sealhulgas 29% inimestest vastasid kõigile neljale küsimusele, et tunnevad “pigem jah” või “kindlasti” puudust sellealasest infost (vt. tabel 1.2).

Tabel 1.2. Tarbijakaitsealasest infost puudust tundmine (% vastanuist).

|   | Üldse mitte | Pigem mitte | Pigem jah | Kindlasti | Ei oska öelda |
|---|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| Üldised teadmised tarbija õigustest ja kohustustest             | 7           | 23          | 40        | 17        | 13            |
| Müügieelne info (info, mille alusel tooteid-teenuseid võrrelda) | 5           | 24          | 43        | 17        | 11            |
| Müügijärgne info (pretensioonide esitamise kord, hooldus jne)   | 7           | 20          | 45        | 16        | 12            |
| Tarbijakaitse kontaktandmed (telefon, e-post, aadress)          | 13          | 28          | 31        | 17        | 11            |

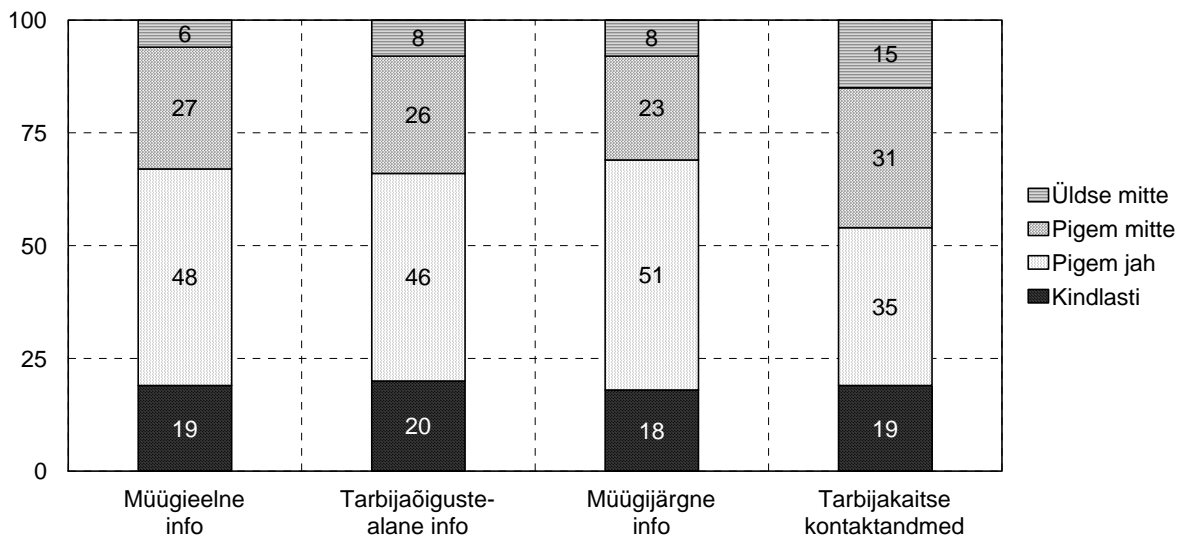
Kui lülitada analüüsist välja mittevastanud, siis on infost huvitatute hulk veelgi suurem (vt. joonis 4).

Tarbijakaitsealase info järgi puudust tundvate inimeste arv **kasvas** võrreldes 2010.aasta küsitlusega. Vaid TKA kontaktandmete järele puudust tundvate inimeste arv jäi samaks.

Sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes tundis ostu/müügiga seotud info vastu suurimat puudust kõrgeimasse tulugruppi kuulujad (keskmine 73%). Nende hulgas oli ka kõige vähem “ei oska öelda” vastuseid.



**Joonis 4. Vajadus tarbijakaitsealase info järele**  
(% vastanutest)



Küsitlustulemused näitavad, et kuigi enamus tarbijaid kinnitavad, et teavad oma õigusi ja omavad piisavalt informatsiooni ostude sooritamiseks, siis samas tunneb suur osa vastajaid ostu/müügi protsessi puudutavast infost puudust. Samas on see vastuolu püsinud küsitluse tegemise algusaegadest peale.

## 2. Tarbijate õiguste rikkumine erinevate kaupade ja teenuste müügil

Selgitanud välja, kuidas tarbijad oma õigusi tunnevad, küsisime ka seda, milliste kaupade või teenuste ostmisel esines vastajatel probleeme. Enamus kaupade puhul on võrdluseks aegrida varasematest küsitlustest.

Tarbijate õiguste rikkumisi leidis aset **kõigis** suuremates kauba- ja teenuste gruppides, neid tõi esile kokku 76% (2010. aastal sama) vastajaist. 24%-l kõigist vastanutest ei esinenud mingeid probleeme. Kõige rohkem probleeme esineb (nii nagu eelnevatel aastatelgi) toidukaupade, rõivaste, jalatsite ja telefoni/andmeside teenuste puhul (vt. joonis 5). Samas tuleb arvesse võtta, et need on ka kaubagrupid, mida kõige enam inimesi ostab/tarbib – nii et juba läbi suurema ostmissageduse on suurem probleemide hulk loomulik (vt. tabel 2.1).

Tabel 2.1 Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines 2012. aastal probleeme (% vastanutest).

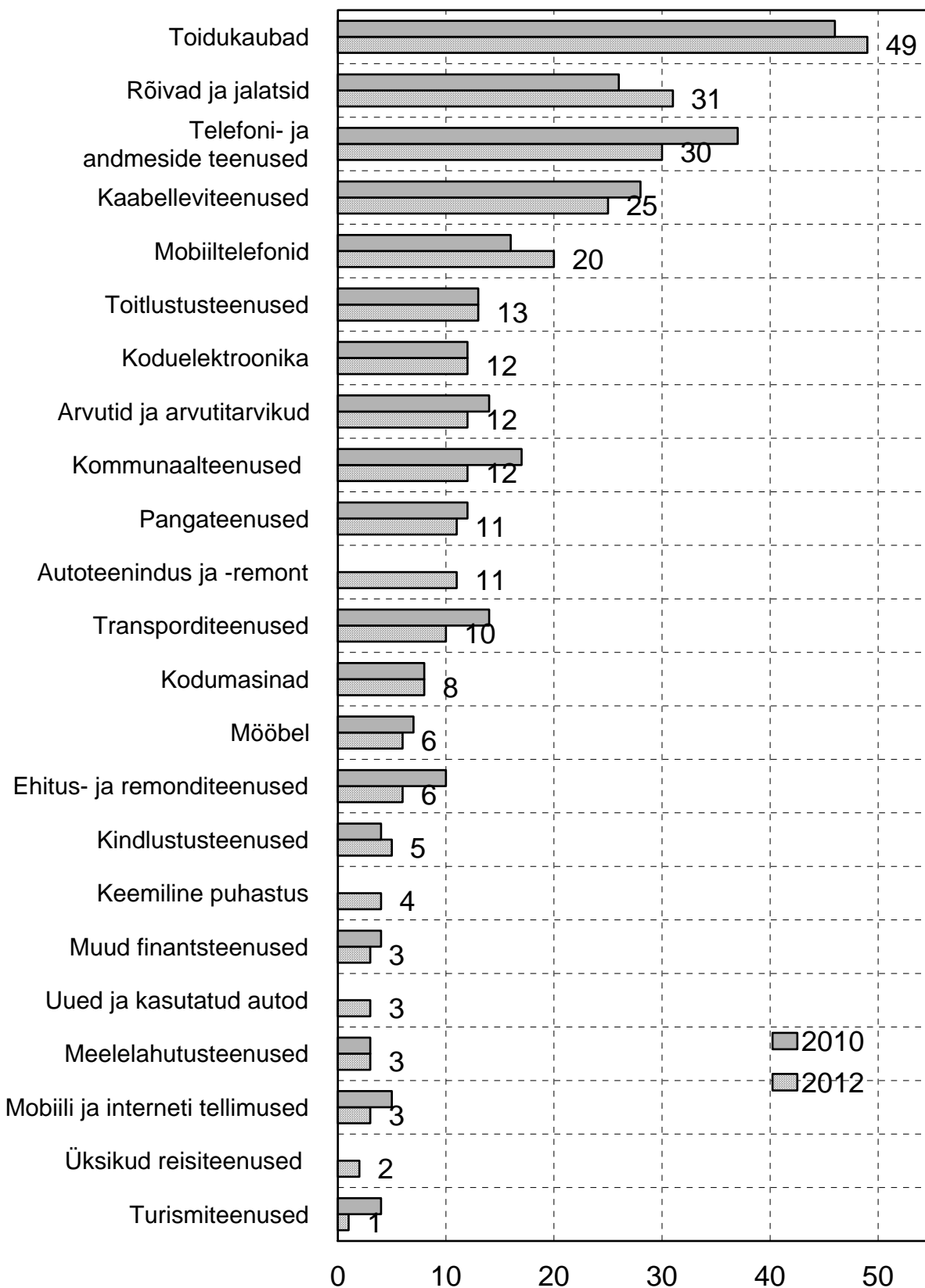
|  | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli |
|--|-----------|-----------------|--------------|--------|
| Toidukaupad  | 1         | 50              | 47           | 2      |
| Rõivad ja jalatsid   | 11        | 58              | 29           | 2      |
| Keemiline puhastus   | 58        | 38              | 4            | 0      |
| Koduelektroonika (nt teler, DVD-mängija, muusikakeskus jt)   | 49        | 39              | 11           | 1      |
| Kodumasinad (külmutuskapp, mikser jt)  | 51        | 41              | 8            | 0      |
| Arvutid ja arvutitarvikud  | 50        | 38              | 11           | 1      |
| Mobiiltelefonid  | 37        | 43              | 18           | 2      |
| Mööbel   | 62        | 32              | 5            | 1      |
| Pangateenused  | 13        | 76              | 9            | 2      |
| Muud finantsteenused (sms-laen, järelmaksuvõimalused)  | 68        | 29              | 2            | 1      |
| Kindlustusteenused   | 45        | 50              | 4            | 1      |
| Toitlustusteenused   | 28        | 59              | 13           | 0      |
| Kommunaalteenused  | 17        | 71              | 11           | 1      |
| Telefoni- ja andmeside teenused (Internet, mobiilne internet jms)  | 11        | 59              | 26           | 4      |
| Transporditeenused (sh lennureisid)  | 28        | 62              | 9            | 1      |
| Autoteenindus ja -remont   | 42        | 47              | 10           | 1      |
| Ehitus- ja remonditeenused   | 64        | 30              | 6            | 0      |
| Kaabel-, digi, sat TV  | 21        | 54              | 23           | 2      |
| Pakettreisid   | 75        | 24              | 1            | 0      |
| Üksikud reisis teenused (nt majutusteenus, giiditeenus jne), v.a transporditeenused  | 68        | 30              | 2            | 0      |
| Uued ja kasutatud autod  | 71        | 25              | 3            | 0      |
| Meelelahutusteenused (kontserdid, üritused vms)  | 32        | 65              | 3            | 0      |
| Mobiili ja interneti teel tellitavad sisuteenused (mobiilihelinate-, mängude tellimine; testid, nt IQ-testid, surmatest vms) | 76        | 21              | 3            | 0      |

2012. aastal lisati nimekirja neli uut toodet/teenust. Need on keemiline puhastus, autoteenindus ja remont, üksikud reisis teenused ja uued ning kasutatud autod.

Toidu ja rõivaste/jalatsite puhul probleemide hulk suurenes.

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

(% vastanuid)



Probleeme tunnetanud tarbijate arv suurenes eriti *mobiiltelefonide* ostmisel. See on ka ainuke toode/teenus, kus probleeme tunnetanute arv kasvas ka pika aegrea võrdluses.

**Telefoni- ja andmeside-** ning **kaabelviteenusega** rahulolematute arv **kahanes** eelmise küsitlusega võrreldes oluliselt. Telefoni ja andmeside teenustega rahulolematute seas vähenes eelkõige nende inimeste arv, kes vastasid “mõnel korral” ning kaabelviteenuste osas “sageli”. vastanute %. Seejuures oli kaabelviteenuseid ostnud tarbijate arv ainuke toode/teenus küsitluses etteantud nimekirjas, mida osteti 2012. aastal **rohkem** kui 2010. aastal. Enamik teisi toodete/teenuste ostjaid oli aastatagusega võrreldes vähem.

Kuna paljude kaupade/teenuste tarbijaskond on väike ning ka vähenenud eelmise küsitlusega võrreldes, siis probleemsematest kaupadest/teenustest täpsema ülevaate saamiseks tuli elimineerida kaupa/teenust mitte ostnud küsitletud (vt. joonis 6). Nii saame suhteliselt probleemsemad kaubad/teenused (probleemidega kokkupuutunute suhe tegelikesse tarbijatesse).

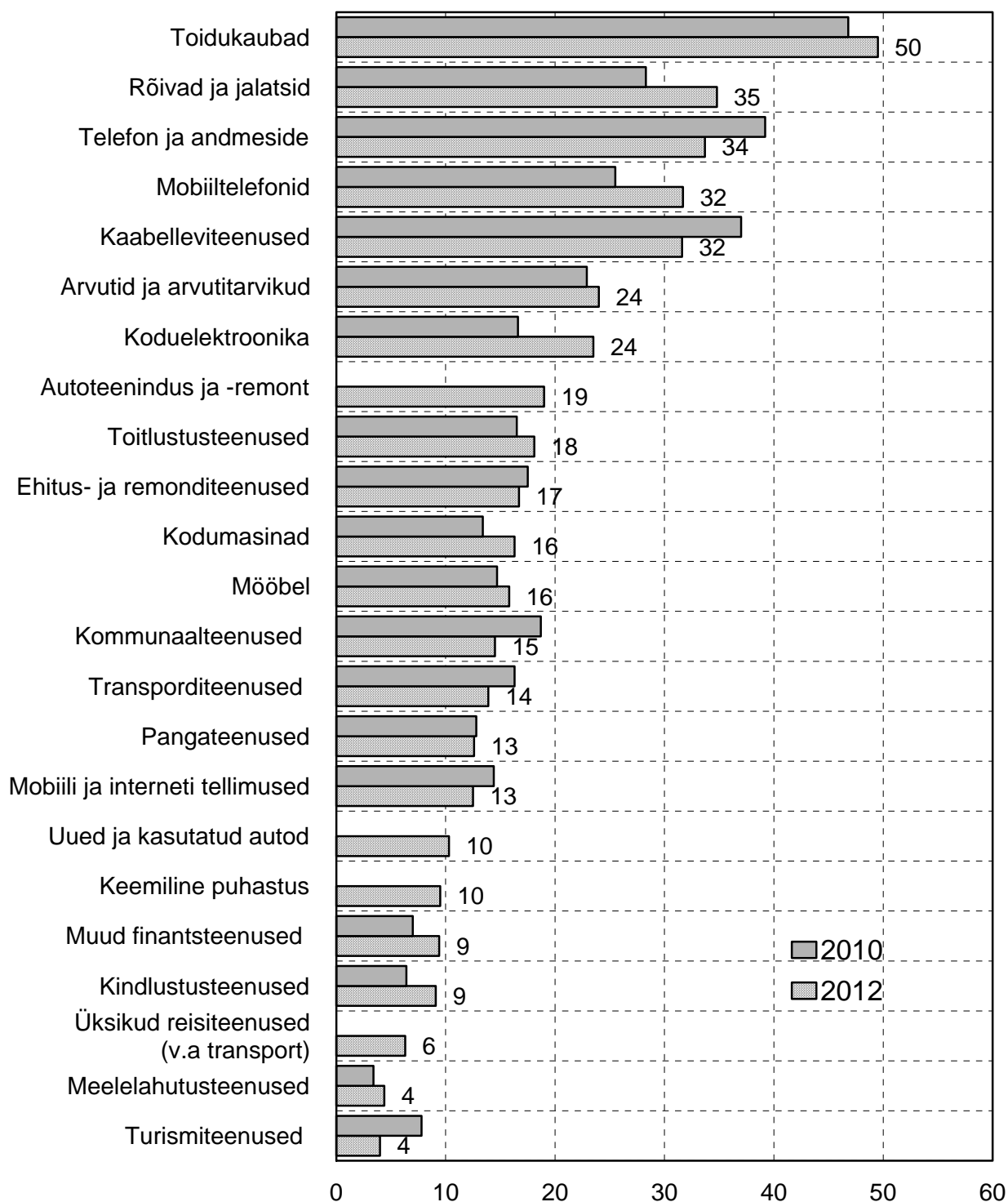
Suhteliselt kõige probleemsemad tooted olid, nagu ka tavaarvestuses – **toidukaubad, rõivad/jalatsid** ning **telefoni ja andmeside** teenused. Kõige suurem negatiivsem muutus toimus aga **mobiiltelefonide** müügis. Osteti neid vähem, kuid probleemidega kokkupuutujaid oli rohkem, kui eelmisel küsitlusaastal.

Võrreldes eelmise küsitlusega on nii absoluutses kui suhtelises mõttes rahulolematute arv kahanenud kolmes teenindusliigis - **kommunaalteenused, transporditeenused** ja **ehitus- ning remonditeenused**.

Eelnevate aastate keskmistega ning ka eelmise küsitlusega umbes sama palju rahulolematuid on **meelelahutus-, panga- ja kindlustusteenuste** pakkujatega ning **koduelektroonika** ostjate hulgas.

## Joonis 6. Probleemid kaupade/teenuste ostul

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



### 3. Tarbijate käitumine oma õiguste rikkumise korral

Peale probleemi tekkimist toote/teenuse ostmisel peavad nii ostja kui kauba/teenuse müüja koos leidma sellele lahenduse. Selle leidmine on mõlema huvides. Ostja tahab kulutatud raha eest kvaliteetset kaupa/teenust ning kaupmees soovib, et klientuur püsiks ja kasvaks.

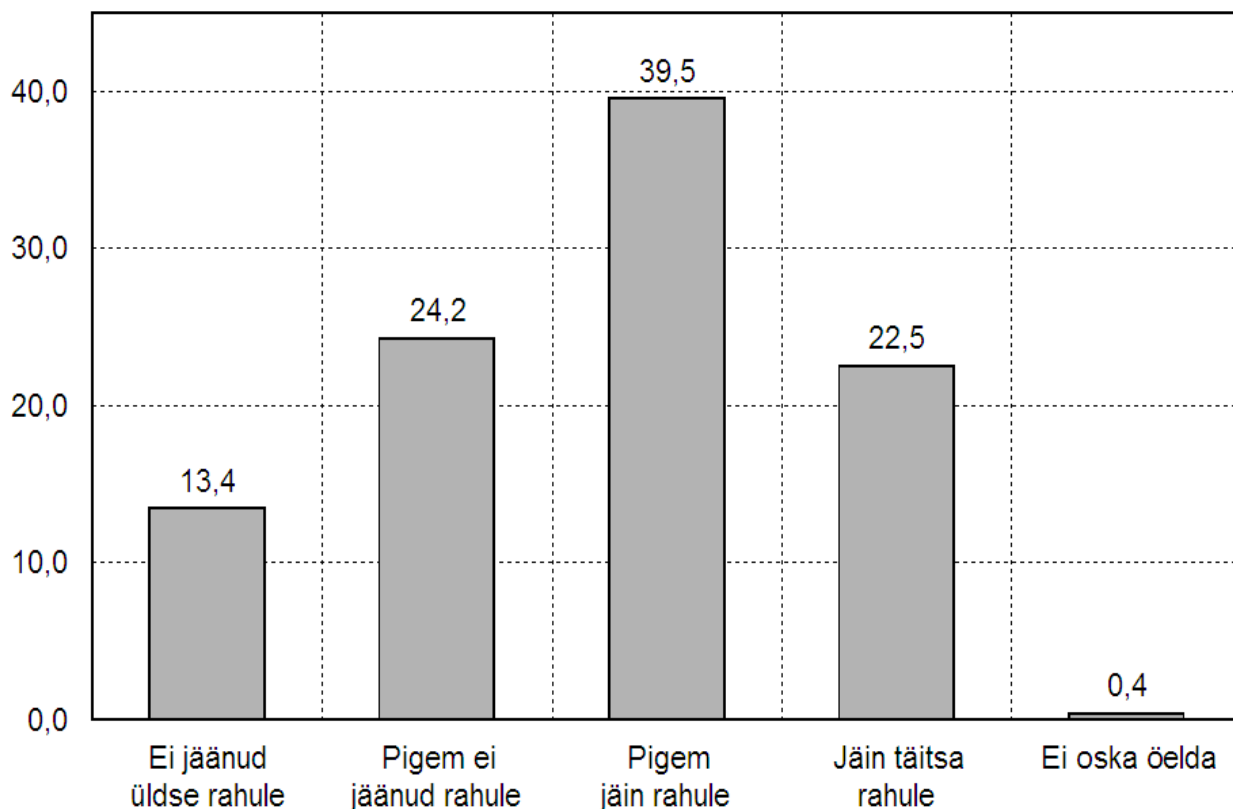
Kõige mõistlikum on probleem koha peal nõ “selgeks rääkida” ning reeglina jõutakse ka mõlemaid pooli rahuldava lahenduseni. Vastasel juhul, kui kumbki pool järgi ei anna, tuleb teha kirjalik avaldus.

Meid huvitas, kui palju on viimase 12 kuu jooksul suuliselt või kirjalikult pöördutud oma tarbijaõiguste kaitseks müüja/teenindaja poole. Selgus, et üldse pöördus 45% vastanutest müüja poole oma õiguste kaitseks, sh 40% (2010.aastal 47%) **suuliselt** ja 9% (2010.aastal 13%) **kirjalikult**. Seejuures ühe korra pöördusid suuliselt 26% (34%), kaks korda 35% (31%), kolm korda 18% (19%), neli ja rohkem kordi 21% (17%) vastanutest. Kirjalikult pöördusid ühe korra 64% (76%), kaks korda 20% (15%) ning kolm ja rohkem kordi 16% (9%) vastanutest.

Pöördumiste arvu mõttes on tarbijad, võrreldes eelnevate aastatega, olnud veidi passiivsemad nii suulise- kui kirjaliku pöördumise osas. Selle võib panna nii inimeste tarbijateadlikkuse kasvu arvele, kui ka seetõttu, et tehti vähem ostusid.

Kõigilt neilt, kes olid suuliselt või kirjalikult müüja/teenindajaga suhelnud, soovisime teada, **kas nad jäid rahule sellega, kuidas kaupleja nende probleemi lahendas** (vt. joonis 7.)

**Joonis 7. Probleemi lahendamise rahule jäämine**  
(% küsitlenuist)



Probleem lahenes tarbija kasuks 62% juhtudest. Tarbijagruppide lõikes oli Tallinnas ja suuremates linnades tulemustega rahulolijaid veidi alla 58%, väikelinnades ja maal veidi üle 68%.

Probleemide tarbijate kasuks lahendus peaaegu kahel kolmandikul juhtudest tähendab, et oma õiguste kaitseks tasub välja astuda. Ka ülejäänud veidi rohkem kui kolmandik, kes lahendusega rahule ei jäänud, said vajaliku kogemuse. Juhul kui müüja/teenindaja otsus oli inimese arvates ebaõiglane on tarbija nüüd valiku ees, kas valida teine kauplus/teenindusasutus või olla kauba/teenuse ostul tähelepanelikum.

Peale müüja/teenindaja ning tihti ka kaupluse/teenindusasutuse juhatajaga suhtlemist võib ikkagi juhtuda, et kumbki pool ei tagane oma õigusest. Sel juhul pöörduakse kesksema arbiteri ehk tarbijakaitseameti (TKA) poole.

Soovisime teada, **kas inimene on viimase 12 kuu jooksul pöördunud TKA poole ning kui jah, siis mil viisil.**

Ette oli antud neli võimalust. Kas **helistada, kirjutada avaldus** või **tulla ise kohale**. Lisaks oli variant pöördumisest **Tarbijakaebuste komisjoni poole**, mis töötab TKA juures.

Otseselt TKA-sse helistajaid oli vähe (6%), veelgi vähem (1%) kirjutasid avalduse TKA-le või tarbijakaebuste komisjonile või käisid TKA vastuvõtul. Üldse pöördusid TKA poole alla 8% (2010 a. 9%) vastanutest.

Seega enamus juhtudel polnud probleemid nii tõsised, et oleks olnud vajadus pikemat protsessi kaupluse/teenindusasutuse vastu alustada. Kuna TKA poole pöördunud oli suhteliselt vähe, siis suuri üldistusi teha ei saa.

Kõige populaarsem oli telefoni kasutamine oma probleemi edastamiseks, kõigist TKA poole pöördunuist kasutasid seda varianti 62% (eelmisel küsitlusaastal 59%). Kõige vähem kasutati Tarbijakaebuste komisjoni abi.

Sama vastajaskond oli ka järgmisele küsimusele, kus me soovisime täpsemalt teada, kuidas probleem lahenes. Sama küsimus oli ka eelmises küsitluses, kuid mõned väited teisiti sõnastatud, mistõttu neid võrrelda ei saa. Kuna sellegi küsimusele vastanud oli, nagu eelmisele, alla 8%, siis suuri üldistusi teha ei saa, kuid mõned siiski (vaata tabel 3.1).

*Tabel 3.1 Nõustumine väitega (% TKA poole pöördunutest).*

|   | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Mitte-nõustujad kokku | Pigem nõus | Täiesti nõus | Nõustujad kokku | Ei oska öelda |
|---|-----------------|-------------------|-----------------------|------------|--------------|-----------------|---------------|
| Jäin üldiselt rahule oma viimase pöördumisega TKA-sse | 9               | 11                | <b>20</b>             | 40         | 35           | <b>75</b>       | 5             |
| Minule osaks saanud teenindus oli meeldiv             | 5               | 5                 | <b>10</b>             | 32         | 52           | <b>84</b>       | 6             |
| Mulle esitatud informatsioon oli selge ja arusaadav   | 15              | 6                 | <b>21</b>             | 42         | 36           | <b>78</b>       | 1             |
| Olen rahul minule pakutud abi ja lahendustega         | 19              | 21                | <b>40</b>             | 20         | 38           | <b>58</b>       | 2             |
| Pöördusin ka edaspidi abi saamiseks TKA poole         | 9               | 9                 | <b>18</b>             | 18         | 61           | <b>79</b>       | 3             |

Erinevalt eelmisest küsitlusaastast oli “ei oska öelda” vastuste osakaal väiksem, mis annab täpsema pildi olukorrast. Küsimustikus etteantud viie väitega olid TKA-sse pöördunud inimesed enamjaolt **nõus**. Kõige rohkem oli nõustujaid väitega, et “osaks saanud teenindus oli meeldiv”. Kuigi kolm viiendikku probleemiga TKA-sse pöördunud inimesi jäid rahule ka pakutud abi ja lahendustega polnud viiendik inimestest üldse rahul ning teine viiendik pigem ei olnud rahul lahendusega. Kuna vastajate hulk sellele küsimustikule oli väike, siis mõjutab ka mõne inimese arvamus üldmuljet.

Peale seda, kui tekkinud probleemid on lahendatud või lahenenud on aeg tagantjäreli olukorda analüüsida ning mõelda, mida oleks paremini saanud teha. Üks võimalus oleks, kui inimesed erinevaid konfliktiolukordi ette suudaksid näha ja oma käitumist vastavalt planeerida. See küsimus oli ka eelmises küsitluses, seekord piirdusime kahe vastuse variandiga (vaata tabel 3.2).

**Tabel 3.2 Kas oleksite leidnud oma tarbijamurele kiirema lahenduse, kui ... (% TKA poole pöördunudest).**

|  | Üldse mitte | Pigem mitte | <b>Poleks leidnud lahendust</b> | Pigem jah | Kindlasti | <b>Oleks leidnud lahenduse</b> | Ei oska öelda |
|--|-------------|-------------|---------------------------------|-----------|-----------|--------------------------------|---------------|
| Oleksite teadnud eelnevalt täpselt oma õigusi ja kohustusi | 6           | 16          | <b>22</b>                       | 31        | 18        | <b>49</b>                      | 29            |
| Oleksite teadnud, kuidas käituda probleemide lahendamiseks | 5           | 13          | <b>18</b>                       | 32        | 21        | <b>53</b>                      | 29            |

Sellele küsimustikule vastanute hulgas oli “ei oska öelda” vastanuid ligi kolmandik. Vastustest nähtub, et laias laastus pooltel juhtumitel poleks probleeme üldse tekkinud või oleks lahendused palju kiiremad olnud, kui inimene oleks eelnevalt täpsemalt oma õigusi ja kohustusi teadnud, või osanud käituda probleemi lahendamiseks. Elimineerides “ei oska öelda” vastused ning seejärel andmeid eelmise küsitlusaasta andmetega võrreldes selgus, et tulemused olid väga sarnased.

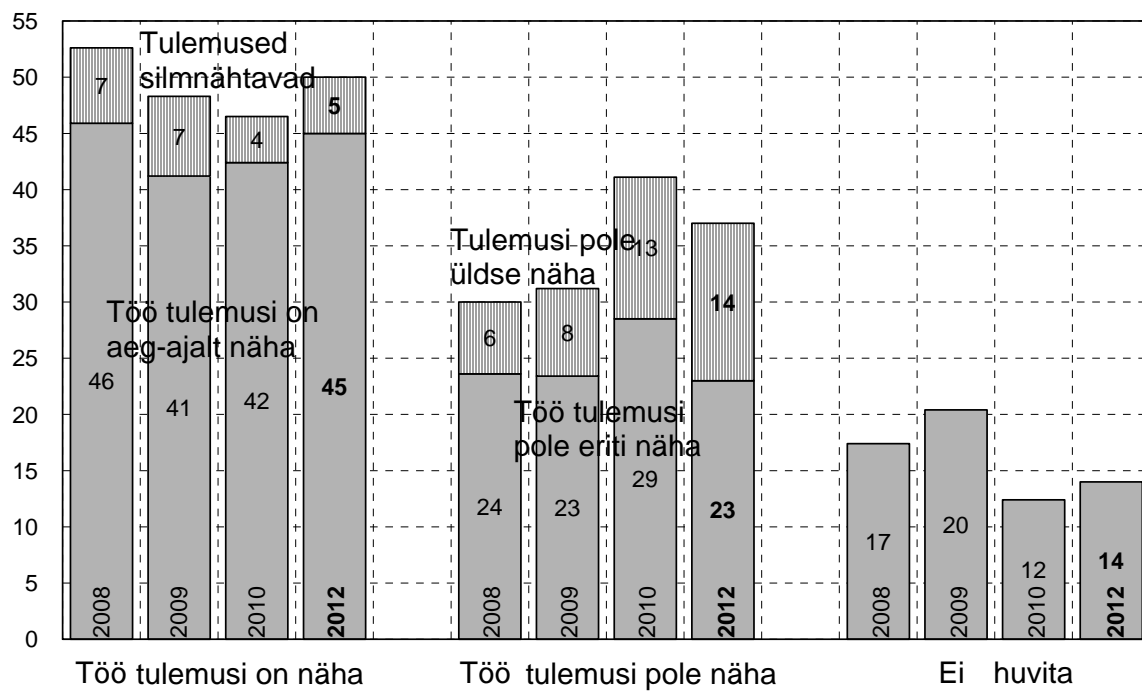
Viimasena selles küsimuste blokis soovisime teada, **kuidas on TKA jäänud silma avalikus diskussioonis ja meediakanalites viimase 12 kuu jooksul** (vt. joonis 8).

Vastuste analüüsil ilmneb, et pooled küsitletutest on TKA tööd märganud. Mittemärganuid oli 2012.aastal 5%-punkti vähem kui 2010.aastal. Sotsiaalsete gruppide lõikes on suur erinevus rahvuste lõikes. Nagu eelmisel küsitlusel on nüüdki **mitte-estlased** vähem TKA tööd märganud, seekord vaid 22% küsitletutest, samas kui **estlaste** hulgas oli neid 63%. TKA tööd märkasid vähem madalama hariduse ning väiksema sissetulekuga vastajad.



## Joonis 8. Tarbijate hinnang TKA tööle

(% vastanutest)



## 4. Tarbijakaitsealase informatsiooni hankimise kanalid

Tarbijate õiguste paremaks tagamiseks on vajalik tarbijakaitsealase teadlikkuse tõstmine. Saamaks ülevaadet tarbijakaitsealase informatsiooni hankimise kanaleist (vt tabel 4.1), oleme juba 1999. aastast palunud elanikel hinnata erinevate infokanalite kasutust sel eesmärgil. Viie peamise infokanali kasutus tarbijakaitsealase info kättesaamiseks on selle 13 aasta jooksul veidi muutunud. Enesestmõistetavalt on suurenenud internetist info saajate hulk. Ajakirjadest tarbijakaitsealase info saajate arv on laias laastus püsitud muutumatuna - sealt saab infot veidi rohkem kui kolmandik küsitletutest. Ülejäänud kolmest peamisest kanalist - televisioonist, raadiost ja päevalehtedest on tarbijakaitsealase info saajate arv tasapisi vähenenud.

TKA infokanalid lülitati küsitlusse 2002. aastal ning võrreldes seda aegrida võib öelda, et TKA infokanalite kasutus püsib enam-vähem ühel tasemel. Aastate jooksul on langenud veidi infotelefoni osatähtsus ning tõusnud TKA kodulehe kasutamine.

Uuring näitas, et 78% (eelmine küsitlus 81%) tarbijaist oli saanud tarbijakaitsealast informatsiooni **vähemalt ühest** loetletud allikast. Tarbijakaitse allikat (infotelefon, nõuandlad jm) kasutasid info kättesaamiseks seejuures 33% (eelmine küsitlus 42%) tarbijaist.

Vaid televisioonist ja päevalehtedest said tarbijakaitsealase info kätte enam kui pooled küsitlusele vastanud.

**Televisioon** on infokanalina olnud esikohal juba uuringu läbiviimise algusest, mil telekanalite tähtsus tarbijainfo allikana oli praegusest suuremgi. 2012. aastal sai televisiooni vahendusel teadmisi tarbijaõigustest 63% vastanuist, mis on **vähem** kui kahel viimasel küsitlusel. Televisioon oli 2012. aastal peamiseks tarbijainfo saamise allikaks enamus sotsiaal-demograafilistele gruppidele, va mitte-eestlastele, kelle jaoks peamine allikas oli päevalehed.

Nii televisioonist kui päevalehtedest info saajate arv **kahanes** eelkõige nende arvel, kes väitsid, et nad "sageli" neid infokanaleid kasutavad. Nende küsitletute arv, kes "mõnel korral" nimetatud infokanaleid vaatasid, isegi veidi kasvas.

**Raadiost, internetist ja ajakirjadest** info saajate hulk jääb alla poole kõigist küsitletutest. Seejuures raadiost infosaajate hulk jääb **veidi alla** viimaste aastate keskmisele, kuid ajakirjade populaarsus püsib enam-vähem ühel tasemel. Pika aegrea võrdluses oli ajakirjadest infost saajate hulk see aasta keskmisest kõrgem. Arvestades sellega, kui palju on uusi infokanaleid juurde tekkinud võib öelda, et tarbijainfo lugemiseks on ajakirjadel püsiv lugejaskond. Seejuures ei saa ka sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes ühtki gruppi eraldi esile tõsta.

**Tänavareklaami** (plakatid, posterid) jälgivate inimeste arv jäi enam-vähem samale nivoole, mis 2010. aastal. Suurimaks sotsiaal-demograafiliseks grupiks olid siin Kirde-Eestist pärit vastajad, kellest kolmandik märkasid ja lugesid tänavareklaame.

**Interneti tarbijaportaalid** ja foorumid on suhteliselt populaarsemad kõrgema sissetulekuga inimeste hulgas, kellest seda infokanalit on kasutanud neljandik küsitletuist. Üldine tase jääb aga eelmise küsitluse tasemele ning isegi langes veidi.

**TKA kodulehekülje**, mis on tegelikult jällegi seesama internet, kasutamine jäi samuti eelnevate aastate keskmisele tasemele, kuid oli veidi väiksem, kui eelmisel küsitlusel. Siingi oli suurim sotsiaal-demograafiline grupp kõrgeimasse tulugruppi kuulujad.

Tabel 4.1. **Tarbijakaitsealase informatsiooni hankimise kanalid** (% vastanuist, kes kasutasid kanalit info saamiseks sageli või mõnikord).

|                              | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2012      |
|------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------|
| Televisioon                  | 81   | 72   | 78   | 78   | 59   | 66   | 59   | 62   | 60   | 62   | 69   | 67   | <b>63</b> |
| Päevalehed                   | 76   | 68   | 70   | 75   | 59   | 64   | 57   | 61   | 54   | 56   | 59   | 61   | <b>57</b> |
| Raadio                       | 68   | 59   | 70   | 63   | 50   | 58   | 47   | 52   | 48   | 47   | 59   | 48   | <b>47</b> |
| Internet                     | 11   | 14   | 18   | 31   | 25   | 34   | 30   | 45   | 42   | 46   | 54   | 45   | <b>46</b> |
| Ajakirjad                    | 43   | 36   | 39   | 44   | 40   | 38   | 32   | 36   | 29   | 31   | 28   | 43   | <b>38</b> |
| Tänavareklaam                | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | 21   | 26   | 29   | 25   | <b>24</b> |
| TKA koduleht                 | ...  | ...  | ...  | 10   | 11   | 13   | 10   | 17   | 16   | 15   | 14   | 17   | 14        |
| Tarbijaportaamid ja foorumid | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | 17   | 16        |
| TKA bukletid                 | 9    | 9    | 12   | 13   | 11   | 13   | 9    | 13   | 11   | 9    | 8    | 11   | 11        |
| TKA telefonid                | ...  | ...  | ...  | 8    | 8    | 8    | 7    | 8    | 8    | 5    | 6    | 7    | 6         |
| TKA üritused                 | 1    | 5    | 4    | 6    | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 2    | 3    | 3    | 3         |
| TKA nõuandlad                | ...  | ...  | ...  | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2         |

**TKA buklettidega** oli tutvunud 11% vastajaist, sama hulk, mis eelmisel küsitlusel. Ka pikema ajavahemiku näitab, et huvi selliste buklettide vastu püsib. Huvi on ühtlane kõigis tarbijagruppides.

Veidi kahanes huvi **TKA infotelefoni** vastu ning jääb laias laastus paljude aastate keskmisest tasemest madalamaks. Suurimad telefoni kasutajad on tallinlased.

Ankeedis märgitud viimase kahe TKA infoallika (**üritused ja teabepäevad, Tarbijakaitse Liidu nõuandlad**) vastu tunti vaid marginaalset huvi. Samas on see vähene huvi ühtlaselt jaotunud kõigi tarbijagruppide vahel kõigil küsitluse läbi viidud aastatel ja seetõttu ka häda hetkel vajalik.

Lisaks infokanalite tegelikule kasutamisele soovisime teada, kui vajalikeks neid kanaleid peetakse (vt tabel 4.2., tabel 4.3).

Tabel 4.2. **Erinevate tarbijakaitsealaste infokanalite vajalikkus** (% vastanuist).

|   | Mitte-vajalik | Pigem mitte-vajalik | Pigem vajalik | Väga vajalik | Ei oska öelda |
|---|---------------|---------------------|---------------|--------------|---------------|
| Tarbijakaitseameti nõuandetelefon               | 6             | 6                   | 47            | 31           | 10            |
| Tarbijaportaamid ja foorumid                    | 6             | 7                   | 49            | 24           | 14            |
| Tarbijakaitseameti kodulehekülg                 | 5             | 3                   | 44            | 38           | 10            |
| Tarbijakaitseameti infovoldikud                 | 7             | 16                  | 49            | 15           | 13            |
| Tarbijakaitsealased üritused, teabepäevad       | 8             | 22                  | 44            | 9            | 17            |
| Vabatahtlike tarbijaorganisatsioonide nõuandlad | 8             | 15                  | 44            | 12           | 21            |
| Päevalehed                                      | 4             | 8                   | 53            | 26           | 9             |
| Ajakirjad                                       | 6             | 15                  | 46            | 22           | 11            |
| Televisioon                                     | 3             | 6                   | 48            | 37           | 6             |
| Raadio  | 4             | 10                  | 47            | 31           | 8             |
| Internet  | 4             | 4                   | 46            | 37           | 9             |
| Tänavareklaam ( <i>plakatid, posterid</i> )     | 13            | 22                  | 36            | 13           | 16            |

Küsitlusele vastajatest pidasid 95% vähemalt ühte infokanalit vajalikuks ning 89% küsitletute arvates oli vähemalt üks **TKA** infokanal vajalik. Seega valdav enamus.

Vajalike infokanalite pingereas arvati **vajalikemaiks** taas televisioon ja internet.

**Televisiooni** vajalikuks või pigem vajalikuks pidavate inimeste arv jäi samaks, mis eelmisel küsitlusel. Televisioon ja internet olid ka, ühe erandiga, demograafiliste gruppide lõikes kõige vajalikumaks peetav infokanal. Internetti pidasid televisioonist vajalikumaks (või pigem vajalikumaks) nooremad inimesed, mitte-estlased, kõrgharidusega ning kahte kõrgemasse tulugruppi kuulujad.

**Päevalehti** vajalikuks pidajate arv on samuti viimastel aastatel järjest kasvanud ning kasvas ka võrreldes eelmise küsitlusega.

**Raadio** vajalikkus infoedastajana küll veidi kahanes, kuid püsib ikkagi viimaste aastatega sarnasel kõrgel kohal.

**Tarbijakaitse infotelefoni** vajalikuks pidajate arv püsis samal tasemel ning seda peetakse endiselt üheks tähtsamaks infokanaliks. See oli eriti tähtis madalaimasse tulugruppi kuulujate ning kõige ebaolulisem mitte-estlastest elanike jaoks

*Tabel 4.3. Erinevate tarbijakaitsealaste infokanalite vajalikkus (% vastanuist, kes märkisid, et vastav allikas on väga vajalik või vajalik).*

|                                    | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2012      |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------|
| Televisioon                        | ...  | 88   | 79   | 81   | 81   | 80   | 80   | 83   | 84   | 85   | <b>85</b> |
| Internet                           | ...  | 72   | 70   | 74   | 73   | 80   | 76   | 80   | 82   | 82   | <b>83</b> |
| Päevalehed                         | 80   | 84   | 76   | 78   | 79   | 75   | 74   | 76   | 76   | 78   | <b>79</b> |
| Raadio                             | 82   | 83   | 73   | 77   | 76   | 74   | 75   | 75   | 78   | 79   | <b>78</b> |
| Tarbijakaitse infotelefon          | 73   | 83   | 83   | 81   | 80   | 78   | 83   | 85   | 81   | 78   | <b>78</b> |
| Tarbijaportaaliid ja foorumid      | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | 69   | <b>73</b> |
| TKA koduleht Internetis            | 59   | 71   | 69   | 72   | 70   | 74   | 73   | 76   | 75   | 67   | <b>72</b> |
| Ajakirjad                          | 56   | 59   | 56   | 61   | 60   | 58   | 55   | 61   | 52   | 65   | <b>68</b> |
| Tarbijakaitse Liidu nõuandlad      | ...  | 52   | 51   | 54   | 51   | 52   | 55   | 52   | 50   | 58   | <b>56</b> |
| TKA bukletid                       | 49   | 53   | 51   | 58   | 51   | 53   | 52   | 49   | 44   | 56   | <b>64</b> |
| TKA üritused, teabepäevad          | 46   | 52   | 44   | 51   | 44   | 41   | 46   | 44   | 39   | 52   | <b>53</b> |
| Tänavareklaam (plakatid, posterid) | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | ...  | 38   | 43   | 44   | 44   | <b>49</b> |

**Tarbijaportaaliid**, mille kohta küsiti esimest korda möödunud küsitlusel ja **TKA kodulehekülge** peetakse praktiliselt ühtemoodi vajalikuks. Seejuures on TKA kodulehekülge vajalikuks pidajate arv võrreldes eelmise küsitluse langusega taas veidi tõusnud ning veidi suurem, kui aegreast tuletatav keskmine. Seega eelmisel küsitlusel tekkinud mulje, et tarbijaportaaliid ja foorumid on üle võtmas osa TKA kodulehekülje funktsioone, oli ekslik.

Tarbijaportaaliid ja TKA kodulehekülge vajalikkus/mittevajalikkus kõikus eelkõige vanuseti – mida noorem, seda vajalikum.

**Ajakirja** vajalikuks pidavate inimeste arv, mida üle-eelmisel küsitlusaastal oli rekordiliselt vähe, oli sel aastal veelgi suurenenud ning see aasta peavad ajakirjasid vajalikuks 68% küsitlusele vastanuist. Tarbijagrupiti polnud ka erinevused väga suured.

**TK alaseid teabepäevi ja buklette** peavad vajalikuks üle poole vastajaist ning neid kanaleid vajalikuks pidavate inimeste arv on kasvanud ning ületab varasemate aastate näitaja. Infovoldikuid pidasid vajalikuks eelkõige kõige nooremad ja madalamaisse tulugruppi kuulujad.

**TKA nõuandlate** vajalikuks pidajate arv küll kahanes veidi, kuid on ikka kõrgem kui ajalooline keskmine.

**Tänavareklaami** vajalikuks pidavate inimeste arv veidi kasvas ning jääb veidi alla poole kõigist küsitletuist. Endiselt peavad tänavareklaami olulisemaks mitte-eestlased.

TKA poolt pakutavaist teabe hankimise võimalustest oli endiselt kõige vajalikum infotelefonile helistamine. Teiste TKA infokanalite vajajaid on samuti üle poolte kõigist küsitletuist ning võrreldes eelmise küsitlusaastaga nende osakaal suurenes. Erinevaid infokanaleid **vajalikuks** pidavate inimeste arv ületab enam kui mitmekordselt neid kanaleid **reaalselt kasutanud** inimeste arvu. Seejuures TKA endi infokanalite ja tegelike kasutajate vahelised käärid on kohati ligi kahekümnekordsed. Enamikel inimestel pole vajadust pöörduda TKA poole, kuid ollakse huvitatud, et need võimalused oleksid olemas (vt. joonis 9).

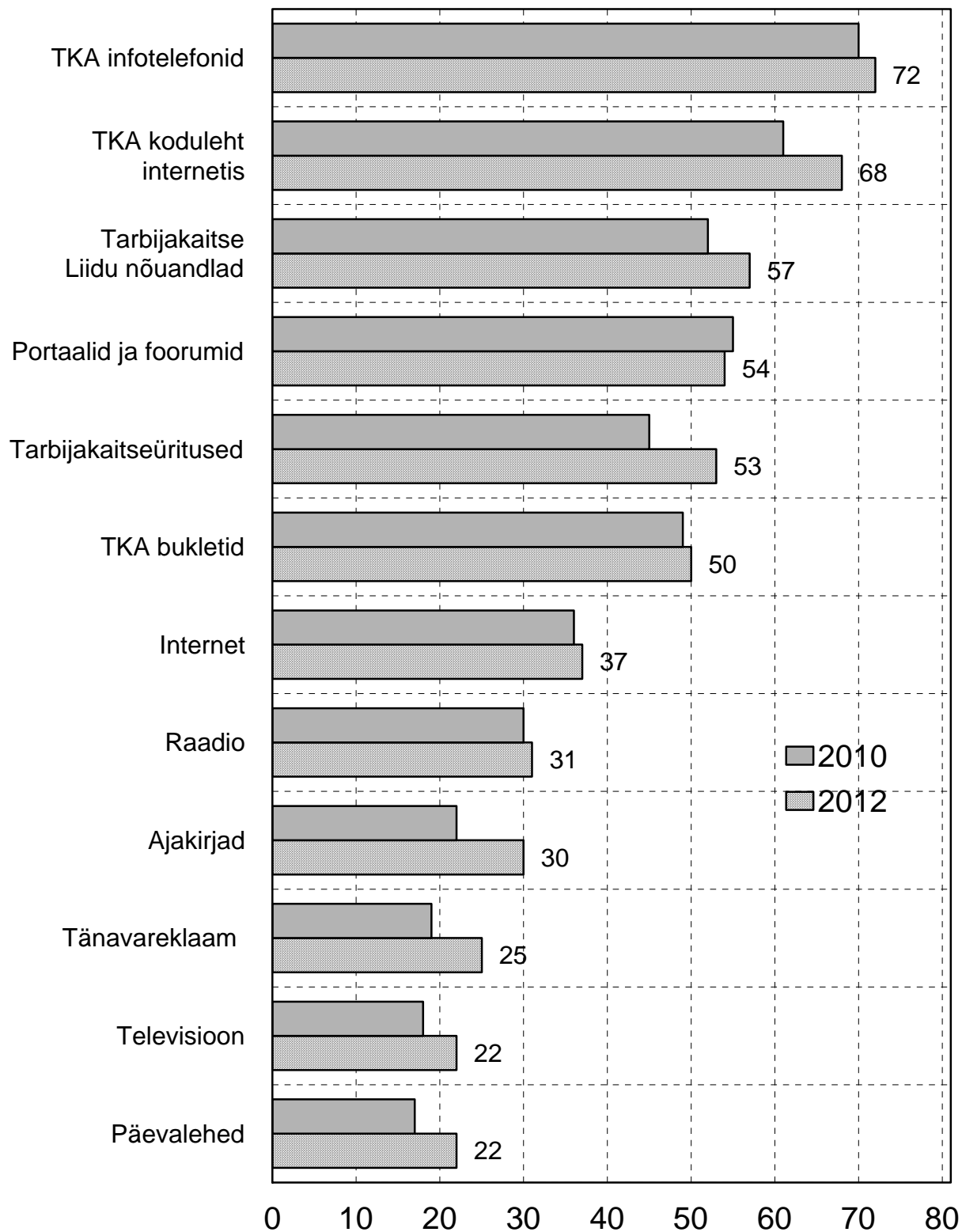
Suurim erinevus vajalikkuse ja kasutamise vahel esineb jätkuvalt **infotelefonide** puhul, mida on kasutanud vaid 6% vastajaist, kuid mille olemasolu peetakse enamiku inimeste poolt vajalikuks.

Suhteliselt suurim erinevus on **Tarbijate Liidu nõuandlate** kasutajate ning **tarbijakaitseüri-**  
**tustel** käinute ja nende vahel, kes peavad neid infoallikaid vajalikeks.

Kuigi infokanalite kasutajate arv on **langenud** eelmise küsitlusega võrreldes, siis neid kanaleid vajalikuks pidavate inimeste arv on jäänud **samale tasemele**. Inimesed tahavad kindlad olla, et kui probleemid tõesti tekivad, oleks abi käepärast.

## Joonis 9. Erinevus tarbijakaitsealase hankimise kanalite vajalikkuses ja kasutamises

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



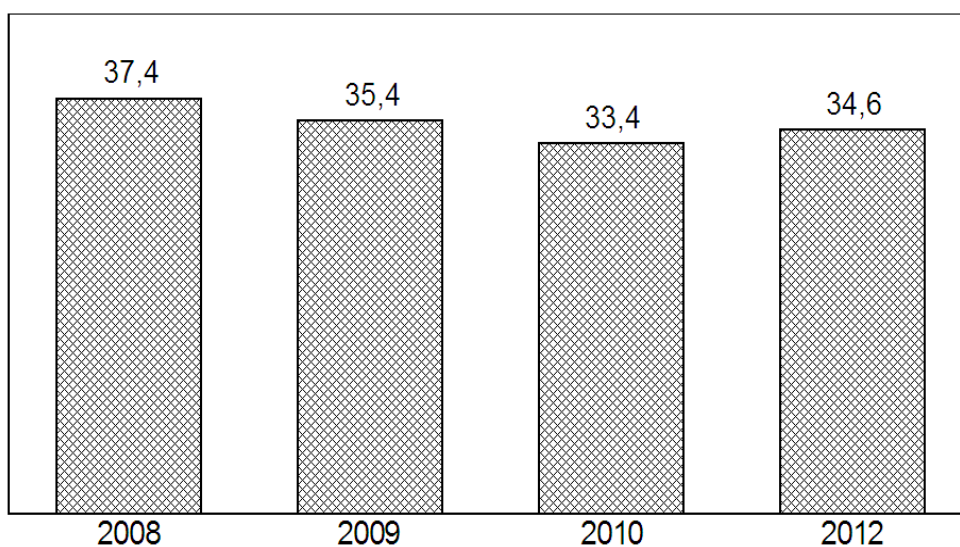
## 5. Toote/teenuse ost, reklaam ja soodusmüük

Selles peatükis käsitleme soodusmüügis või -pakkumises olnud ostudega seotud probleeme ning küsitluses tunti huvi, kas selliste ostude tegemisel on probleeme tekkinud.

Tulemustest ilmneb, et probleeme on olnud umbes kolmandikul vastajaist (vt. joonis 10). Kolmel eelneval küsitlusel esitati sarnase küsimus ning varasematel aastatel saadud vastuseid võrreldes võib öelda, et olukord on enam-vähem sama. Demograafiliste gruppide lõikes eristuvad väikseima sissetulekuga vastajad, kellest peaaegu pooled on kokku puutunud soodusmüügil tekkinud probleemidega.

Joonis 10. Soodusmüügil ettetulnud probleemid

(% vastanutest)



Järgnevalt palusime täpsustada (ette anti viis võimalikku vastuse varianti), mis laadi probleemid esinesid (vt. joonis 11).

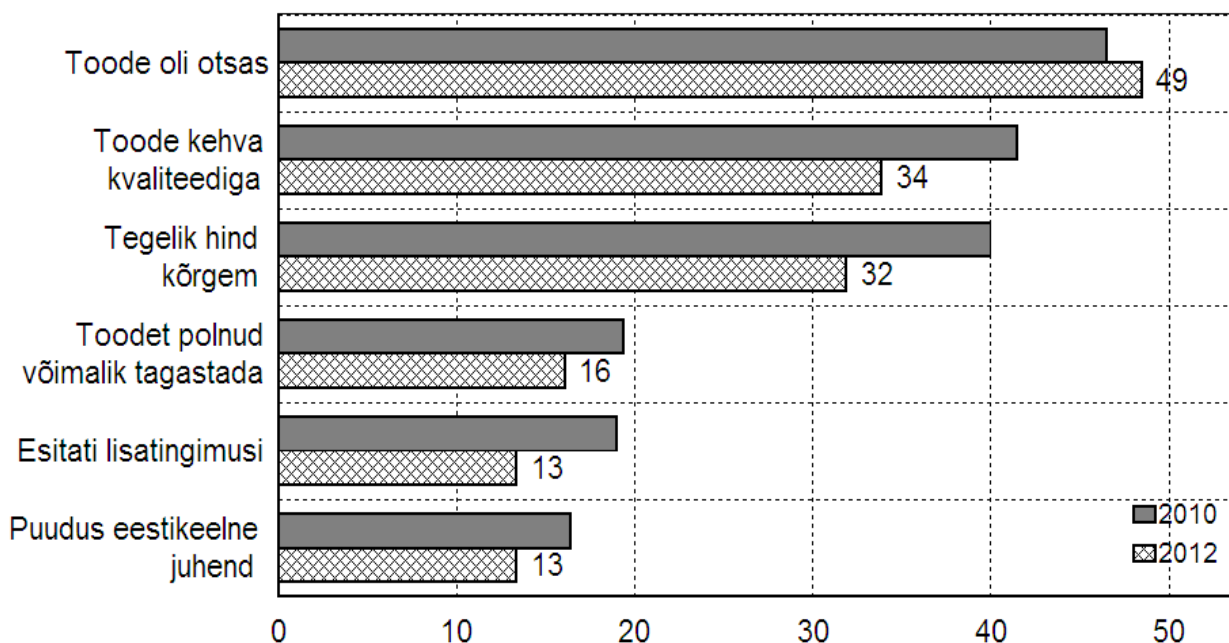
Suurimaks probleemiks oli jätkuvalt **sooduspakkumises tutvustatud toote puudumine müügilt**. See oli probleemiks peaaegu pooltel juhtudel, rohkem kui ühelgi varasemal küsitlusel.

Kasutades nelja küsitluse pikkust aegrida, võib öelda, et eelpoolnimetatud probleemi märkinute arv oli ainuke, mis oli oluliselt suurenenud. Teisi probleeme märkinute arv oli varasemate küsitlustega võrreldes oluliselt vähem.

Tarbijagruppide lõikes olid kõigi viie vastuse variandi puhul suured erinevused, ligi mitmekordsed, kuid eraldi võiks välja tuua järgnevad: lubatud soodustoote puudumine müügis oli suurimaks probleemiks noorimatele küsitletutele. Toote tagastamis- või ümbervahetus võimaluse puudumine häiris kõige rohkem (ligi kolmandiku vastanutest) suurimasse tulugruppi kuulujaid.

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

(2012 aastal % probleemidega kokkupuutunutest, n=349)



Järgnevalt küsiti milliste konkreetsete toodete/teenustega probleemid seotud olid ja skaala oli analoogne 2 ptk. analüüsitud üldise tarbijaprobleemide küsimusega (vt tabel 5.1, tabel 5.2).

Tabel 5.1. Soodusmüügis või sooduspakkumistes pakutud toodete/teenustega seotud probleemid (n=349, % soodusmüügil probleemidega kokkupuutunutest).

|   | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli |
|---|-----------|-----------------|--------------|--------|
| Toidukaubad   | 4         | 28              | 52           | 16     |
| Rõivad ja jalatsid  | 17        | 44              | 34           | 5      |
| Keemiline puhastus  | 72        | 24              | 4            | 0      |
| Koduelektroonika (nt teler, DVD-mängija, muusikakeskus jt)        | 61        | 29              | 9            | 1      |
| Kodumasinad (külmutuskapp, mikser jt)                             | 64        | 26              | 9            | 1      |
| Arvutid ja arvutitarvikud   | 61        | 28              | 10           | 1      |
| Mobiiltelefonid   | 48        | 30              | 20           | 2      |
| Mööbel  | 67        | 28              | 3            | 2      |
| Pangateenused   | 35        | 55              | 8            | 2      |
| Muud finantsteenused (sms-laen, järelmaksuvõimalused)             | 74        | 21              | 3            | 2      |
| Kindlustusteenused  | 57        | 40              | 2            | 1      |
| Toitlustusteenused  | 42        | 48              | 9            | 1      |
| Kommunaalteenused   | 31        | 53              | 14           | 2      |
| Telefoni- ja andmeside teenused (Internet, mobiilne internet jms) | 25        | 58              | 15           | 2      |
| Transporditeenused (sh lennureisid)                               | 47        | 48              | 5            | 0      |
| Autoteenindus ja -remont  | 55        | 38              | 6            | 1      |
| Ehitus- ja remonditeenused  | 70        | 23              | 5            | 2      |
| Kaabel-, digi, sat TV   | 30        | 54              | 14           | 2      |
| Pakettreisid  | 80        | 18              | 2            | 0      |



|   | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli |
|---|-----------|-----------------|--------------|--------|
| Üksikud reisis teenused (nt majutusteenus, giiditeenus jne), v.a transporditeenused   | 77        | 21              | 1            | 1      |
| Uued ja kasutatud autod   | 76        | 21              | 3            | 0      |
| Meelelahutusteenused (kontserdid, üritused vms)   | 46        | 52              | 2            | 0      |
| Mobiili ja interneti teel tellitavad sisuteenused (mobiilihelinate-, mängude tellimine; testid, nt IQ-testid, surmatest vms). | 74        | 21              | 4            | 1      |

Kõige enam oli soodusmüügil probleeme toidukaupade, rõivaste/jalatsite ja mobiilide müügil. Soodusmüügil kauba ostjatel esines mõnevõrra sagedamini probleeme kui tavamüügi puhul, aga see on ka loomulik, sest soodusmüügil on sageli tegemist väiksemate partiidega ja piiratud müügiajaga (millest müüjad peavad küll tarbijaid alati ette teavitama).

**Tabel 5.2. Soodusmüügis pakutud toodete/teenustega seotud probleemid võrreldes tavamüügi** (% antud kauba/ teenuse ostnutest).

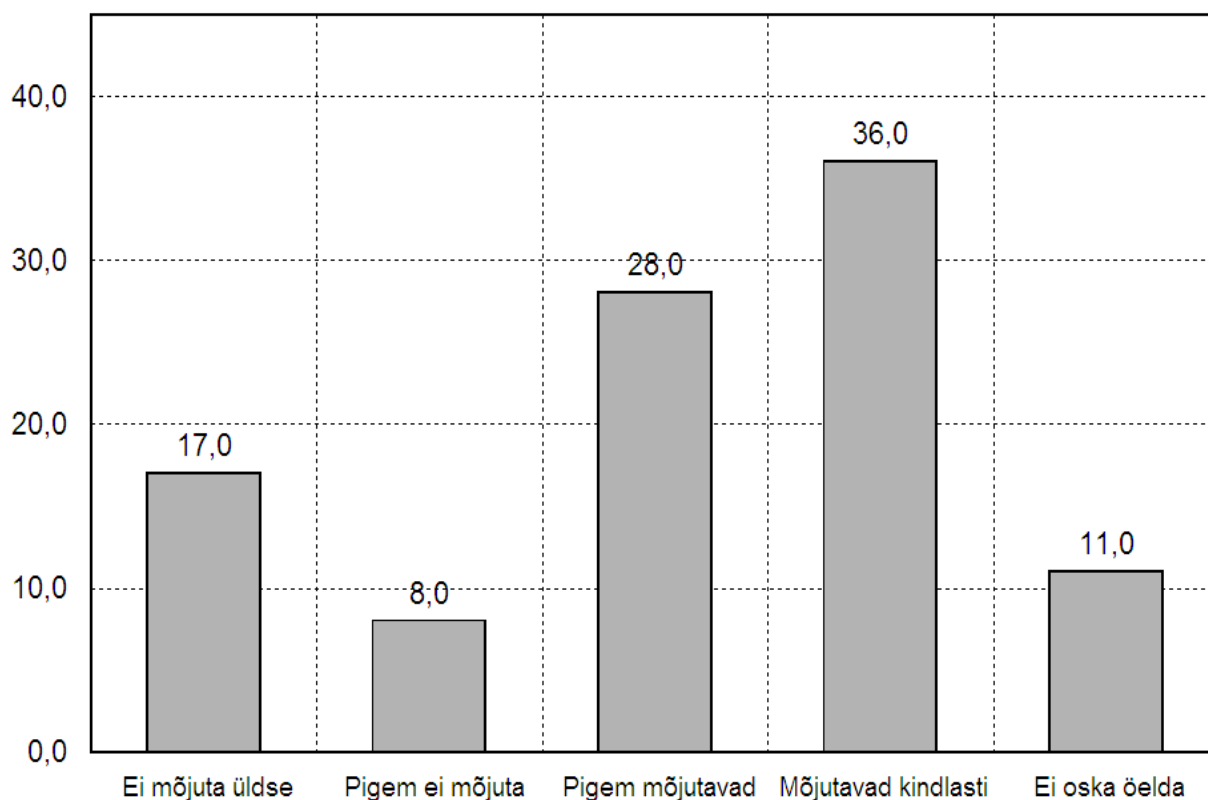
| Kaup või teenus   | Soodusmüük (n=349) |              |                 | Tavamüük |              |                 |
|---|--------------------|--------------|-----------------|----------|--------------|-----------------|
|   | Sageli             | Mõnel korral | Probleeme kokku | Sageli   | Mõnel korral | Rikkumisi kokku |
| Toidukaubad   | 16                 | 54           | <b>70</b>       | 2        | 48           | <b>50</b>       |
| Rõivad ja jalatsid                                      | 5                  | 41           | <b>46</b>       | 3        | 32           | <b>35</b>       |
| Mobiiltelefonid   | 4                  | 38           | <b>42</b>       | 3        | 28           | <b>31</b>       |
| Kodumasinad (külmutuskapp, mikser)                      | 2                  | 25           | <b>27</b>       | 1        | 15           | <b>16</b>       |
| Arvutid ja arvutitarvikud                               | 2                  | 25           | <b>27</b>       | 2        | 23           | <b>25</b>       |
| Koduelektroonika (nt teler, DVD-mängija, muusikakeskus) | 2                  | 22           | <b>24</b>       | 2        | 22           | <b>24</b>       |
| Telefoni- ja andmeside teenused (internet jms)          | 3                  | 19           | <b>22</b>       | 4        | 29           | <b>33</b>       |
| Ehitus- ja remonditeenused                              | 6                  | 16           | <b>22</b>       | 0        | 16           | <b>16</b>       |
| Kaabelviteenused  | 2                  | 20           | <b>22</b>       | 2        | 29           | <b>31</b>       |
| Muud finantsteenused (sms-laen, järelmaks jms)          | 6                  | 12           | <b>18</b>       | 4        | 6            | <b>10</b>       |
| Toitlustusteenused                                      | 2                  | 16           | <b>18</b>       | 0        | 18           | <b>18</b>       |
| Mobiili ja interneti tellimused                         | 3                  | 15           | <b>18</b>       | 0        | 13           | <b>13</b>       |
| Mööbel  | 5                  | 11           | <b>16</b>       | 1        | 14           | <b>15</b>       |
| Pangateenused   | 3                  | 12           | <b>15</b>       | 2        | 10           | <b>12</b>       |
| Autoteenindus ja -remont                                | 1                  | 14           | <b>15</b>       | 1        | 17           | <b>18</b>       |
| Keemiline puhastus                                      | 1                  | 13           | <b>14</b>       | 0        | 9            | <b>9</b>        |
| Uued ja kasutatud autod                                 | 0                  | 11           | <b>11</b>       | 1        | 11           | <b>12</b>       |
| Transporditeenused (sh lennureisid)                     | 1                  | 9            | <b>10</b>       | 0        | 12           | <b>12</b>       |
| Turismiteenused   | 0                  | 9            | <b>9</b>        | 0        | 5            | <b>5</b>        |
| Kindlustusteenused                                      | 2                  | 5            | <b>7</b>        | 1        | 7            | <b>8</b>        |
| Üksikud reisis teenused                                 | 3                  | 3            | <b>6</b>        | 0        | 5            | <b>5</b>        |
| Meelelahutusteenused                                    | 1                  | 4            | <b>5</b>        | 0        | 5            | <b>5</b>        |

Viimase küsimusena selles blokis uuriti, **kuivõrd mõjutavad inimese hinnangul reklaamid kiiralaenu võtma** (vaata joonis 12).

See küsimus oli sel aastal esmakordselt ning varasemaid võrdlusmaterjale pole. Tegemist oli nn ekspert küsimusega, s.t vastaja ei pidanud lähtuma oma isiklikust käitumisest, vaid avaldama oma arvamust üldiselt. Antud küsimusele oli elav vastukaja, vähesed jätsid sellele vastamata. Üle poolte küsitlusele vastanutest aga (64%), ehk valdav enamus inimestest, kes ise kiirlaenu polnud võtnud, arvasid, et reklaam mõjutas “kindlasti” või “pigem mõjutas” kiirlaenu võtmist. Vaid veerand vastanutest uskus, et otsus kiirlaenu võtta tehti muude kriteeriumite järgi.

Tarbijagruppide lõikes oli kõige rohkem reklaami mõjusse uskujaid kõrgema haridusega inimeste hulgas.

**Joonis 12. Reklaamide mõju kiirlaenu võtmiseks**  
(% küsitlenuist)



## 6. Tarbijaharidus

Soovisime teada, kus kohast on inimesed saanud esmased teadmised tarbijakäitumisest. Kas ja kui vajalikuks peetakse tarbimisalast haridust ja millal peaks selle omandamist alustama.

See küsimuste blokk oli ka eelmisel küsitlusel, seega on olemas võrdlusvõimalus varasema korraga.

Kõigepealt küsiti, kas ollakse nõus väitega, et **inimene sai oma esialgsed teadmised tarbimiskäitumisest** allpool etteantud kanalitest (vaata tabel 6.1). Täpsema ülevaate saamiseks elimineerisime “ei oska öelda” vastused. Eelmisel küsitlusel oli “ei oska öelda” vastajaid keskmiselt kolme protsendipunkti võrra rohkem.

Tarbijal võib olla raske meenutada, kustkohast täpselt need esmateadmised tulid. Seetõttu tõlgendas iga küsitletu küsimust omal moel. Esmased poeskäigu ja toote/teenuse eest raha maksmised jäävad ikkagi lapsepõlve. Samas lapsena eriti keegi protsessima poes ei kippunud, kui kaup praagiks osutus. Seega võib esmaseks teadmiseks võtta ka seda hetke, kui tuli puutuda reaalselt kokku oma tarbijaõiguste rikkumisega ning oma õiguste kaitseks asuda kaupleja/teenindajaga sõnasõtta või koguni seadusepügalaid uurima.

Teine eripära antud küsimuse juures on see, et sündmus, mille kohta küsitakse, on toimunud juba kauges minevikus.

Tabel 6.1. **Olen saanud oma esmased teadmised tarbijakäitumisest...** (% vastanutest).

|  | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | <b>Pole nõus</b> | Pigem nõus | Täiesti nõus | <b>Nõus</b> |
|--|-----------------|-------------------|------------------|------------|--------------|-------------|
| Televisioonist                             | 7               | 9                 | <b>16</b>        | 59         | 25           | <b>84</b>   |
| Kirjutavast meediast (ajalehed, ajakirjad) | 6               | 10                | <b>16</b>        | 56         | 28           | <b>84</b>   |
| Internetist                                | 13              | 15                | <b>28</b>        | 42         | 30           | <b>72</b>   |
| Kodust                                     | 13              | 16                | <b>29</b>        | 42         | 29           | <b>71</b>   |
| Raadiost                                   | 13              | 20                | <b>33</b>        | 49         | 18           | <b>67</b>   |
| TKA kodulehelt                             | 26              | 21                | <b>47</b>        | 35         | 18           | <b>53</b>   |
| Tarbijaportaalist ja Foorumitest           | 30              | 23                | <b>53</b>        | 33         | 14           | <b>47</b>   |
| Gümnaasiumist, Kutsekoolist                | 30              | 26                | <b>56</b>        | 34         | 10           | <b>44</b>   |
| Tänavareklaamist                           | 37              | 28                | <b>65</b>        | 28         | 7            | <b>35</b>   |
| Põhikoolist                                | 32              | 34                | <b>66</b>        | 26         | 8            | <b>34</b>   |
| Ülikoolist                                 | 38              | 30                | <b>68</b>        | 25         | 7            | <b>32</b>   |
| Teabepäevadelt                             | 46              | 29                | <b>75</b>        | 17         | 8            | <b>25</b>   |

Populaarsemad kanalid tarbija tarbijakäitumisest ettekujutuse saamiseks olid televisioon, kirjutav meedia, internet, raadio, kodu ja TKA koduleht. Neist kanalitest said oma esmased teadmised **enam kui pooled** küsitletutest. Samas on inimeste hulk, kes esimest nelja kanalit märkisid, vähem, kui eelmisel küsitlusel. Eriti palju vähenes internetist ja raadiost oma esmateadmised saanud küsitletute hulk.

Üllataval kombel tõusis ka TKA koduleht nende infokanalite hulka, kust üle poolte inimeste oma esmased teadmised tarbijakäitumisest on saanud.

Kodu on esmase infoallikana neljandal kohal, eelmise küsitluse ajal koguni viiendal.

“Täiesti nõus” vastanute hulgas olid **internetist** infosaajaid kõige rohkem nagu ka eelmisel küsitlusel. Seejuures ilma “ei oska öelda” vastuseid kõrvaldamata olid internetist, kodunt ja kirjutavast meediast “täiesti nõus” vastuseid võrdselt.

Seekordsel küsitlusel, võrreldes eelmisega, **oli suurenenud** tänavareklaamist, teabepäevadelt ja eriti gümnaasiumist oma esmased tarbijakäitumise teadmised saanud inimeste arv.

Erinevuste suhtes kahe küsitluse vastuste põhjal ei saa trendiüldistusi teha, kuna andmeid on liiga vähe. Võib vaid oletada, et kui inimeste arvamuste/hinnangute suund jääb samaks, siis suureneb eelkõige kooli tähtsus noortele inimestele tarbijakäitumise õpetamisel.

Seejärel tundsi huvi, kui oluliseks peetakse inimeste harimist tarbijakaitse alal neis samades etteantud kanalites (vaata tabel 6.2).

Ka seekord elimineerisime “ei oska öelda” vastajad parema ülevaate saamiseks. Eelmisel aastal oli “ei oska öelda” keskmiselt umbes sama palju.

**Tabel 6.2. Inimeste harimise vajalikkus tarbijakaitse alal järgmistes kanalites** (% vastanutest).

|  | Üldse mitte vajalik | Pigem mitte vajalik | <b>Mitte-vajalik</b> | Pigem vajalik | Kindlasti vajalik | <b>Vajalik</b> |
|--|---------------------|---------------------|----------------------|---------------|-------------------|----------------|
| Televisioonis                            | 1                   | 4                   | <b>5</b>             | 43            | 52                | <b>95</b>      |
| TKA koduleheküljel                       | 2                   | 3                   | <b>5</b>             | 36            | 59                | <b>95</b>      |
| Kirjutavas meedias (ajalehed, ajakirjad) | 2                   | 4                   | <b>6</b>             | 43            | 51                | <b>94</b>      |
| Internetis                               | 2                   | 4                   | <b>6</b>             | 34            | 60                | <b>94</b>      |
| Gümnaasiumis, kutsekoolis                | 3                   | 4                   | <b>7</b>             | 45            | 48                | <b>93</b>      |
| Raadios                                  | 2                   | 8                   | <b>10</b>            | 43            | 47                | <b>90</b>      |
| Kodus                                    | 5                   | 7                   | <b>12</b>            | 45            | 43                | <b>88</b>      |
| Tarbijaportaalides ja foorumites         | 5                   | 8                   | <b>13</b>            | 48            | 39                | <b>87</b>      |
| Põhikoolis                               | 5                   | 9                   | <b>14</b>            | 50            | 36                | <b>86</b>      |
| Ülikoolis                                | 5                   | 14                  | <b>19</b>            | 38            | 43                | <b>81</b>      |
| Teabepäevadel                            | 8                   | 17                  | <b>25</b>            | 43            | 32                | <b>75</b>      |
| Tänavareklaamis                          | 15                  | 24                  | <b>39</b>            | 39            | 22                | <b>61</b>      |

Tarbijahariduse omandamist peavad kõik eestimaalased väga tähtsaks, kõik etteantud variandid osutusid vajalikuks. Esimese kuue infokanali kohta arvasid vähemalt 90% küsitletutest, et need on vajalikud. Kindlasti vajalikuks pidasid üle poole vastajatest, tähtsuse järjekorras – interneti, TKA kodulehekülge, televisiooni ja kirjutavat meediat.

Eelmise küsitlusega võrreldes olid tulemused väikeste erinevustega umbes samasugused.

Seega küsimus pole selles, **kas** on vajalik, vaid **kui vajalik** mingi infokanal on. Tarbijaharidust, teadmisi, kuidas ühes või teises probleemses olukorras käituda, saavad edasi anda vastavate ametite juhid, ülikoolide õppejõud, praktiliste olukordadega kokkupuutunud spetsialistid, juristid, televisiooni saatejuhid, ka tavalised inimesed.

Kõige odavam ja lihtsam on seda teha interneti vahendusel, kuhu mingi info ülespanek ei nõua suurt ressursi. Samas on selle info ülesleidmine huvilise poolt sealt samast internetist keeruline, sest tarbijaportaale ja foorumeid on lugematu arv tekkinud.

Kirjutavas meedias tarbijainformatsiooni edastamine on mõnevõrra kallim, rääkimata raadiost ja televisioonist, kuid keerulised olukorrad saab nii öelda “puust ja punaseks” ette näidata.

Kodus saadav tarbijaharidus on tõenäoliselt kõige fundamentaalsem, sest miski ei nakka paremini, kui isiklik eeskuju.

Koolis võiks nn tarbimiskäitumine paljude küsitletute arvates tõenäoliselt ka õppeprogrammi olla lülitatud.

Viimane küsimus puudutaski konkreetselt, mida peaks lastele koolis õpetama ning ette oli antud neli vastuse varianti (vaata tabel 6.3). Kuigi “ei oska öelda” vastuseid oli vähe, elimineerisime nad täpsema ülevaate saamiseks. Ka eelmine aasta oli “ei oska öelda” vastajaid umbes sama palju.

Väga vähestel küsitletul tekkis kahtlusi üldnimetatud oskuste õpetamise vajalikkuses. Vaid turunduse ja reklaami teemas jäi “kindlasti” vastajaid alla poole küsitletuist, kuid seda, et kõik oskused on vajalikud, arvasid valdav enamus. Eelmise aasta küsitlusega võrreldes jäi “On vaja/pole vaja” vahekord praktiliselt samaks, kuid seekord oli suurenenud “kindlasti” vastajate arv kõigis teemades.

**Tabel 6.3 Kuivõrd peaks Eesti koolides õpetatama lastele järgmisi teemasid (% vastanutest).**

|   | Üldse mitte | Pigem mitte | <b>Pole vaja</b> | Pigem jah | Kindlasti | <b>On vaja</b> |
|---|-------------|-------------|------------------|-----------|-----------|----------------|
| Isiklikud rahaasjad (laenud, säästud)                           | 2           | 3           | <b>5</b>         | 30        | 65        | <b>95</b>      |
| Tarbija õigused/kohustused (lepingute lugemine jm)              | 1           | 5           | <b>6</b>         | 40        | 54        | <b>94</b>      |
| Tehnoloogia kasutamine (tasulised/tasuta teenused, internet jm) | 0           | 4           | <b>4</b>         | 36        | 60        | <b>96</b>      |
| Turundus ja reklaam (meedia sisu tõlgendamine jm)               | 2           | 9           | <b>11</b>        | 46        | 43        | <b>89</b>      |

## Kokkuvõte

1. 56% tarbijatest teab oma õigusi, 59% teab kuhu probleemide korral pöörduda ning 67% tarbijaid hindab, et tal on piisavalt info, et kaupa otstarbekalt valida.
2. 49% tarbijatest hindas, et TKA kaitseb hästi nende õigusi ja 23% hinnangul on siin probleeme.
3. Müüjate oskuste suhtes oli kahtlusi 40% tarbijatest ja vabatahtlikest tarbijaühendustest teatakse vähe.
4. Uuringu andmetel on endiselt palju tarbijaid, kelle hinnangul kauplejad ei ole kursis tarbijate õigustega (nii hindas 37% vastanutest) ning kauplejad ei arvesta tarbija õigusi (49%).
5. Endiselt on probleemiks, et kaubale pole lisatud eestikeelsed juhendeid, mida märkis 40% küsitletutest ja lisatud juhendid on vigased (seda nimetas 52% vastanuist).
6. Tarbijakaitsealasest infost tundis puudust üle poole küsitletutest ja võrreldes 2010. aastaga on huvi natuke kasvanud.
7. Enda tarbijaõiguste rikkumisi oli tundnud aasta jooksul 76% vastanutest (sama palju kui eelmisel küsitlusel). Kõige rohkem probleeme esineb (nii nagu eelnevatel aastatelgi) toidukaupade, rõivaste/jalatsite ostul ja telefoni/andmeside teenuste puhul.
8. Probleemide esinemise sagedus erinevates kauba/teenuste gruppides on küllaltki sarnane 2010. aasta seisuga. Võiks vast nimetada, et toidukaupade, rõivaste/jalatsite ja mobiiltelefonide müügil on probleemide esinemine natuke tõusnud, telefoni/andmeside puhul langenud.
9. Oma tarbijaõiguste kaitseks pöördusid müüjate/teenindajate poole nii suuliselt, kui kirjalikult vähem inimesi, kui eelmisel küsitlusaastal. 45% vastanutest pöördus müüja/teenindaja poole oma õiguste kaitseks, sh 40% (2010.aastal 47%) suuliselt ja 9% (2010.aastal 13%) kirjalikult
10. Kaupluses/teeninduses probleemiga kokku puutunud ning seda lahendama asunud inimestest jäi kaupleja/teenindaja poolt pakutud lahendusega rahule 62% küsitletutest.
11. Kui probleemile kaupluses lahendust ei leitud, siis 8% küsitletutest pöördusid TKA poole. Kõige populaarsem oli telefoni kasutamine oma probleemi edastamiseks, kõigist TKA poole pöördunuist kasutasid seda varianti 62% (eelmisel küsitlusaastal 59%).
12. 75% TKA poole pöördunud inimestest jäid sealse teenindusega rahule ja 84% arvates oli suhtumine meeldiv. Samas 40% pöördunutest ei olnud pakutud abi ja lahendusega rahul.
13. Kui tarbijad oleksid enne probleemi tekkimist oma õiguste ja kohustustega paremini kursis olnud, oleks pooltel juhtudel leitud probleemile kiirem lahenduse.
14. TKA töö tulemusi märkasid 2012. a pooled vastanutest, mis on veidi enam kui 2010. aastal.
15. Infokanalite kasutajate arv on langenud eelmise küsitlusega võrreldes, kuid neid kanaleid vajalikuks pidavate inimeste arv on jäänud samale tasemele.
16. TKA endi infoallikate kasutamine 2012. püsis enam-vähem samal madalal tasemel.
17. Soodusmüükidel probleemidega kokkupuutunuid oli enam-vähem sama palju kui eelnevatel aastatel, e veidi üle kolmandiku.

18. Suurimaks probleemiks soodusmüükidel, sellega puutusid kokku ligi pooled probleemidega kokkupuutunudest, oli reklaamitud toote puudumine müügilt.
19. Enamus küsitletutest (64%) arvas, et reklaamid mõjutavad kiirlaenu võtmist.
20. Esmase tarbijahariduse peamiseks allikaks on televisioon, kirjutav meedia, internet ja kodu.
21. Tarbijakaitsealase hariduse omandamist/õpetamist peavad küsitletud väga tähtsaks, kõik etteantud kanalid osutusid vajalikeks.
22. Laste tarbimisalast harimist koolides kõigis etteantud teemades pidasid tähtsaks enam kui 90% vastanutest.

## Küsitlustulemuste protsentjaotused

**TARBIJA ÕIGUSED JA NENDE KAITSMINE**

## 1. KUIVÕRD TE OLETE NÕUS ALLJÄRGNEVATE VÄIDETEGA?

|  | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|--|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| Mina tean oma õigusi   | 6               | 27                | 45         | 11           | 11            |
| Tean, kuhu ja kelle poole õiguste rikkumise korral pöörduda  | 7               | 25                | 39         | 20           | 9             |
| Mul on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida  | 6               | 19                | 50         | 17           | 8             |
| Riiklik Tarbijakaitseamet kaitseb hästi oma pädevuse piires tarbijate õigusi   | 7               | 16                | 36         | 13           | 28            |
| Vabatahtlikud tarbijate ühendused (nt Eesti Tarbijakaitse Liit, Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla, Tarbijate Kaitse Ühing Ugandi, Tartu Tarbijanõustamis- ja Infokeskus jms) on abistanud mind oma tarbijaõiguste kaitsmisel | 22              | 12                | 10         | 4            | 52            |
| Müüjad, klienditeenindajad oskavad vastata tarbija küsimustele (annavad vajadusel lisa-informatsiooni kauba või teenuse omaduste, kasutamistingimuste jms kohta)   | 8               | 32                | 46         | 7            | 7             |
| Kauplejad on kursis tarbijate õigustega  | 6               | 31                | 38         | 9            | 16            |
| Kauplejad arvestavad tarbijate õigustega   | 10              | 39                | 32         | 4            | 15            |
| Kaubale on lisatud eestikeelsed juhendid ja/või info tarbija õiguste kohta   | 12              | 28                | 42         | 11           | 7             |
| Kaubale lisatud eestikeelsed juhendid ja õpetused on õigesti ja piisavalt tõlgitud   | 14              | 38                | 31         | 6            | 11            |

## 2. MILLISEST TARBIJAKAITSEALASEST INFOST TUNNETE TE KÕIGE SUUREMAT PUUDUST?

|   | Üldse mitte | Pigem mitte | Pigem jah | Kindlasti | Ei oska öelda |
|---|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| Üldised teadmised tarbija õigustest ja kohustustest (nt pretensiooni esitamise õigus kauplejale, kaupade märgistuse üldnõuded, müügi- ja ühikuhinna avaldamise nõue, lepingutingimused, kasutus- ja hooldusjuhendid, müügi- ja garantii tingimused, kahju hüvitamine jms) | 7           | 23          | 40        | 17        | 13            |
| Müügieelne info (info, mille alusel tooteid-teenuseid võrrelda)   | 5           | 24          | 43        | 17        | 11            |
| Müügijärgne info (pretensioonide esitamise kord, hooldus jne)   | 7           | 20          | 45        | 16        | 12            |
| Tarbijakaitse kontaktandmed (telefon, e-post, aadress)  | 13          | 28          | 31        | 17        | 11            |

## 3. MILLISTE OSTETUD KAUPADE JA TEENUSTEGA ESINES TEIL 2012. AASTAL PROBLEEME?

|  | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli |
|--|-----------|-----------------|--------------|--------|
| Toidukaubad  | 1         | 50              | 47           | 2      |
| Rõivad ja jalatsid   | 11        | 58              | 29           | 2      |
| Keemiline puhastus   | 58        | 38              | 4            | 0      |
| Koduelektroonika (nt teler, DVD-mängija, muusikakeskus jt) | 49        | 39              | 11           | 1      |
| Kodumasinad (külmutuskapp, mikser jt)                      | 51        | 41              | 8            | 0      |
| Arvutid ja arvutitarvikud                                  | 50        | 38              | 11           | 1      |
| Mobiiltelefonid  | 37        | 43              | 18           | 2      |



|   | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli |
|---|-----------|-----------------|--------------|--------|
| Mööbel  | 62        | 32              | 5            | 1      |
| Pangateenused   | 13        | 76              | 9            | 2      |
| Muud finantsteenused ( <i>sms-laen, järelmaksuvõimalused</i> )  | 68        | 29              | 2            | 1      |
| Kindlustusteenused  | 45        | 50              | 4            | 1      |
| Toitlustusteenused  | 28        | 59              | 13           | 0      |
| Kommunaalteenused   | 17        | 71              | 11           | 1      |
| Telefoni- ja andmeside teenused ( <i>Internet, mobiilne internet jms</i> )  | 11        | 59              | 26           | 4      |
| Transporditeenused ( <i>sh lennureisid</i> )  | 28        | 62              | 9            | 1      |
| Autoteenindus ja -remont  | 42        | 47              | 10           | 1      |
| Ehitus- ja remonditeenused  | 64        | 30              | 6            | 0      |
| Kaabel-, digi, sat TV   | 21        | 54              | 23           | 2      |
| Pakettreisid  | 75        | 24              | 1            | 0      |
| Üksikud reisisid (nt majutusteenus, giiditeenus jne), v.a transporditeenused  | 68        | 30              | 2            | 0      |
| Uued ja kasutatud autod   | 71        | 25              | 3            | 0      |
| Meelelahutusteenused ( <i>kontserdid, üritused vms</i> )  | 32        | 65              | 3            | 0      |
| Mobiili ja interneti teel tellitavad sisuteenused ( <i>mobiilihelinate-, mängude tellimine; testid, nt IQ-testid, surmatest vms</i> ) | 76        | 21              | 3            | 0      |

#### 4. KAS TE OLETE VIIMASE 12 KUU JOOKSUL PÖÖRDUNUD OMA TARBIAÕIGUSTE KAITSEKS MÜÜJA/TEENINDAJA POOLE?

| Mitu korda suuliselt/kirjalikult pöördutud        | Pöördusin (märkige arv) korda |    |    |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|-------------------------------|----|----|---|---|---|---|---|---|---|----|
|   | 0                             | 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Olen pöördunud suuliselt müüja/teenindaja poole   | 55                            | 12 | 16 | 8 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1  |
| Olen pöördunud kirjalikult müüja/teenindaja poole | 88                            | 7  | 2  | 2 | 1 |   |   |   |   |   |    |

#### 5. KUI TE OLETE VIIMASE 12 KUU JOOKSUL PÖÖRDUNUD SUULISELT VÕI KIRJALIKULT MÜÜJA/TEENINDAJA POOLE, SIIS KAS TE JÄITE RAHULE SELLEGA, KUIDAS KAUPLEJA TEIE KÜSIMUSE LAHENDAS? (n=805)

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Ei jäänud üldse rahule.....  | 14 |
| Pigem ei jäänud rahule ..... | 24 |
| Pigem jäin rahule .....      | 40 |
| Jäin täiesti rahule .....    | 22 |
| Ei oska öelda.....           | 0  |

#### 6. KAS TE OLETE VIIMASE 12 KUU JOOKSUL PÖÖRDUNUD TARBIAKAITSEAMETI POOLE (n=74)?

|  |    |
|--|----|
| Olen helistanud tarbijakaitse infotelefonil.....   | 62 |
| Olen pöördunud avaldusega Tarbijakaitseameti poole .....   | 20 |
| Olen pöördunud Tarbijakaebuste komisjoni poole ( <i>kohtuväline institutsioon, mis töötab Tarbijakaitseameti juures ning lahendab sõltumatult tarbija ja kaupleja vahelisi vaidlusi</i> )..... | 8  |
| Olen käinud Tarbijakaitseametis vastuvõtul .....   | 12 |

8. KUI OLETE PÕÖRDUNUD TARBIAKAITSEAMETI POOLE, SIIS KUIVÕRD TE NÕUSTUTE ALLPOOL TOODUD TEENINDUSEGA SEONDUVATE VÄIDETEGA? (n=74)

|   | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|---|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| Jäin üldiselt rahule oma viimase pöördumisega Tarbijakaitseametisse | 9               | 11                | 40         | 35           | 5             |
| Minule osaks saanud teenindus oli meeldiv                           | 5               | 5                 | 32         | 52           | 6             |
| Mulle esitatud informatsioon oli selge ja arusaadav                 | 15              | 6                 | 42         | 36           | 1             |
| Olen rahul minule pakutud abi ja lahendustega                       | 19              | 21                | 20         | 38           | 2             |
| Pöörduksin ka edaspidi abi saamiseks Tarbijakaitseameti poole       | 9               | 9                 | 18         | 61           | 3             |

9. KAS TE OLEKSITE LEIDNUD OMA TARBIAJAMURELE KIIREMA LAHENDUSE ...?

|   | Üldse mitte | Pigem mitte | Pigem jah | Kindlasti | Ei oska öelda |
|---|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| Kui oleksite eelnevalt täpsemalt teadnud oma õigusi ja kohustusi                                  | 6           | 16          | 31        | 18        | 29            |
| Kui oleksite eelnevalt teadnud, kuidas tarbijakaitsealaste probleemide lahendamise korral käituda | 5           | 13          | 32        | 21        | 29            |

10. KUIDAS ON TARBIAKAITSEAMETI TÖÖ JÄÄNUD SILMA AVALIKUS DISKUSSIOONIS JA MEEDIAKANALITES VIIMASE 12 KUU JOOKSUL?

|  |    |
|--|----|
| Mul on ükskõik, ei huvita .....            | 14 |
| Töö tulemusi pole üldse näha.....          | 13 |
| Töö tulemusi pole eriti näha .....         | 23 |
| Töö tulemusi on olnud aeg-ajalt näha ..... | 45 |
| Töö tulemused on silmnähtavad.....         | 5  |

## **TARBIAKAITSEALASED INFOALLIKAD JA -KANALID**

12. MILLISEID MEEDIAKANALEID JA MUID INFOALLIKAID KASUTASITE 2012. AASTAL TARBIAKAITSEALASE INFORMATSIOONI SAAMISEKS?

|  | Ei ole kasutanud | Mõnel korral | Sageli |
|--|------------------|--------------|--------|
| Tarbijakaitseameti nõuandetelefon  | 94               | 6            | 0      |
| Tarbijaportaaliid ja foorumid  | 84               | 15           | 1      |
| Tarbijakaitseameti kodulehekül   | 86               | 14           | 0      |
| Tarbijakaitseameti infovoldikud  | 89               | 11           | 0      |
| Tarbijakaitseüritused, teabepäevad   | 97               | 3            | 0      |
| Vabatahtlikud tarbijate ühendused (nt <i>Eesti Tarbijakaitse Liit, Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla, Tarbijate Kaitse Ühing Ugandi, Tartu Tarbijanõustamis- ja Infokeskus jms</i> ) | 98               | 2            | 0      |
| Päevalehed   | 43               | 48           | 9      |
| Ajakirjad  | 62               | 32           | 6      |
| Televisioon  | 37               | 50           | 13     |
| Raadio   | 53               | 36           | 11     |
| Internet   | 54               | 38           | 8      |
| Tänavareklaam ( <i>plakatid, posterid</i> )  | 76               | 22           | 2      |

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

|   | Mitte-<br>vajalik | Pigem<br>mitte-<br>vajalik | Pigem<br>vajalik | Väga<br>vajalik | Ei oska<br>öelda |
|---|-------------------|----------------------------|------------------|-----------------|------------------|
| Tarbijakaitseameti nõuandetelefon               | 6                 | 6                          | 47               | 31              | 10               |
| Tarbijaportaalid ja foorumid                    | 6                 | 7                          | 49               | 24              | 14               |
| Tarbijakaitseameti kodulehekül                  | 5                 | 3                          | 44               | 38              | 10               |
| Tarbijakaitseameti infovoldikud                 | 7                 | 16                         | 49               | 15              | 13               |
| Tarbijakaitsealased üritused, teabepäevad       | 8                 | 22                         | 44               | 9               | 17               |
| Vabatahtlike tarbijaorganisatsioonide nõuandlad | 8                 | 15                         | 44               | 12              | 21               |
| Päevalehed                                      | 4                 | 8                          | 53               | 26              | 9                |
| Ajakirjad                                       | 6                 | 15                         | 46               | 22              | 11               |
| Televisioon                                     | 3                 | 6                          | 48               | 37              | 6                |
| Raadio  | 4                 | 10                         | 47               | 31              | 8                |
| Internet  | 4                 | 4                          | 46               | 37              | 9                |
| Tänavareklaam ( <i>plakatid, posterid</i> )     | 13                | 22                         | 36               | 13              | 16               |

## **TOOTE/TEENUSE OST, REKLAAM JA SOODUSMÜÜK**

14. KAS TEIL ON OLNUD VIIMASE 12 KUU JOOKSUL PROBLEEME SOODUSMÜÜGIS VÕI SOODUSPAKKUMISTES PAKUTUD TOODETE/TEENUSTE OSTMISEGA?

Jah, on olnud probleeme ..... 35

Ei ole olnud probleeme ..... 65

15. KUI JAH, SIIS MILLISEID PROBLEEME? Mitme vastuse võimalus! (n=349)

|  |    |
|--|----|
| Kliendilehes/sooduspakkumises tutvustatud toode oli otsas .....                    | 49 |
| Tegelik hind oli kõrgem .....  | 32 |
| Esitati lisatingimusi, lisanõudeid (nt ainult teatud lepingu sõlmimisel vms) ..... | 13 |
| Toode oli kehva kvaliteediga või vigane .....                                      | 34 |
| Tootel puudus eestikeelne kasutus- või kokkupanemisjuhend.....                     | 13 |
| Toodet ei olnud võimalik ümber vahetada või tagastada .....                        | 16 |

16. MILLISTE SOODUSMÜÜGIS VÕI SOODUSPAKKUMISTES PAKUTUD TOODETE/TEENUSTEGA OLID NEED PROBLEEMID SEOTUD? (n=349)

|   | Ei<br>ostnud | Ei ole<br>esinenud | Mõnel<br>korral | Sageli |
|---|--------------|--------------------|-----------------|--------|
| Toidukaubad   | 4            | 28                 | 52              | 16     |
| Rõivad ja jalatsid  | 17           | 44                 | 34              | 5      |
| Keemiline puhastus  | 72           | 24                 | 4               | 0      |
| Koduelektroonika ( <i>nt teler, DVD-mängija, muusikakeskus jt</i> ) | 61           | 29                 | 9               | 1      |
| Kodumasinaid ( <i>külmutuskapp, mikser jt</i> )                     | 64           | 26                 | 9               | 1      |
| Arvutid ja arvutitarvikud   | 61           | 28                 | 10              | 1      |
| Mobiiltelefonid   | 48           | 30                 | 20              | 2      |
| Mööbel  | 67           | 28                 | 3               | 2      |

|  | Ei<br>ostnud | Ei ole<br>esinenud | Mõnel<br>korral | Sageli |
|--|--------------|--------------------|-----------------|--------|
| Pangateenused  | 35           | 55                 | 8               | 2      |
| Muud finantsteenused ( <i>sms-laen, järelmaksuvõimalused</i> )   | 74           | 21                 | 3               | 2      |
| Kindlustusteenused   | 57           | 40                 | 2               | 1      |
| Toitlustusteenused   | 42           | 48                 | 9               | 1      |
| Kommunaalteenused  | 31           | 53                 | 14              | 2      |
| Telefoni- ja andmeside teenused ( <i>Internet, mobiilne internet jms</i> )   | 25           | 58                 | 15              | 2      |
| Transporditeenused ( <i>sh lennureisid</i> )   | 47           | 48                 | 5               | 0      |
| Autoteenindus ja -remont   | 55           | 38                 | 6               | 1      |
| Ehitus- ja remonditeenused   | 70           | 23                 | 5               | 2      |
| Kaabel-, digi, sat TV  | 30           | 54                 | 14              | 2      |
| Pakettreisid   | 80           | 18                 | 2               | 0      |
| Üksikud reisisid (nt majutusteenus, giiditeenus jne), v.a<br>transporditeenused  | 77           | 21                 | 1               | 1      |
| Uued ja kasutatud autod  | 76           | 21                 | 3               | 0      |
| Meelelahutusteenused ( <i>kontserdid, üritused vms</i> )   | 46           | 52                 | 2               | 0      |
| Mobiili ja interneti teel tellitavad sisuteenused ( <i>mobiilihelinate-,<br/>mängude tellimine; testid, nt IQ-testid, surmatest vms</i> ). | 74           | 21                 | 4               | 1      |

#### 17. KUIVÕRD MÕJUTAVAD TEIE HINNANGUL REKLAAMID KIIRLAENUDE VÕTMIST?

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Ei mõjuta üldse .....     | 17 |
| Pigem ei mõjuta .....     | 8  |
| Pigem mõjutavad .....     | 28 |
| Mõjutavad kindlasti ..... | 36 |
| Ei oska öelda.....        | 11 |

### **TARBIJAHARIDUS**

#### 18. KUIVÕRD OLETE NÕUS ALLJÄRGNEVATE VÄIDETEGA?

| OLEN SAANUD OMA ESMASED TEADMISED<br>TARBIJAKÄITUMISEST ... | Pole<br>üldse<br>nõus | Pigem<br>ei ole<br>nõus | Pigem<br>nõus | Täiesti<br>nõus | Ei oska<br>öelda |
|---|-----------------------|-------------------------|---------------|-----------------|------------------|
| kodust  | 12                    | 14                      | 38            | 26              | 10               |
| põhikoolist   | 27                    | 28                      | 23            | 7               | 15               |
| gümnaasiumist, kutsekoolist                                 | 25                    | 22                      | 28            | 8               | 17               |
| ülikoolist  | 27                    | 20                      | 18            | 5               | 30               |
| televisioonist  | 6                     | 8                       | 54            | 23              | 9                |
| raadiost  | 11                    | 18                      | 43            | 17              | 11               |
| kirjutavast meediast (ajalehed, ajakirjad)                  | 5                     | 9                       | 53            | 26              | 7                |
| Internetist   | 11                    | 13                      | 36            | 26              | 14               |
| teabepäevadelt  | 35                    | 21                      | 13            | 6               | 25               |
| tänavareklaamist  | 30                    | 23                      | 23            | 6               | 18               |
| tarbijaportalidest ja foorumitest                           | 24                    | 18                      | 26            | 11              | 21               |
| Tarbijakaitseameti koduleheküljelt                          | 21                    | 17                      | 28            | 14              | 20               |

19. KUIVÕRD VAJALIKUKS TE PEATE INIMESTE HARIMIST TARBIAKAITSE ALAL JÄRGMISTES KANALITES?

|  | Üldse mitte vajalik | Pigem mitte vajalik | Pigem vajalik | Kindlasti vajalik | Ei oska öelda |
|--|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|---------------|
| Kodus                                    | 5                   | 7                   | 41            | 39                | 8             |
| Põhikoolis                               | 5                   | 8                   | 45            | 33                | 9             |
| Gümnaasiumis, kutsekoolis                | 2                   | 4                   | 42            | 44                | 8             |
| Ülikoolis                                | 4                   | 12                  | 34            | 37                | 13            |
| Televisioonis                            | 1                   | 4                   | 42            | 50                | 3             |
| Raadios                                  | 2                   | 7                   | 41            | 45                | 5             |
| Kirjutavas meedias (ajalehed, ajakirjad) | 2                   | 4                   | 41            | 49                | 4             |
| Internetis                               | 2                   | 3                   | 31            | 55                | 9             |
| Teabepäevadel                            | 6                   | 14                  | 36            | 27                | 17            |
| Tänavareklaamis                          | 13                  | 21                  | 34            | 19                | 13            |
| Tarbijaportaalides ja foorumites         | 4                   | 7                   | 42            | 34                | 13            |
| Tarbijakaitseameti koduleheküljel        | 2                   | 3                   | 33            | 53                | 9             |

20. KUIVÕRD PEAKS TEIE HINNANGUL EESTI KOOLIDES ÕPETAMA LASTELE JÄRGMISI TEEMASID?

|   | Üldse mitte | Pigem mitte | Pigem jah | Kindlasti | Ei oska öelda |
|---|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| Isiklikud rahaasjad (nt laenud, pere-eelarve, säästud)  | 2           | 2           | 30        | 64        | 2             |
| Tarbija õigused ja kohustused (nt pretensiooni esitamine kauplejale, märgistuse ja ühikuhinna jälgimine, lepingute põhjalik läbilugemine, kasutus- ja hooldusjuhenditega tutvumine) | 1           | 5           | 38        | 53        | 3             |
| Tehnoloogia kasutamine (tasulised ja tasuta teenused, pikaajaliste lepingute tahtmatu sõlmimine, turvakaalutlused andmete avaldamisel, luba küsimata piltide avaldamine Internetis) | 0           | 4           | 34        | 58        | 4             |
| Turundus ja reklaam (kaubanduslikud turundusvõtted, meedia sisu tõlgendamise oskus)   | 2           | 8           | 42        | 39        | 9             |

## Küsitlustulemuste protsentjaotused sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes

## Nõustumine väitega

(% vastanuist)

Mina tean oma õigusi

|   |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                             |                     | <b>6</b>        | <b>27</b>         | <b>45</b>  | <b>11</b>    | <b>11</b>     |
| <b>Regioon</b>                                | Põhja-Eesti         | 6               | 29                | 47         | 10           | 8             |
|   | Kesk-Eesti          | 2               | 32                | 40         | 12           | 14            |
|   | Kirde-Eesti         | 12              | 21                | 41         | 11           | 15            |
|   | Lääne-Eesti         | 2               | 29                | 42         | 16           | 11            |
|   | Lõuna-Eesti         | 4               | 24                | 49         | 11           | 12            |
| <b>Elukoht</b>                                | Tallinn             | 6               | 28                | 49         | 9            | 8             |
|   | suurlinn            | 9               | 23                | 48         | 10           | 10            |
|   | väikelinn           | 4               | 34                | 39         | 7            | 16            |
|   | alevik, maa         | 3               | 25                | 43         | 17           | 12            |
| <b>Rahvus</b>                                 | eestlane            | 4               | 27                | 46         | 13           | 10            |
|   | muu rahvus          | 8               | 29                | 43         | 7            | 13            |
| <b>Vanus</b>                                  | alla 30             | 1               | 32                | 55         | 11           | 1             |
|   | 30 - 49             | 4               | 28                | 51         | 10           | 7             |
|   | 50 - 64             | 9               | 27                | 35         | 11           | 18            |
|   | üle 64              | 10              | 16                | 32         | 15           | 27            |
| <b>Sugu</b>                                   | naine               | 6               | 30                | 41         | 12           | 11            |
|   | mees                | 5               | 23                | 51         | 10           | 11            |
| <b>Haridus</b>                                | alg- ja põhiharidus | 9               | 28                | 29         | 12           | 22            |
|   | kesk ja -eriharidus | 5               | 27                | 44         | 12           | 12            |
|   | kõrgharidus         | 5               | 27                | 52         | 10           | 6             |
| <b>Leibkonna - liikme netosissetulek kuus</b> | kuni 200 €          | 7               | 38                | 34         | 9            | 12            |
|   | 201 .. 400 €        | 6               | 25                | 39         | 15           | 15            |
|   | 401 .. 600 €        | 4               | 27                | 55         | 7            | 7             |
|   | 601 .. 800 €        | 5               | 21                | 52         | 8            | 14            |
|   | üle 800 €           | 7               | 26                | 52         | 14           | 1             |

## Nõustumine väitega

(% vastanuist)

Tean, kuhu ja kelle poole õiguste rikkumise korral pöörduda

|   |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>   |                     | <b>7</b>        | <b>25</b>         | <b>39</b>  | <b>20</b>    | <b>9</b>      |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 7               | 24                | 43         | 19           | 7             |
|   | Kesk-Eesti          | 3               | 29                | 30         | 30           | 8             |
|   | Kirde-Eesti         | 14              | 19                | 31         | 26           | 10            |
|   | Lääne-Eesti         | 5               | 23                | 39         | 23           | 10            |
|   | Lõuna-Eesti         | 8               | 27                | 42         | 14           | 9             |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 6               | 24                | 46         | 18           | 6             |
|   | suured linnad       | 11              | 20                | 38         | 25           | 6             |
|   | väikelinnad         | 5               | 28                | 33         | 19           | 15            |
|   | maa                 | 8               | 26                | 38         | 20           | 8             |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 6               | 24                | 43         | 20           | 7             |
|   | mitte-eestlased     | 11              | 25                | 30         | 21           | 13            |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 2               | 27                | 47         | 24           | 0             |
|   | 30 - 49 aastased    | 5               | 29                | 42         | 19           | 5             |
|   | 50 - 64 aastased    | 15              | 21                | 31         | 17           | 16            |
|   | 65 - 74 aastased    | 11              | 14                | 30         | 23           | 22            |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 8               | 27                | 38         | 19           | 8             |
|   | mehed               | 6               | 22                | 42         | 21           | 9             |
| <b>Haridus</b>  | alg- ja põhiharidus | 15              | 20                | 25         | 21           | 19            |
|   | kesk ja -eriharidus | 7               | 27                | 37         | 21           | 8             |
|   | kõrgharidus         | 5               | 23                | 49         | 18           | 5             |
| <b>Leibkonna -<br/>liikme<br/>netosissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 8               | 28                | 34         | 20           | 10            |
|   | 201 .. 400 €        | 10              | 24                | 32         | 24           | 10            |
|   | 401 .. 600 €        | 7               | 27                | 42         | 16           | 8             |
|   | 601 .. 800 €        | 1               | 23                | 44         | 21           | 11            |
|   | üle 800 €           | 6               | 20                | 59         | 14           | 1             |

## Nõustumine väitega

(% vastanuist)

Mul on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida

|   |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>   |                     | <b>6</b>        | <b>19</b>         | <b>50</b>  | <b>17</b>    | <b>8</b>      |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 5               | 22                | 45         | 19           | 9             |
|   | Kesk-Eesti          | 3               | 18                | 57         | 14           | 8             |
|   | Kirde-Eesti         | 10              | 20                | 44         | 15           | 11            |
|   | Lääne-Eesti         | 5               | 10                | 65         | 13           | 7             |
|   | Lõuna-Eesti         | 6               | 20                | 49         | 18           | 7             |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 5               | 20                | 46         | 21           | 8             |
|   | suured linnad       | 10              | 19                | 49         | 15           | 7             |
|   | väikelinnad         | 4               | 22                | 52         | 12           | 10            |
|   | maa                 | 6               | 17                | 51         | 17           | 9             |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 4               | 19                | 52         | 18           | 7             |
|   | mitte-eestlased     | 10              | 19                | 44         | 15           | 12            |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 5               | 18                | 61         | 16           | 0             |
|   | 30 - 49 aastased    | 3               | 21                | 52         | 17           | 7             |
|   | 50 - 64 aastased    | 9               | 20                | 44         | 15           | 12            |
|   | 65 - 74 aastased    | 10              | 13                | 34         | 23           | 20            |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 8               | 19                | 48         | 18           | 7             |
|   | mehed               | 4               | 19                | 53         | 15           | 9             |
| <b>Haridus</b>  | alg- ja põhiharidus | 10              | 15                | 45         | 13           | 17            |
|   | kesk ja -eriharidus | 6               | 19                | 52         | 15           | 8             |
|   | kõrgharidus         | 4               | 22                | 48         | 21           | 5             |
| <b>Leibkonna -<br/>liikme<br/>netosissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 11              | 14                | 47         | 15           | 13            |
|   | 201 .. 400 €        | 6               | 20                | 47         | 17           | 10            |
|   | 401 .. 600 €        | 3               | 21                | 58         | 13           | 5             |
|   | 601 .. 800 €        | 2               | 20                | 47         | 25           | 6             |
|   | üle 800 €           | 6               | 18                | 54         | 18           | 4             |



## Nõustumine väitega

(% vastanuist)

TKA kaitseb hästi oma pädevuse piires tarbijate õigusi

|  |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                        |                     | 7               | 16                | 36         | 13           | 28            |
| <b>Regioon</b>                           | Põhja-Eesti         | 8               | 13                | 37         | 13           | 29            |
|  | Kesk-Eesti          | 14              | 9                 | 32         | 22           | 23            |
|  | Kirde-Eesti         | 7               | 30                | 25         | 9            | 29            |
|  | Lääne-Eesti         | 4               | 14                | 48         | 10           | 24            |
|  | Lõuna-Eesti         | 6               | 16                | 36         | 12           | 30            |
| <b>Elukoht</b>                           | Tallinn             | 9               | 14                | 37         | 12           | 28            |
|  | suured linnad       | 4               | 25                | 33         | 13           | 25            |
|  | väikelinnad         | 10              | 14                | 31         | 17           | 28            |
|  | maa                 | 6               | 13                | 41         | 11           | 29            |
| <b>Rahvus</b>                            | eestlased           | 6               | 11                | 42         | 15           | 26            |
|  | mitte-eestlased     | 10              | 25                | 24         | 8            | 33            |
| <b>Vanus</b>                             | 18 - 29 aastased    | 4               | 20                | 46         | 11           | 19            |
|  | 30 - 49 aastased    | 9               | 15                | 37         | 15           | 24            |
|  | 50 - 64 aastased    | 7               | 16                | 32         | 10           | 35            |
|  | 65 - 74 aastased    | 9               | 9                 | 29         | 13           | 40            |
| <b>Sugu</b>                              | naised              | 7               | 14                | 36         | 12           | 31            |
|  | mehed               | 8               | 18                | 37         | 13           | 24            |
| <b>Haridus</b>                           | alg- ja põhiharidus | 12              | 11                | 34         | 11           | 32            |
|  | kesk ja -eriharidus | 7               | 16                | 35         | 15           | 27            |
|  | kõrgharidus         | 6               | 18                | 40         | 9            | 27            |
| <b>Leibkonna - liikme netosissetulek</b> | kuni 200 €          | 7               | 22                | 26         | 12           | 33            |
|  | 201 .. 400 €        | 9               | 12                | 35         | 14           | 30            |
|  | 401 .. 600 €        | 6               | 17                | 39         | 11           | 27            |
|  | 601 .. 800 €        | 6               | 15                | 43         | 12           | 24            |
|  | üle 800 €           | 6               | 19                | 43         | 11           | 21            |

## Nõustumine väitega

(% vastanuist)

Vabatahtlikud tarbijate ühendused on abistanud mind oma tarbijaõiguste kaitsmisel

|  |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                        |                     | <b>22</b>       | <b>12</b>         | <b>10</b>  | <b>4</b>     | <b>52</b>     |
| <b>Regioon</b>                           | Põhja-Eesti         | 20              | 10                | 10         | 5            | 55            |
|  | Kesk-Eesti          | 14              | 3                 | 12         | 5            | 66            |
|  | Kirde-Eesti         | 6               | 23                | 10         | 5            | 56            |
|  | Lääne-Eesti         | 32              | 5                 | 11         | 1            | 51            |
|  | Lõuna-Eesti         | 32              | 16                | 7          | 4            | 41            |
| <b>Elukoht</b>                           | Tallinn             | 22              | 9                 | 10         | 3            | 56            |
|  | suured linnad       | 20              | 20                | 10         | 5            | 45            |
|  | väikelinnad         | 20              | 11                | 11         | 8            | 50            |
|  | maa                 | 24              | 9                 | 9          | 2            | 56            |
| <b>Rahvus</b>                            | eestlased           | 26              | 9                 | 9          | 4            | 52            |
|  | mitte-eestlased     | 12              | 19                | 11         | 5            | 53            |
| <b>Vanus</b>                             | 18 - 29 aastased    | 34              | 14                | 11         | 5            | 36            |
|  | 30 - 49 aastased    | 17              | 14                | 11         | 4            | 54            |
|  | 50 - 64 aastased    | 22              | 8                 | 9          | 3            | 58            |
|  | 65 - 74 aastased    | 17              | 8                 | 7          | 2            | 66            |
| <b>Sugu</b>                              | naised              | 23              | 9                 | 10         | 4            | 54            |
|  | mehed               | 21              | 15                | 9          | 4            | 51            |
| <b>Haridus</b>                           | alg- ja põhiharidus | 22              | 10                | 9          | 4            | 55            |
|  | kesk ja -eriharidus | 20              | 12                | 10         | 5            | 53            |
|  | kõrgharidus         | 25              | 13                | 10         | 3            | 49            |
| <b>Leibkonna - liikme netosissetulek</b> | kuni 200 €          | 16              | 10                | 8          | 7            | 59            |
|  | 201 .. 400 €        | 22              | 11                | 10         | 4            | 53            |
|  | 401 .. 600 €        | 23              | 12                | 10         | 2            | 53            |
|  | 601 .. 800 €        | 27              | 13                | 12         | 1            | 47            |
|  | üle 800 €           | 26              | 15                | 10         | 5            | 44            |

## Nõustumine väitega

(% vastanuist)

Kauplejad arvestavad tarbijate õigustega

|  |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                        |                     | <b>10</b>       | <b>39</b>         | <b>32</b>  | <b>4</b>     | <b>15</b>     |
| <b>Regioon</b>                           | Põhja-Eesti         | 8               | 42                | 32         | 3            | 15            |
|  | Kesk-Eesti          | 5               | 42                | 31         | 5            | 17            |
|  | Kirde-Eesti         | 19              | 26                | 29         | 5            | 21            |
|  | Lääne-Eesti         | 4               | 43                | 38         | 1            | 14            |
|  | Lõuna-Eesti         | 13              | 37                | 33         | 4            | 13            |
| <b>Elukoht</b>                           | Tallinn             | 6               | 43                | 35         | 3            | 13            |
|  | suured linnad       | 16              | 34                | 31         | 5            | 14            |
|  | väikelinnad         | 15              | 42                | 22         | 5            | 16            |
|  | maa                 | 7               | 34                | 38         | 3            | 18            |
| <b>Rahvus</b>                            | eestlased           | 8               | 37                | 35         | 3            | 17            |
|  | mitte-eestlased     | 13              | 43                | 26         | 6            | 12            |
| <b>Vanus</b>                             | 18 - 29 aastased    | 13              | 37                | 35         | 5            | 10            |
|  | 30 - 49 aastased    | 8               | 41                | 34         | 2            | 15            |
|  | 50 - 64 aastased    | 10              | 39                | 31         | 3            | 17            |
|  | 65 - 74 aastased    | 9               | 33                | 29         | 5            | 24            |
| <b>Sugu</b>                              | naised              | 9               | 39                | 32         | 3            | 17            |
|  | mehed               | 10              | 40                | 33         | 4            | 13            |
| <b>Haridus</b>                           | alg- ja põhiharidus | 14              | 42                | 23         | 3            | 18            |
|  | kesk ja -eriharidus | 10              | 37                | 32         | 5            | 16            |
|  | kõrgharidus         | 8               | 41                | 37         | 2            | 12            |
| <b>Leibkonna - liikme netosissetulek</b> | kuni 200 €          | 17              | 45                | 25         | 3            | 10            |
|  | 201 .. 400 €        | 10              | 35                | 34         | 5            | 16            |
|  | 401 .. 600 €        | 11              | 43                | 26         | 3            | 17            |
|  | 601 .. 800 €        | 2               | 39                | 40         | 2            | 17            |
|  | üle 800 €           | 6               | 37                | 43         | 1            | 13            |

## Nõustumine väitega

(% vastanuist)

Müüjad, klienditeenindajad oskavad vastata tarbija küsimustele

|  |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                |                     | 8               | 32                | 46         | 7            | 7             |
| <b>Regioon</b>                                   | Põhja-Eesti         | 8               | 33                | 46         | 6            | 7             |
|  | Kesk-Eesti          | 8               | 30                | 49         | 8            | 5             |
|  | Kirde-Eesti         | 7               | 27                | 46         | 10           | 10            |
|  | Lääne-Eesti         | 6               | 40                | 45         | 4            | 5             |
|  | Lõuna-Eesti         | 8               | 31                | 48         | 6            | 7             |
| <b>Elukoht</b>                                   | Tallinn             | 8               | 37                | 46         | 4            | 5             |
|  | suured linnad       | 9               | 27                | 51         | 8            | 5             |
|  | väikelinnad         | 8               | 39                | 39         | 6            | 8             |
|  | maa                 | 7               | 28                | 48         | 8            | 9             |
| <b>Rahvus</b>                                    | eestlased           | 8               | 31                | 48         | 6            | 7             |
|  | mitte-eestlased     | 7               | 37                | 41         | 8            | 7             |
| <b>Vanus</b>                                     | 18 - 29 aastased    | 6               | 40                | 43         | 8            | 3             |
|  | 30 - 49 aastased    | 7               | 32                | 48         | 4            | 9             |
|  | 50 - 64 aastased    | 8               | 33                | 47         | 5            | 7             |
|  | 65 - 74 aastased    | 10              | 18                | 47         | 15           | 10            |
| <b>Sugu</b>                                      | naised              | 8               | 32                | 45         | 8            | 7             |
|  | mehed               | 7               | 32                | 49         | 5            | 7             |
| <b>Haridus</b>                                   | alg- ja põhiharidus | 12              | 24                | 43         | 8            | 13            |
|  | kesk ja -eriharidus | 6               | 34                | 45         | 8            | 7             |
|  | kõrgharidus         | 8               | 33                | 51         | 4            | 4             |
| <b>Leibkonna -<br/>liikme<br/>netosissetulek</b> | kuni 200 €          | 11              | 25                | 49         | 9            | 6             |
|  | 201 .. 400 €        | 10              | 29                | 46         | 9            | 6             |
|  | 401 .. 600 €        | 4               | 39                | 45         | 4            | 8             |
|  | 601 .. 800 €        | 4               | 31                | 52         | 5            | 8             |
|  | üle 800 €           | 6               | 43                | 42         | 2            | 7             |

## Nõustumine väitega

(% vastanuist)

Kauplajad on kursis tarbijate õigustega

|   |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                             |                     | <b>6</b>        | <b>31</b>         | <b>38</b>  | <b>9</b>     | <b>16</b>     |
| <b>Regioon</b>                                | Põhja-Eesti         | 5               | 29                | 42         | 9            | 15            |
|   | Kesk-Eesti          | 5               | 27                | 44         | 8            | 16            |
|   | Kirde-Eesti         | 11              | 21                | 37         | 9            | 22            |
|   | Lääne-Eesti         | 6               | 35                | 35         | 12           | 12            |
|   | Lõuna-Eesti         | 7               | 38                | 29         | 8            | 18            |
| <b>Elukoht</b>                                | Tallinn             | 5               | 30                | 43         | 8            | 14            |
|   | suured linnad       | 7               | 30                | 37         | 10           | 16            |
|   | väikelinnad         | 8               | 37                | 30         | 10           | 15            |
|   | maa                 | 6               | 28                | 37         | 9            | 20            |
| <b>Rahvus</b>                                 | eestlased           | 7               | 30                | 38         | 8            | 17            |
|   | mitte-eestlased     | 5               | 33                | 36         | 11           | 15            |
| <b>Vanus</b>                                  | 18 - 29 aastased    | 5               | 41                | 35         | 9            | 10            |
|   | 30 - 49 aastased    | 5               | 32                | 37         | 10           | 16            |
|   | 50 - 64 aastased    | 8               | 28                | 38         | 7            | 19            |
|   | 65 - 74 aastased    | 9               | 17                | 40         | 10           | 24            |
| <b>Sugu</b>                                   | naised              | 6               | 31                | 36         | 9            | 18            |
|   | mehed               | 7               | 31                | 39         | 9            | 14            |
| <b>Haridus</b>                                | alg- ja põhiharidus | 7               | 29                | 35         | 12           | 17            |
|   | kesk ja -eriharidus | 7               | 31                | 34         | 11           | 17            |
|   | kõrgharidus         | 6               | 31                | 43         | 5            | 15            |
| <b>Leibkonna - liikme netosissetulek kuus</b> | kuni 200 €          | 9               | 33                | 30         | 15           | 13            |
|   | 201 .. 400 €        | 7               | 28                | 39         | 9            | 17            |
|   | 401 .. 600 €        | 5               | 32                | 40         | 7            | 16            |
|   | 601 .. 800 €        | 3               | 34                | 36         | 7            | 20            |
|   | üle 800 €           | 5               | 33                | 44         | 5            | 13            |

## Nõustumine väitega

(% vastanuist)

Kaubale on lisatud eestikeelsed juhendid ja/või info tarbija õiguste kohta

|   |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>   |                     | <b>12</b>       | <b>28</b>         | <b>42</b>  | <b>11</b>    | <b>7</b>      |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 9               | 25                | 48         | 10           | 8             |
|   | Kesk-Eesti          | 10              | 27                | 43         | 15           | 5             |
|   | Kirde-Eesti         | 26              | 22                | 34         | 11           | 7             |
|   | Lääne-Eesti         | 10              | 36                | 36         | 10           | 8             |
|   | Lõuna-Eesti         | 11              | 34                | 36         | 12           | 7             |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 8               | 24                | 49         | 12           | 7             |
|   | suured linnad       | 21              | 25                | 37         | 12           | 5             |
|   | väikelinnad         | 17              | 31                | 36         | 7            | 9             |
|   | maa                 | 8               | 32                | 40         | 12           | 8             |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 9               | 30                | 45         | 10           | 6             |
|   | mitte-eestlased     | 18              | 23                | 36         | 13           | 10            |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 15              | 25                | 46         | 13           | 1             |
|   | 30 - 49 aastased    | 6               | 31                | 46         | 9            | 8             |
|   | 50 - 64 aastased    | 16              | 26                | 37         | 11           | 10            |
|   | 65 - 74 aastased    | 17              | 29                | 28         | 13           | 13            |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 11              | 32                | 38         | 11           | 8             |
|   | mehed               | 14              | 23                | 46         | 11           | 6             |
| <b>Haridus</b>  | alg- ja põhiharidus | 15              | 30                | 32         | 10           | 13            |
|   | kesk ja -eriharidus | 14              | 28                | 41         | 10           | 7             |
|   | kõrgharidus         | 8               | 28                | 46         | 13           | 5             |
| <b>Leibkonna -<br/>liikme<br/>netosissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 19              | 31                | 37         | 3            | 10            |
|   | 201 .. 400 €        | 13              | 26                | 41         | 12           | 8             |
|   | 401 .. 600 €        | 14              | 34                | 34         | 12           | 6             |
|   | 601 .. 800 €        | 4               | 28                | 39         | 17           | 12            |
|   | üle 800 €           | 7               | 23                | 58         | 11           | 1             |

## Nõustumine väitega

(% vastanuist)

Kaubale lisatud eestikeelsed juhendid ja õpetused on õigesti ja piisavalt tõlgitud

|   |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>   |                     | <b>14</b>       | <b>38</b>         | <b>31</b>  | <b>6</b>     | <b>11</b>     |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 13              | 35                | 35         | 3            | 14            |
|   | Kesk-Eesti          | 14              | 42                | 30         | 6            | 8             |
|   | Kirde-Eesti         | 17              | 31                | 26         | 12           | 14            |
|   | Lääne-Eesti         | 12              | 43                | 32         | 6            | 7             |
|   | Lõuna-Eesti         | 13              | 44                | 26         | 10           | 7             |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 11              | 36                | 34         | 3            | 16            |
|   | suured linnad       | 18              | 33                | 27         | 11           | 11            |
|   | väikelinnad         | 16              | 40                | 29         | 6            | 9             |
|   | maa                 | 12              | 42                | 32         | 7            | 7             |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 13              | 43                | 31         | 6            | 7             |
|   | mitte-eestlased     | 15              | 26                | 32         | 8            | 19            |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 14              | 34                | 40         | 8            | 4             |
|   | 30 - 49 aastased    | 11              | 43                | 31         | 5            | 10            |
|   | 50 - 64 aastased    | 16              | 35                | 26         | 8            | 15            |
|   | 65 - 74 aastased    | 17              | 36                | 23         | 6            | 18            |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 12              | 41                | 29         | 6            | 12            |
|   | mehed               | 16              | 34                | 33         | 7            | 10            |
| <b>Haridus</b>  | alg- ja põhiharidus | 9               | 39                | 28         | 10           | 14            |
|   | kesk ja -eriharidus | 16              | 39                | 29         | 7            | 9             |
|   | kõrgharidus         | 12              | 35                | 36         | 4            | 13            |
| <b>Leibkonna -<br/>liikme<br/>netosissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 16              | 41                | 28         | 6            | 9             |
|   | 201 .. 400 €        | 16              | 35                | 30         | 7            | 12            |
|   | 401 .. 600 €        | 13              | 43                | 26         | 6            | 12            |
|   | 601 .. 800 €        | 3               | 44                | 34         | 6            | 13            |
|   | üle 800 €           | 15              | 31                | 43         | 5            | 6             |

### Millisest tarbijakaitsealasest infost tunnete Te kõige suuremat puudust?

(% vastanuist)

Üldised teadmised tarbija õigustest ja kohustustest (pretensioonide esitamise õigus, kaupade märgistus, garantii tingimused, kasutusjuhend, kahju hüvitamine jm)

|  |                     | Üldse mitte | Pigem mitte | Pigem jah | Kindlasti | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                |                     | <b>7</b>    | <b>23</b>   | <b>40</b> | <b>17</b> | <b>13</b>     |
| <b>Regioon</b>                                   | Põhja-Eesti         | 6           | 26          | 39        | 17        | 12            |
|  | Kesk-Eesti          | 1           | 22          | 36        | 20        | 21            |
|  | Kirde-Eesti         | 10          | 25          | 33        | 20        | 12            |
|  | Lääne-Eesti         | 8           | 22          | 45        | 13        | 12            |
|  | Lõuna-Eesti         | 9           | 20          | 42        | 15        | 14            |
| <b>Elukoht</b>                                   | Tallinn             | 6           | 29          | 42        | 15        | 8             |
|  | suured linnad       | 11          | 25          | 36        | 18        | 10            |
|  | väikelinnad         | 6           | 18          | 37        | 25        | 14            |
|  | maa                 | 4           | 20          | 43        | 13        | 20            |
| <b>Rahvus</b>                                    | eestlased           | 4           | 20          | 44        | 18        | 14            |
|  | mitte-eestlased     | 13          | 31          | 29        | 15        | 12            |
| <b>Vanus</b>                                     | 18 - 29 aastased    | 7           | 20          | 41        | 26        | 6             |
|  | 30 - 49 aastased    | 6           | 27          | 42        | 13        | 12            |
|  | 50 - 64 aastased    | 7           | 24          | 37        | 16        | 16            |
|  | 65 - 74 aastased    | 7           | 18          | 34        | 13        | 28            |
| <b>Sugu</b>                                      | naised              | 8           | 23          | 38        | 17        | 14            |
|  | mehed               | 5           | 24          | 43        | 16        | 12            |
| <b>Haridus</b>                                   | alg- ja põhiharidus | 9           | 19          | 20        | 24        | 28            |
|  | kesk ja -eriharidus | 6           | 22          | 44        | 16        | 12            |
|  | kõrgharidus         | 6           | 28          | 42        | 15        | 9             |
| <b>Leibkonna -<br/>liikme<br/>netosissetulek</b> | kuni 200 €          | 9           | 23          | 38        | 16        | 14            |
|  | 201 .. 400 €        | 9           | 21          | 34        | 17        | 19            |
|  | 401 .. 600 €        | 2           | 29          | 43        | 15        | 11            |
|  | 601 .. 800 €        | 5           | 21          | 50        | 13        | 11            |
|  | üle 800 €           | 6           | 24          | 42        | 26        | 2             |



## Millisest tarbijakaitsealasest infost tunnete Te kõige suuremat puudust?

(% vastanuist)

Müügieelne info (tutvustab kaupu, teenuseid, nende omadusi)

|                                |                     | Üldse mitte | Pigem mitte | Pigem jah | Kindlasti | Ei oska öelda |
|--------------------------------|---------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>              |                     | <b>5</b>    | <b>24</b>   | <b>43</b> | <b>17</b> | <b>11</b>     |
| <b>Regioon</b>                 | Põhja-Eesti         | 4           | 25          | 45        | 18        | 8             |
|                                | Kesk-Eesti          | 2           | 17          | 45        | 20        | 16            |
|                                | Kirde-Eesti         | 10          | 27          | 39        | 17        | 7             |
|                                | Lääne-Eesti         | 6           | 18          | 47        | 12        | 17            |
|                                | Lõuna-Eesti         | 6           | 26          | 40        | 16        | 12            |
| <b>Elukoht</b>                 | Tallinn             | 5           | 29          | 44        | 17        | 5             |
|                                | suured linnad       | 9           | 29          | 38        | 16        | 8             |
|                                | väikelinnad         | 8           | 18          | 42        | 19        | 13            |
|                                | maa                 | 2           | 19          | 46        | 17        | 16            |
| <b>Rahvus</b>                  | eestlased           | 3           | 20          | 44        | 19        | 14            |
|                                | mitte-eestlased     | 9           | 33          | 41        | 12        | 5             |
| <b>Vanus</b>                   | 18 - 29 aastased    | 3           | 29          | 39        | 24        | 5             |
|                                | 30 - 49 aastased    | 4           | 23          | 48        | 14        | 11            |
|                                | 50 - 64 aastased    | 9           | 18          | 43        | 17        | 13            |
|                                | 65 - 74 aastased    | 9           | 25          | 35        | 14        | 17            |
| <b>Sugu</b>                    | naised              | 6           | 22          | 41        | 19        | 12            |
|                                | mehed               | 5           | 26          | 45        | 14        | 10            |
| <b>Haridus</b>                 | alg- ja põhiharidus | 8           | 20          | 30        | 21        | 21            |
|                                | kesk ja -eriharidus | 5           | 22          | 45        | 17        | 11            |
|                                | kõrgharidus         | 5           | 29          | 45        | 15        | 6             |
| <b>Leibkonna - liikme kuus</b> | kuni 200 €          | 6           | 16          | 48        | 21        | 9             |
|                                | 201 .. 400 €        | 8           | 24          | 37        | 17        | 14            |
|                                | 401 .. 600 €        | 3           | 24          | 48        | 13        | 12            |
|                                | 601 .. 800 €        | 2           | 30          | 42        | 16        | 10            |
|                                | üle 800 €           | 2           | 25          | 54        | 18        | 1             |

## Millisest tarbijakaitsealasest infost tunnete Te kõige suuremat puudust?

(% vastanuist)

Müügijärgne info (pretensioonide esitamise kord jm)

|  |                     | Üldse mitte | Pigem mitte | Pigem jah | Kindlasti | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                      |                     | <b>7</b>    | <b>20</b>   | <b>45</b> | <b>16</b> | <b>12</b>     |
| <b>Regioon</b>                         | Põhja-Eesti         | 5           | 19          | 53        | 15        | 8             |
|  | Kesk-Eesti          | 6           | 19          | 43        | 14        | 18            |
|  | Kirde-Eesti         | 11          | 23          | 37        | 19        | 10            |
|  | Lääne-Eesti         | 6           | 23          | 33        | 21        | 17            |
|  | Lõuna-Eesti         | 8           | 19          | 43        | 15        | 15            |
| <b>Elukoht</b>                         | Tallinn             | 6           | 22          | 54        | 13        | 5             |
|  | suured linnad       | 11          | 25          | 39        | 16        | 9             |
|  | väikelinnad         | 9           | 18          | 35        | 22        | 16            |
|  | maa                 | 4           | 17          | 47        | 15        | 17            |
| <b>Rahvus</b>                          | eestlased           | 4           | 16          | 49        | 17        | 14            |
|  | mitte-eestlased     | 13          | 28          | 36        | 15        | 8             |
| <b>Vanus</b>                           | 18 - 29 aastased    | 6           | 16          | 57        | 16        | 5             |
|  | 30 - 49 aastased    | 5           | 24          | 48        | 14        | 9             |
|  | 50 - 64 aastased    | 9           | 19          | 35        | 19        | 18            |
|  | 65 - 74 aastased    | 10          | 17          | 35        | 16        | 22            |
| <b>Sugu</b>                            | naised              | 8           | 21          | 40        | 19        | 12            |
|  | mehed               | 5           | 19          | 52        | 13        | 11            |
| <b>Haridus</b>                         | alg- ja põhiharidus | 12          | 14          | 32        | 19        | 23            |
|  | kesk ja -eriharidus | 6           | 18          | 48        | 16        | 12            |
|  | kõrgharidus         | 6           | 27          | 46        | 14        | 7             |
| <b>Leibkonna -<br/>liikme<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 10          | 14          | 43        | 21        | 12            |
|  | 201 .. 400 €        | 8           | 21          | 39        | 16        | 16            |
|  | 401 .. 600 €        | 3           | 26          | 45        | 16        | 10            |
|  | 601 .. 800 €        | 6           | 22          | 48        | 11        | 13            |
|  | üle 800 €           | 5           | 13          | 65        | 15        | 2             |

## Millisest tarbijakaitsealasest infost tunnete Te kõige suuremat puudust?

(% vastanuist)

TKA kontaktandmed (telefon, e-post, aadress)

|  |                     | Üldse mitte | Pigem mitte | Pigem jah | Kindlasti | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                        |                     | <b>13</b>   | <b>28</b>   | <b>31</b> | <b>17</b> | <b>11</b>     |
| <b>Regioon</b>                           | Põhja-Eesti         | 16          | 31          | 28        | 17        | 8             |
|  | Kesk-Eesti          | 14          | 22          | 33        | 15        | 16            |
|  | Kirde-Eesti         | 12          | 25          | 36        | 17        | 10            |
|  | Lääne-Eesti         | 8           | 27          | 32        | 16        | 17            |
|  | Lõuna-Eesti         | 11          | 28          | 34        | 15        | 12            |
| <b>Elukoht</b>                           | Tallinn             | 15          | 36          | 27        | 16        | 6             |
|  | suured linnad       | 11          | 29          | 34        | 16        | 10            |
|  | väikelinnad         | 15          | 21          | 33        | 17        | 14            |
|  | maa                 | 11          | 25          | 32        | 17        | 15            |
| <b>Rahvus</b>                            | eestlased           | 13          | 28          | 30        | 18        | 11            |
|  | mitte-eestlased     | 14          | 27          | 34        | 14        | 11            |
| <b>Vanus</b>                             | 18 - 29 aastased    | 13          | 25          | 33        | 23        | 6             |
|  | 30 - 49 aastased    | 12          | 35          | 33        | 11        | 9             |
|  | 50 - 64 aastased    | 15          | 22          | 30        | 17        | 16            |
|  | 65 - 74 aastased    | 14          | 21          | 27        | 19        | 19            |
| <b>Sugu</b>                              | naised              | 15          | 30          | 28        | 16        | 11            |
|  | mehed               | 11          | 25          | 34        | 18        | 12            |
| <b>Haridus</b>                           | alg- ja põhiharidus | 11          | 27          | 20        | 21        | 21            |
|  | kesk ja -eriharidus | 11          | 25          | 36        | 17        | 11            |
|  | kõrgharidus         | 18          | 34          | 28        | 13        | 7             |
| <b>Leibkonna - liikme netosissetulek</b> | kuni 200 €          | 12          | 26          | 29        | 18        | 15            |
|  | 201 .. 400 €        | 16          | 23          | 32        | 15        | 14            |
|  | 401 .. 600 €        | 9           | 32          | 32        | 19        | 8             |
|  | 601 .. 800 €        | 15          | 29          | 32        | 13        | 11            |
|  | üle 800 €           | 10          | 37          | 32        | 18        | 3             |

**Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?**  
(% vastanuist)

## Toidukaubad

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>1</b>  | <b>50</b>       | <b>47</b>    | <b>2</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 1         | 48              | 50           | 1        |
|  | Kesk-Eesti          | 3         | 53              | 41           | 3        |
|  | Kirde-Eesti         | 1         | 49              | 49           | 1        |
|  | Lääne-Eesti         | 0         | 52              | 46           | 2        |
|  | Lõuna-Eesti         | 2         | 52              | 43           | 3        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 0         | 48              | 51           | 1        |
|  | suured linnad       | 1         | 51              | 47           | 1        |
|  | väikelinnad         | 2         | 44              | 49           | 5        |
|  | maa                 | 2         | 54              | 43           | 1        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 1         | 49              | 48           | 2        |
|  | mitte-eestlased     | 1         | 52              | 46           | 1        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 0         | 51              | 47           | 2        |
|  | 30 - 49 aastased    | 1         | 47              | 51           | 1        |
|  | 50 - 64 aastased    | 2         | 49              | 48           | 1        |
|  | 65 - 74 aastased    | 2         | 59              | 35           | 4        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 1         | 46              | 50           | 3        |
|  | mehed               | 2         | 54              | 43           | 1        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 7         | 52              | 35           | 6        |
|  | kesk ja -eriharidus | 0         | 49              | 50           | 1        |
|  | kõrgharidus         | 0         | 50              | 48           | 2        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 2         | 36              | 59           | 3        |
|  | 201 .. 400 €        | 2         | 53              | 43           | 2        |
|  | 401 .. 600 €        | 0         | 52              | 47           | 1        |
|  | 601 .. 800 €        | 1         | 53              | 46           | 0        |
|  | üle 800 €           | 0         | 54              | 46           | 0        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Rõivad ja jalatsid

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>11</b> | <b>58</b>       | <b>29</b>    | <b>2</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 9         | 63              | 26           | 2        |
|  | Kesk-Eesti          | 13        | 59              | 27           | 1        |
|  | Kirde-Eesti         | 9         | 59              | 30           | 2        |
|  | Lääne-Eesti         | 13        | 57              | 29           | 1        |
|  | Lõuna-Eesti         | 14        | 48              | 34           | 4        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 10        | 64              | 26           | 0        |
|  | suured linnad       | 10        | 50              | 37           | 3        |
|  | väikelinnad         | 12        | 61              | 21           | 6        |
|  | maa                 | 12        | 55              | 32           | 1        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 11        | 58              | 29           | 2        |
|  | mitte-eestlased     | 11        | 58              | 28           | 3        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 3         | 55              | 39           | 3        |
|  | 30 - 49 aastased    | 7         | 54              | 36           | 3        |
|  | 50 - 64 aastased    | 18        | 63              | 18           | 1        |
|  | 65 - 74 aastased    | 25        | 65              | 9            | 1        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 9         | 59              | 30           | 2        |
|  | mehed               | 14        | 57              | 27           | 2        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 21        | 55              | 22           | 2        |
|  | kesk ja -eriharidus | 12        | 53              | 32           | 3        |
|  | kõrgharidus         | 6         | 65              | 27           | 2        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 18        | 38              | 38           | 6        |
|  | 201 .. 400 €        | 16        | 56              | 27           | 1        |
|  | 401 .. 600 €        | 7         | 62              | 29           | 2        |
|  | 601 .. 800 €        | 4         | 66              | 28           | 2        |
|  | üle 800 €           | 2         | 74              | 22           | 2        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Keemiline puhastus

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>58</b> | <b>38</b>       | <b>4</b>     | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 49        | 47              | 4            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 62        | 36              | 2            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 54        | 35              | 11           | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 61        | 38              | 1            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 71        | 27              | 2            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 49        | 48              | 3            | 0        |
|  | suured linnad       | 55        | 36              | 9            | 0        |
|  | väikelinnad         | 64        | 34              | 2            | 0        |
|  | maa                 | 65        | 33              | 2            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 63        | 35              | 2            | 0        |
|  | mitte-eestlased     | 47        | 46              | 7            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 58        | 37              | 5            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 54        | 43              | 3            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 64        | 32              | 4            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 59        | 40              | 1            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 60        | 37              | 3            | 0        |
|  | mehed               | 56        | 40              | 4            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 74        | 25              | 1            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 58        | 38              | 4            | 0        |
|  | kõrgharidus         | 51        | 44              | 5            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 67        | 32              | 1            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 65        | 32              | 3            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 61        | 34              | 5            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 40        | 57              | 3            | 0        |
|  | üle 800 €           | 30        | 61              | 9            | 0        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Koduelektronika (teler, DVD-mängija jm)

|   |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>49</b> | <b>39</b>       | <b>11</b>    | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 46        | 42              | 10           | 2        |
|   | Kesk-Eesti          | 47        | 42              | 11           | 0        |
|   | Kirde-Eesti         | 41        | 51              | 8            | 0        |
|   | Lääne-Eesti         | 54        | 32              | 14           | 0        |
|   | Lõuna-Eesti         | 53        | 31              | 15           | 1        |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 49        | 38              | 10           | 3        |
|   | suured linnad       | 45        | 41              | 14           | 0        |
|   | väikelinnad         | 47        | 40              | 12           | 1        |
|   | maa                 | 51        | 39              | 10           | 0        |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 51        | 38              | 10           | 1        |
|   | mitte-eestlased     | 43        | 41              | 15           | 1        |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 30        | 48              | 19           | 3        |
|   | 30 - 49 aastased    | 48        | 42              | 10           | 0        |
|   | 50 - 64 aastased    | 58        | 32              | 9            | 1        |
|   | 65 - 74 aastased    | 67        | 28              | 4            | 1        |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 56        | 31              | 11           | 2        |
|   | mehed               | 39        | 49              | 12           | 0        |
| <b>Haridus</b>                                  | alg- ja põhiharidus | 58        | 27              | 9            | 6        |
|   | kesk ja -eriharidus | 46        | 40              | 13           | 1        |
|   | kõrgharidus         | 46        | 44              | 10           | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 55        | 26              | 18           | 1        |
|   | 201 .. 400 €        | 54        | 37              | 7            | 2        |
|   | 401 .. 600 €        | 52        | 37              | 11           | 0        |
|   | 601 .. 800 €        | 38        | 47              | 14           | 1        |
|   | üle 800 €           | 25        | 60              | 15           | 0        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

Kodumasinad (külmik, mikser jm)

|   |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>51</b> | <b>41</b>       | <b>8</b>     | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 50        | 42              | 8            | 0        |
|   | Kesk-Eesti          | 52        | 43              | 5            | 0        |
|   | Kirde-Eesti         | 48        | 48              | 4            | 0        |
|   | Lääne-Eesti         | 50        | 43              | 7            | 0        |
|   | Lõuna-Eesti         | 57        | 34              | 9            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 49        | 43              | 8            | 0        |
|   | suured linnad       | 42        | 45              | 13           | 0        |
|   | väikelinnad         | 56        | 36              | 7            | 1        |
|   | maa                 | 56        | 40              | 4            | 0        |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 54        | 40              | 6            | 0        |
|   | mitte-eestlased     | 45        | 44              | 11           | 0        |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 38        | 52              | 10           | 0        |
|   | 30 - 49 aastased    | 50        | 42              | 8            | 0        |
|   | 50 - 64 aastased    | 60        | 34              | 6            | 0        |
|   | 65 - 74 aastased    | 62        | 33              | 4            | 1        |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 57        | 36              | 7            | 0        |
|   | mehed               | 45        | 47              | 8            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                  | alg- ja põhiharidus | 58        | 33              | 9            | 0        |
|   | kesk ja -eriharidus | 50        | 44              | 6            | 0        |
|   | kõrgharidus         | 50        | 40              | 10           | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 61        | 31              | 8            | 0        |
|   | 201 .. 400 €        | 55        | 41              | 4            | 0        |
|   | 401 .. 600 €        | 52        | 36              | 12           | 0        |
|   | 601 .. 800 €        | 40        | 55              | 5            | 0        |
|   | üle 800 €           | 34        | 50              | 14           | 2        |



## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

Arvutid ja arvutitarvikud

|   |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>50</b> | <b>38</b>       | <b>11</b>    | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 50        | 40              | 10           | 0        |
|   | Kesk-Eesti          | 48        | 41              | 10           | 1        |
|   | Kirde-Eesti         | 34        | 47              | 18           | 1        |
|   | Lääne-Eesti         | 55        | 36              | 9            | 0        |
|   | Lõuna-Eesti         | 59        | 29              | 11           | 1        |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 49        | 40              | 11           | 0        |
|   | suured linnad       | 39        | 43              | 17           | 1        |
|   | väikelinnad         | 48        | 40              | 12           | 0        |
|   | maa                 | 59        | 32              | 8            | 1        |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 51        | 36              | 12           | 1        |
|   | mitte-eestlased     | 46        | 42              | 11           | 1        |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 39        | 43              | 18           | 0        |
|   | 30 - 49 aastased    | 43        | 46              | 11           | 0        |
|   | 50 - 64 aastased    | 63        | 29              | 7            | 1        |
|   | 65 - 74 aastased    | 67        | 26              | 5            | 2        |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 58        | 33              | 9            | 0        |
|   | mehed               | 41        | 44              | 14           | 1        |
| <b>Haridus</b>                                  | alg- ja põhiharidus | 67        | 25              | 8            | 0        |
|   | kesk ja -eriharidus | 49        | 38              | 12           | 1        |
|   | kõrgharidus         | 46        | 43              | 11           | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 59        | 25              | 15           | 1        |
|   | 201 .. 400 €        | 55        | 36              | 8            | 1        |
|   | 401 .. 600 €        | 49        | 34              | 16           | 1        |
|   | 601 .. 800 €        | 40        | 52              | 8            | 0        |
|   | üle 800 €           | 31        | 56              | 13           | 0        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Mobiiltelefonid

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>37</b> | <b>43</b>       | <b>18</b>    | <b>2</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 37        | 46              | 15           | 2        |
|  | Kesk-Eesti          | 37        | 44              | 18           | 1        |
|  | Kirde-Eesti         | 28        | 49              | 21           | 2        |
|  | Lääne-Eesti         | 38        | 40              | 21           | 1        |
|  | Lõuna-Eesti         | 43        | 37              | 19           | 1        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 39        | 42              | 16           | 3        |
|  | suured linnad       | 35        | 49              | 15           | 1        |
|  | väikelinnad         | 37        | 42              | 20           | 1        |
|  | maa                 | 37        | 43              | 18           | 2        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 38        | 43              | 17           | 2        |
|  | mitte-eestlased     | 35        | 45              | 19           | 1        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 30        | 41              | 25           | 4        |
|  | 30 - 49 aastased    | 30        | 50              | 19           | 1        |
|  | 50 - 64 aastased    | 48        | 39              | 12           | 1        |
|  | 65 - 74 aastased    | 54        | 35              | 10           | 1        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 43        | 39              | 16           | 2        |
|  | mehed               | 30        | 49              | 20           | 1        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 49        | 38              | 7            | 6        |
|  | kesk ja -eriharidus | 32        | 45              | 22           | 1        |
|  | kõrgharidus         | 40        | 43              | 15           | 2        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 37        | 43              | 18           | 2        |
|  | 201 .. 400 €        | 41        | 41              | 15           | 3        |
|  | 401 .. 600 €        | 42        | 39              | 18           | 1        |
|  | 601 .. 800 €        | 35        | 48              | 17           | 0        |
|  | üle 800 €           | 20        | 52              | 27           | 1        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Mööbel

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>62</b> | <b>32</b>       | <b>5</b>     | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 61        | 34              | 5            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 67        | 29              | 4            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 49        | 35              | 12           | 4        |
|  | Lääne-Eesti         | 63        | 31              | 6            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 68        | 30              | 2            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 60        | 35              | 5            | 0        |
|  | suured linnad       | 55        | 33              | 9            | 3        |
|  | väikelinnad         | 63        | 31              | 6            | 0        |
|  | maa                 | 68        | 29              | 3            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 64        | 32              | 4            | 0        |
|  | mitte-eestlased     | 58        | 32              | 8            | 2        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 53        | 37              | 8            | 2        |
|  | 30 - 49 aastased    | 59        | 37              | 4            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 71        | 24              | 5            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 75        | 23              | 2            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 67        | 29              | 4            | 0        |
|  | mehed               | 57        | 36              | 6            | 1        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 70        | 30              | 0            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 64        | 28              | 7            | 1        |
|  | kõrgharidus         | 56        | 39              | 5            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 77        | 23              | 0            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 66        | 29              | 4            | 1        |
|  | 401 .. 600 €        | 65        | 27              | 8            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 47        | 47              | 6            | 0        |
|  | üle 800 €           | 40        | 49              | 11           | 0        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Pangateenused

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>13</b> | <b>76</b>       | <b>9</b>     | <b>2</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 10        | 78              | 11           | 1        |
|  | Kesk-Eesti          | 18        | 64              | 14           | 4        |
|  | Kirde-Eesti         | 7         | 84              | 8            | 1        |
|  | Lääne-Eesti         | 8         | 86              | 6            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 22        | 68              | 7            | 3        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 9         | 80              | 10           | 1        |
|  | suured linnad       | 12        | 75              | 9            | 4        |
|  | väikelinnad         | 20        | 66              | 11           | 3        |
|  | maa                 | 13        | 79              | 7            | 1        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 14        | 77              | 8            | 1        |
|  | mitte-eestlased     | 12        | 73              | 11           | 4        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 16        | 73              | 10           | 1        |
|  | 30 - 49 aastased    | 9         | 76              | 12           | 3        |
|  | 50 - 64 aastased    | 17        | 74              | 7            | 2        |
|  | 65 - 74 aastased    | 15        | 83              | 2            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 14        | 75              | 9            | 2        |
|  | mehed               | 12        | 78              | 9            | 1        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 20        | 73              | 1            | 6        |
|  | kesk ja -eriharidus | 15        | 75              | 9            | 1        |
|  | kõrgharidus         | 8         | 77              | 13           | 2        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 16        | 61              | 17           | 6        |
|  | 201 .. 400 €        | 14        | 79              | 6            | 1        |
|  | 401 .. 600 €        | 20        | 69              | 10           | 1        |
|  | 601 .. 800 €        | 6         | 89              | 5            | 0        |
|  | üle 800 €           | 6         | 83              | 11           | 0        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

Muud finantsteenused (sms-laen, järelmaksuvõimalused jm)

|   |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>68</b> | <b>29</b>       | <b>2</b>     | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 73        | 26              | 1            | 0        |
|   | Kesk-Eesti          | 66        | 29              | 1            | 4        |
|   | Kirde-Eesti         | 50        | 48              | 0            | 2        |
|   | Lääne-Eesti         | 67        | 30              | 3            | 0        |
|   | Lõuna-Eesti         | 71        | 23              | 4            | 2        |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 75        | 25              | 0            | 0        |
|   | suured linnad       | 56        | 39              | 1            | 4        |
|   | väikelinnad         | 67        | 28              | 2            | 3        |
|   | maa                 | 70        | 27              | 3            | 0        |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 72        | 26              | 2            | 0        |
|   | mitte-eestlased     | 60        | 35              | 1            | 4        |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 64        | 34              | 2            | 0        |
|   | 30 - 49 aastased    | 64        | 31              | 2            | 3        |
|   | 50 - 64 aastased    | 72        | 25              | 2            | 1        |
|   | 65 - 74 aastased    | 80        | 20              | 0            | 0        |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 73        | 24              | 1            | 2        |
|   | mehed               | 63        | 34              | 2            | 1        |
| <b>Haridus</b>                                  | alg- ja põhiharidus | 72        | 20              | 2            | 6        |
|   | kesk ja -eriharidus | 65        | 32              | 2            | 1        |
|   | kõrgharidus         | 69        | 28              | 2            | 1        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 67        | 24              | 3            | 6        |
|   | 201 .. 400 €        | 67        | 31              | 1            | 1        |
|   | 401 .. 600 €        | 79        | 19              | 1            | 1        |
|   | 601 .. 800 €        | 60        | 38              | 2            | 0        |
|   | üle 800 €           | 58        | 38              | 4            | 0        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Kindlustusteenused

|   |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>45</b> | <b>50</b>       | <b>4</b>     | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 45        | 51              | 4            | 0        |
|   | Kesk-Eesti          | 45        | 54              | 1            | 0        |
|   | Kirde-Eesti         | 44        | 52              | 3            | 1        |
|   | Lääne-Eesti         | 35        | 58              | 7            | 0        |
|   | Lõuna-Eesti         | 53        | 43              | 4            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 44        | 52              | 4            | 0        |
|   | suured linnad       | 50        | 44              | 4            | 2        |
|   | väikelinnad         | 53        | 44              | 3            | 0        |
|   | maa                 | 39        | 57              | 4            | 0        |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 43        | 52              | 5            | 0        |
|   | mitte-eestlased     | 49        | 48              | 2            | 1        |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 49        | 46              | 5            | 0        |
|   | 30 - 49 aastased    | 36        | 60              | 4            | 0        |
|   | 50 - 64 aastased    | 50        | 47              | 2            | 1        |
|   | 65 - 74 aastased    | 57        | 39              | 4            | 0        |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 53        | 43              | 4            | 0        |
|   | mehed               | 35        | 60              | 4            | 1        |
| <b>Haridus</b>                                  | alg- ja põhiharidus | 69        | 25              | 6            | 0        |
|   | kesk ja -eriharidus | 45        | 50              | 4            | 1        |
|   | kõrgharidus         | 36        | 61              | 3            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 62        | 33              | 5            | 0        |
|   | 201 .. 400 €        | 47        | 49              | 4            | 0        |
|   | 401 .. 600 €        | 42        | 55              | 2            | 1        |
|   | 601 .. 800 €        | 39        | 56              | 5            | 0        |
|   | üle 800 €           | 30        | 65              | 4            | 1        |

**Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?**

(% vastanuist)

Toitlustusteenused

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>28</b> | <b>59</b>       | <b>13</b>    | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 22        | 64              | 14           | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 31        | 58              | 11           | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 32        | 54              | 14           | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 21        | 67              | 12           | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 39        | 48              | 13           | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 18        | 68              | 14           | 0        |
|  | suured linnad       | 32        | 52              | 16           | 0        |
|  | väikelinnad         | 30        | 57              | 13           | 0        |
|  | maa                 | 34        | 55              | 11           | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 29        | 57              | 14           | 0        |
|  | mitte-eestlased     | 26        | 62              | 12           | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 24        | 59              | 17           | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 17        | 67              | 16           | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 34        | 58              | 8            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 57        | 38              | 5            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 31        | 57              | 12           | 0        |
|  | mehed               | 24        | 61              | 15           | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 50        | 46              | 4            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 29        | 60              | 11           | 0        |
|  | kõrgharidus         | 18        | 62              | 20           | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 40        | 52              | 8            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 36        | 55              | 9            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 22        | 59              | 19           | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 15        | 68              | 17           | 0        |
|  | üle 800 €           | 8         | 71              | 21           | 0        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Kommunaalteenused

|   |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>17</b> | <b>71</b>       | <b>11</b>    | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 8         | 79              | 12           | 1        |
|   | Kesk-Eesti          | 29        | 58              | 8            | 5        |
|   | Kirde-Eesti         | 9         | 73              | 17           | 1        |
|   | Lääne-Eesti         | 24        | 67              | 8            | 1        |
|   | Lõuna-Eesti         | 30        | 61              | 8            | 1        |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 7         | 83              | 10           | 0        |
|   | suured linnad       | 13        | 69              | 17           | 1        |
|   | väikelinnad         | 18        | 69              | 10           | 3        |
|   | maa                 | 29        | 62              | 8            | 1        |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 21        | 68              | 10           | 1        |
|   | mitte-eestlased     | 9         | 76              | 13           | 2        |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 17        | 75              | 8            | 0        |
|   | 30 - 49 aastased    | 15        | 69              | 14           | 2        |
|   | 50 - 64 aastased    | 17        | 69              | 12           | 2        |
|   | 65 - 74 aastased    | 27        | 66              | 7            | 0        |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 19        | 71              | 8            | 2        |
|   | mehed               | 15        | 70              | 14           | 1        |
| <b>Haridus</b>                                  | alg- ja põhiharidus | 37        | 53              | 7            | 3        |
|   | kesk ja -eriharidus | 18        | 70              | 11           | 1        |
|   | kõrgharidus         | 8         | 78              | 13           | 1        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 26        | 59              | 11           | 4        |
|   | 201 .. 400 €        | 15        | 73              | 12           | 0        |
|   | 401 .. 600 €        | 22        | 65              | 12           | 1        |
|   | 601 .. 800 €        | 13        | 74              | 12           | 1        |
|   | üle 800 €           | 9         | 86              | 5            | 0        |



## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Telefoni- ja andmeside teenused (internet jms)

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>11</b> | <b>59</b>       | <b>26</b>    | <b>4</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 7         | 59              | 28           | 6        |
|  | Kesk-Eesti          | 14        | 63              | 20           | 3        |
|  | Kirde-Eesti         | 7         | 67              | 25           | 1        |
|  | Lääne-Eesti         | 13        | 62              | 24           | 1        |
|  | Lõuna-Eesti         | 17        | 53              | 27           | 3        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 7         | 59              | 28           | 6        |
|  | suured linnad       | 9         | 65              | 25           | 1        |
|  | väikelinnad         | 17        | 55              | 25           | 3        |
|  | maa                 | 11        | 60              | 25           | 4        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 12        | 57              | 27           | 4        |
|  | mitte-eestlased     | 9         | 64              | 24           | 3        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 7         | 57              | 30           | 6        |
|  | 30 - 49 aastased    | 7         | 59              | 31           | 3        |
|  | 50 - 64 aastased    | 12        | 64              | 21           | 3        |
|  | 65 - 74 aastased    | 25        | 59              | 14           | 2        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 12        | 62              | 23           | 3        |
|  | mehed               | 9         | 57              | 29           | 5        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 31        | 52              | 11           | 6        |
|  | kesk ja -eriharidus | 10        | 60              | 26           | 4        |
|  | kõrgharidus         | 3         | 63              | 31           | 3        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 18        | 58              | 21           | 3        |
|  | 201 .. 400 €        | 13        | 57              | 25           | 5        |
|  | 401 .. 600 €        | 8         | 63              | 26           | 3        |
|  | 601 .. 800 €        | 3         | 72              | 24           | 1        |
|  | üle 800 €           | 6         | 53              | 38           | 3        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Transporditeenused (sh lennureisid)

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>28</b> | <b>62</b>       | <b>9</b>     | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 18        | 70              | 11           | 1        |
|  | Kesk-Eesti          | 40        | 56              | 4            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 24        | 67              | 9            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 37        | 58              | 4            | 1        |
|  | Lõuna-Eesti         | 39        | 52              | 9            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 17        | 71              | 11           | 1        |
|  | suured linnad       | 26        | 59              | 14           | 1        |
|  | väikelinnad         | 34        | 60              | 6            | 0        |
|  | maa                 | 36        | 58              | 6            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 31        | 59              | 9            | 1        |
|  | mitte-eestlased     | 22        | 69              | 9            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 19        | 69              | 12           | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 23        | 66              | 10           | 1        |
|  | 50 - 64 aastased    | 35        | 58              | 6            | 1        |
|  | 65 - 74 aastased    | 49        | 46              | 5            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 29        | 62              | 8            | 1        |
|  | mehed               | 27        | 63              | 10           | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 54        | 43              | 3            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 31        | 61              | 7            | 1        |
|  | kõrgharidus         | 13        | 73              | 14           | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 44        | 53              | 3            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 32        | 59              | 8            | 1        |
|  | 401 .. 600 €        | 26        | 62              | 12           | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 14        | 75              | 11           | 0        |
|  | üle 800 €           | 13        | 74              | 11           | 2        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Autoteenindus ja -remont

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>42</b> | <b>47</b>       | <b>10</b>    | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 43        | 47              | 10           | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 34        | 58              | 7            | 1        |
|  | Kirde-Eesti         | 43        | 46              | 11           | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 37        | 55              | 8            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 46        | 40              | 13           | 1        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 44        | 46              | 10           | 0        |
|  | suured linnad       | 43        | 49              | 7            | 1        |
|  | väikelinnad         | 42        | 46              | 11           | 1        |
|  | maa                 | 40        | 48              | 11           | 1        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 43        | 45              | 11           | 1        |
|  | mitte-eestlased     | 40        | 52              | 8            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 42        | 42              | 16           | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 34        | 55              | 10           | 1        |
|  | 50 - 64 aastased    | 47        | 44              | 8            | 1        |
|  | 65 - 74 aastased    | 57        | 40              | 3            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 52        | 39              | 9            | 0        |
|  | mehed               | 31        | 56              | 12           | 1        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 64        | 30              | 6            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 40        | 49              | 11           | 0        |
|  | kõrgharidus         | 37        | 51              | 11           | 1        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 49        | 41              | 9            | 1        |
|  | 201 .. 400 €        | 49        | 42              | 9            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 35        | 52              | 13           | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 32        | 56              | 11           | 1        |
|  | üle 800 €           | 39        | 53              | 8            | 0        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Ehitus- ja remonditeenused

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>64</b> | <b>30</b>       | <b>6</b>     | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 64        | 31              | 5            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 61        | 37              | 2            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 59        | 28              | 13           | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 56        | 41              | 3            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 74        | 21              | 5            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 66        | 29              | 5            | 0        |
|  | suured linnad       | 62        | 27              | 11           | 0        |
|  | väikelinnad         | 58        | 37              | 5            | 0        |
|  | maa                 | 69        | 28              | 3            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 70        | 26              | 4            | 0        |
|  | mitte-eestlased     | 53        | 38              | 9            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 60        | 31              | 9            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 62        | 33              | 5            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 68        | 26              | 5            | 1        |
|  | 65 - 74 aastased    | 76        | 23              | 1            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 70        | 27              | 3            | 0        |
|  | mehed               | 58        | 34              | 8            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 70        | 29              | 1            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 62        | 31              | 7            | 0        |
|  | kõrgharidus         | 64        | 30              | 6            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 69        | 28              | 3            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 70        | 25              | 5            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 63        | 29              | 8            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 53        | 41              | 6            | 0        |
|  | üle 800 €           | 52        | 39              | 9            | 0        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Kaabel-, digi, sat TV

|                                       |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---------------------------------------|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                     |                     | <b>21</b> | <b>54</b>       | <b>23</b>    | <b>2</b> |
| <b>Regioon</b>                        | Põhja-Eesti         | 15        | 60              | 23           | 2        |
|                                       | Kesk-Eesti          | 18        | 51              | 28           | 3        |
|                                       | Kirde-Eesti         | 15        | 60              | 23           | 2        |
|                                       | Lääne-Eesti         | 23        | 52              | 24           | 1        |
|                                       | Lõuna-Eesti         | 36        | 42              | 20           | 2        |
| <b>Elukoht</b>                        | Tallinn             | 14        | 61              | 24           | 1        |
|                                       | suured linnad       | 22        | 51              | 25           | 2        |
|                                       | väikelinnad         | 19        | 54              | 24           | 3        |
|                                       | maa                 | 30        | 49              | 19           | 2        |
| <b>Rahvus</b>                         | eestlased           | 24        | 50              | 24           | 2        |
|                                       | mitte-eestlased     | 14        | 62              | 22           | 2        |
| <b>Vanus</b>                          | 18 - 29 aastased    | 20        | 55              | 25           | 0        |
|                                       | 30 - 49 aastased    | 15        | 56              | 27           | 2        |
|                                       | 50 - 64 aastased    | 26        | 53              | 18           | 3        |
|                                       | 65 - 74 aastased    | 35        | 47              | 15           | 3        |
| <b>Sugu</b>                           | naised              | 24        | 50              | 24           | 2        |
|                                       | mehed               | 18        | 58              | 22           | 2        |
| <b>Haridus</b>                        | alg- ja põhiharidus | 35        | 45              | 20           | 0        |
|                                       | kesk ja -eriharidus | 19        | 57              | 22           | 2        |
|                                       | kõrgharidus         | 19        | 54              | 25           | 2        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 22        | 53              | 24           | 1        |
|                                       | 201 .. 400 €        | 25        | 54              | 20           | 1        |
|                                       | 401 .. 600 €        | 22        | 51              | 24           | 3        |
|                                       | 601 .. 800 €        | 15        | 61              | 22           | 2        |
|                                       | üle 800 €           | 11        | 55              | 30           | 4        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Pakettreisid

|                                       |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---------------------------------------|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                     |                     | <b>75</b> | <b>24</b>       | <b>1</b>     | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                        | Põhja-Eesti         | 72        | 26              | 2            | 0        |
|                                       | Kesk-Eesti          | 77        | 21              | 2            | 0        |
|                                       | Kirde-Eesti         | 70        | 30              | 0            | 0        |
|                                       | Lääne-Eesti         | 79        | 21              | 0            | 0        |
|                                       | Lõuna-Eesti         | 80        | 19              | 1            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                        | Tallinn             | 73        | 25              | 2            | 0        |
|                                       | suured linnad       | 73        | 26              | 1            | 0        |
|                                       | väikelinnad         | 71        | 27              | 2            | 0        |
|                                       | maa                 | 80        | 20              | 0            | 0        |
| <b>Rahvus</b>                         | eestlased           | 79        | 19              | 2            | 0        |
|                                       | mitte-eestlased     | 63        | 36              | 1            | 0        |
| <b>Vanus</b>                          | 18 - 29 aastased    | 79        | 19              | 2            | 0        |
|                                       | 30 - 49 aastased    | 70        | 28              | 2            | 0        |
|                                       | 50 - 64 aastased    | 76        | 24              | 0            | 0        |
|                                       | 65 - 74 aastased    | 79        | 19              | 2            | 0        |
| <b>Sugu</b>                           | naised              | 77        | 22              | 1            | 0        |
|                                       | mehed               | 71        | 27              | 2            | 0        |
| <b>Haridus</b>                        | alg- ja põhiharidus | 82        | 17              | 1            | 0        |
|                                       | kesk ja -eriharidus | 77        | 22              | 1            | 0        |
|                                       | kõrgharidus         | 68        | 30              | 2            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 82        | 17              | 1            | 0        |
|                                       | 201 .. 400 €        | 82        | 18              | 0            | 0        |
|                                       | 401 .. 600 €        | 76        | 22              | 2            | 0        |
|                                       | 601 .. 800 €        | 51        | 46              | 3            | 0        |
|                                       | üle 800 €           | 64        | 34              | 2            | 0        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

Üksikud reisiteenused (nt majutus, giiditeenindus jne), v.a. transporditeenus

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>68</b> | <b>30</b>       | <b>2</b>     | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 65        | 34              | 1            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 70        | 28              | 2            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 67        | 33              | 0            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 70        | 27              | 3            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 73        | 25              | 2            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 65        | 34              | 1            | 0        |
|  | suured linnad       | 70        | 28              | 2            | 0        |
|  | väikelinnad         | 67        | 30              | 3            | 0        |
|  | maa                 | 70        | 28              | 2            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 68        | 30              | 2            | 0        |
|  | mitte-eestlased     | 68        | 32              | 0            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 68        | 30              | 2            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 60        | 39              | 1            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 74        | 24              | 2            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 80        | 18              | 2            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 71        | 28              | 1            | 0        |
|  | mehed               | 65        | 33              | 2            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 80        | 18              | 2            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 71        | 28              | 1            | 0        |
|  | kõrgharidus         | 59        | 39              | 2            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 77        | 21              | 2            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 77        | 22              | 1            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 70        | 30              | 0            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 46        | 51              | 3            | 0        |
|  | üle 800 €           | 43        | 53              | 4            | 0        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Uued ja kasutatud autod

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>71</b> | <b>26</b>       | <b>3</b>     | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 72        | 26              | 2            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 60        | 33              | 7            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 73        | 26              | 1            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 68        | 28              | 4            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 76        | 18              | 5            | 1        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 75        | 23              | 2            | 0        |
|  | suured linnad       | 73        | 26              | 1            | 0        |
|  | väikelinnad         | 65        | 29              | 6            | 0        |
|  | maa                 | 69        | 25              | 5            | 1        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 72        | 24              | 4            | 0        |
|  | mitte-eestlased     | 70        | 29              | 1            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 67        | 28              | 5            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 65        | 30              | 4            | 1        |
|  | 50 - 64 aastased    | 78        | 19              | 3            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 82        | 18              | 0            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 76        | 22              | 2            | 0        |
|  | mehed               | 65        | 30              | 5            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 76        | 24              | 0            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 70        | 26              | 4            | 0        |
|  | kõrgharidus         | 71        | 25              | 4            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 80        | 17              | 3            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 70        | 27              | 3            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 73        | 23              | 4            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 59        | 34              | 6            | 1        |
|  | üle 800 €           | 72        | 26              | 2            | 0        |



## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

Meelelahutusteenused (kontserdid, üritused vms)

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>32</b> | <b>65</b>       | <b>3</b>     | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 28        | 68              | 4            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 39        | 59              | 2            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 39        | 58              | 3            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 29        | 69              | 2            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 35        | 62              | 3            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 24        | 73              | 3            | 0        |
|  | suured linnad       | 40        | 57              | 3            | 0        |
|  | väikelinnad         | 33        | 62              | 5            | 0        |
|  | maa                 | 34        | 64              | 2            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 31        | 65              | 4            | 0        |
|  | mitte-eestlased     | 34        | 64              | 2            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 24        | 71              | 5            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 26        | 71              | 3            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 42        | 56              | 2            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 48        | 49              | 3            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 32        | 65              | 3            | 0        |
|  | mehed               | 32        | 65              | 3            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 61        | 38              | 1            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 35        | 62              | 3            | 0        |
|  | kõrgharidus         | 16        | 79              | 5            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 53        | 45              | 2            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 37        | 61              | 2            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 20        | 76              | 4            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 15        | 79              | 6            | 0        |
|  | üle 800 €           | 25        | 71              | 4            | 0        |

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2012. aastal probleeme?

(% vastanuist)

Mobiili ja interneti teel tellitavad sisuteenused (mängud, helinad, testid vms)

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>76</b> | <b>21</b>       | <b>3</b>     | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 77        | 20              | 3            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 74        | 19              | 7            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 70        | 28              | 2            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 78        | 21              | 1            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 77        | 20              | 3            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 76        | 20              | 4            | 0        |
|  | suured linnad       | 73        | 24              | 3            | 0        |
|  | väikelinnad         | 72        | 22              | 6            | 0        |
|  | maa                 | 79        | 20              | 1            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 79        | 18              | 3            | 0        |
|  | mitte-eestlased     | 68        | 29              | 3            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 71        | 25              | 4            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 73        | 23              | 4            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 80        | 17              | 3            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 83        | 16              | 1            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 77        | 20              | 3            | 0        |
|  | mehed               | 73        | 23              | 4            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 80        | 15              | 5            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 76        | 22              | 2            | 0        |
|  | kõrgharidus         | 74        | 22              | 4            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 73        | 20              | 7            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 81        | 17              | 2            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 77        | 20              | 3            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 65        | 32              | 3            | 0        |
|  | üle 800 €           | 72        | 27              | 1            | 0        |

**Kui te olete viimase 12 kuu jooksul pöördunud oma tarbijaõiguste kaitseks  
müüja/teenindaja poole, siis...**

(% pöördunuist, n=805)

Kas jäite rahule sellega, kuidas kaupleja küsimuse lahendas?

|   |                     | Ei<br>jäänud<br>üldse<br>rahule | Pigem ei<br>jäänud<br>rahule | Pigem<br>jään<br>rahule | Jäin täiesti<br>rahule | Ei oska<br>öelda |
|---|---------------------|---------------------------------|------------------------------|-------------------------|------------------------|------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                     |                     | <b>13</b>                       | <b>24</b>                    | <b>40</b>               | <b>23</b>              | <b>0</b>         |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 14                              | 30                           | 30                      | 25                     | 1                |
|   | Kesk-Eesti          | 16                              | 10                           | 51                      | 23                     | 0                |
|   | Kirde-Eesti         | 29                              | 16                           | 41                      | 14                     | 0                |
|   | Lääne-Eesti         | 2                               | 22                           | 62                      | 13                     | 1                |
|   | Lõuna-Eesti         | 11                              | 22                           | 42                      | 25                     | 0                |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 15                              | 31                           | 30                      | 24                     | 0                |
|   | suured linnad       | 20                              | 21                           | 45                      | 14                     | 0                |
|   | väikelinnad         | 12                              | 19                           | 49                      | 19                     | 1                |
|   | maa                 | 9                               | 19                           | 44                      | 27                     | 1                |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 12                              | 22                           | 42                      | 23                     | 1                |
|   | mitte-eestlased     | 17                              | 27                           | 36                      | 20                     | 0                |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 27                              | 19                           | 43                      | 11                     | 0                |
|   | 30 - 49 aastased    | 7                               | 25                           | 41                      | 27                     | 0                |
|   | 50 - 64 aastased    | 14                              | 28                           | 36                      | 21                     | 1                |
|   | 65 - 74 aastased    | 11                              | 12                           | 44                      | 33                     | 0                |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 12                              | 24                           | 41                      | 22                     | 1                |
|   | mehed               | 16                              | 24                           | 39                      | 21                     | 0                |
| <b>Haridus</b>  | põhiharidus         | 32                              | 12                           | 23                      | 33                     | 0                |
|   | kesk ja -eriharidus | 13                              | 23                           | 44                      | 20                     | 0                |
|   | kõrgharidus         | 11                              | 28                           | 39                      | 21                     | 1                |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>sissetulek</b> | kuni 200 €          | 15                              | 19                           | 47                      | 18                     | 1                |
|   | 201 .. 400 €        | 20                              | 23                           | 36                      | 21                     | 0                |
|   | 401 .. 600 €        | 10                              | 20                           | 46                      | 23                     | 1                |
|   | 601 .. 800 €        | 9                               | 24                           | 37                      | 30                     | 0                |
|   | üle 800 €           | 6                               | 34                           | 42                      | 18                     | 0                |

**Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul pöördunud Tarbijakaitseameti poole?**

(% pöördunuist, n=74)

Olen helistanud tarbijakaitse telefonil

|   |                     |    |
|---|---------------------|----|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | 62 |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 79 |
|   | Kesk-Eesti          | 17 |
|   | Kirde-Eesti         | 53 |
|   | Lääne-Eesti         | 88 |
|   | Lõuna-Eesti         | 28 |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 79 |
|   | suured linnad       | 56 |
|   | väikelinnad         | 56 |
|   | maa                 | 33 |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 64 |
|   | mitte-eestlased     | 60 |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 54 |
|   | 30 - 49 aastased    | 66 |
|   | 50 - 64 aastased    | 74 |
|   | 65 - 74 aastased    | 57 |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 65 |
|   | mehed               | 58 |
| <b>Haridus</b>                                  | põhiharidus         | 92 |
|   | kesk ja -eriharidus | 61 |
|   | kõrgharidus         | 43 |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 70 |
|   | 201 .. 400 €        | 65 |
|   | 401 .. 600 €        | 48 |
|   | 601 .. 800 €        | 39 |
|   | üle 800 €           | 60 |

## Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul pöördunud Tarbijakaitseameti poole?

(% pöördunuist, n=74)

Olen pöördunud avaldusega TKA poole

|   |                     |    |
|---|---------------------|----|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | 20 |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 8  |
|   | Kesk-Eesti          | 20 |
|   | Kirde-Eesti         | 35 |
|   | Lääne-Eesti         | 0  |
|   | Lõuna-Eesti         | 49 |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 7  |
|   | suured linnad       | 31 |
|   | väikelinnad         | 0  |
|   | maa                 | 45 |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 19 |
|   | mitte-eestlased     | 22 |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 35 |
|   | 30 - 49 aastased    | 7  |
|   | 50 - 64 aastased    | 11 |
|   | 65 - 74 aastased    | 35 |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 16 |
|   | mehed               | 26 |
| <b>Haridus</b>                                  | põhiharidus         | 8  |
|   | kesk ja -eriharidus | 27 |
|   | kõrgharidus         | 19 |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 4  |
|   | 201 .. 400 €        | 24 |
|   | 401 .. 600 €        | 15 |
|   | 601 .. 800 €        | 38 |
|   | üle 800 €           | 34 |

## Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul pöördunud Tarbijakaitseameti poole?

(% pöördunuist, n=74)

Olen pöördunud Tarbekaebuste komisjoni poole  
(kohtuväline institutsioon, mis töötab TKA juures  
ning lahendab vaidlusi)

|   |                     |    |
|---|---------------------|----|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | 8  |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 0  |
|   | Kesk-Eesti          | 0  |
|   | Kirde-Eesti         | 32 |
|   | Lääne-Eesti         | 0  |
|   | Lõuna-Eesti         | 0  |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 0  |
|   | suured linnad       | 29 |
|   | väikelinnad         | 0  |
|   | maa                 | 0  |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 0  |
|   | mitte-eestlased     | 22 |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 19 |
|   | 30 - 49 aastased    | 0  |
|   | 50 - 64 aastased    | 5  |
|   | 65 - 74 aastased    | 0  |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 2  |
|   | mehed               | 16 |
| <b>Haridus</b>                                  | põhiharidus         | 0  |
|   | kesk ja -eriharidus | 15 |
|   | kõrgharidus         | 3  |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 4  |
|   | 201 .. 400 €        | 16 |
|   | 401 .. 600 €        | 0  |
|   | 601 .. 800 €        | 0  |
|   | üle 800 €           | 0  |

## Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul pöördunud Tarbijakaitseameti poole?

(% pöördunuist, n=74)

Olen käinud TKA vastuvõtul

|   |                     |    |
|---|---------------------|----|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | 12 |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 5  |
|   | Kesk-Eesti          | 0  |
|   | Kirde-Eesti         | 35 |
|   | Lääne-Eesti         | 4  |
|   | Lõuna-Eesti         | 0  |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 5  |
|   | suured linnad       | 32 |
|   | väikelinnad         | 0  |
|   | maa                 | 1  |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 2  |
|   | mitte-eestlased     | 27 |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 19 |
|   | 30 - 49 aastased    | 3  |
|   | 50 - 64 aastased    | 9  |
|   | 65 - 74 aastased    | 22 |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 2  |
|   | mehed               | 24 |
| <b>Haridus</b>                                  | põhiharidus         | 0  |
|   | kesk ja -eriharidus | 17 |
|   | kõrgharidus         | 11 |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 4  |
|   | 201 .. 400 €        | 21 |
|   | 401 .. 600 €        | 11 |
|   | 601 .. 800 €        | 0  |
|   | üle 800 €           | 2  |

### Kas Te oleksite leidnud oma tarbijamurele kiirema lahenduse...

(% vastanuist)

... kui oleksite eelnevalt täpsemalt teadnud oma õigusi ja kohustusi

|   |                     | Üldse mitte | Pigem mitte | Pigem jah | Kindlasti | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>6</b>    | <b>16</b>   | <b>31</b> | <b>18</b> | <b>29</b>     |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 8           | 24          | 30        | 12        | 26            |
|   | Kesk-Eesti          | 2           | 11          | 21        | 32        | 34            |
|   | Kirde-Eesti         | 11          | 5           | 41        | 20        | 23            |
|   | Lääne-Eesti         | 3           | 7           | 25        | 28        | 37            |
|   | Lõuna-Eesti         | 2           | 20          | 29        | 17        | 32            |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 8           | 25          | 31        | 15        | 21            |
|   | suured linnad       | 10          | 16          | 41        | 12        | 21            |
|   | väikelinnad         | 2           | 4           | 33        | 32        | 29            |
|   | maa                 | 4           | 13          | 20        | 18        | 45            |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 9           | 17          | 23        | 17        | 34            |
|   | mitte-eestlased     | 3           | 15          | 40        | 19        | 23            |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 7           | 19          | 38        | 17        | 19            |
|   | 30 - 49 aastased    | 6           | 16          | 27        | 18        | 33            |
|   | 50 - 64 aastased    | 5           | 11          | 38        | 21        | 25            |
|   | 65 - 74 aastased    | 6           | 15          | 11        | 17        | 51            |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 5           | 18          | 31        | 17        | 29            |
|   | mehed               | 7           | 13          | 31        | 20        | 29            |
| <b>Haridus</b>                                  | põhiharidus         | 10          | 28          | 16        | 15        | 31            |
|   | kesk ja -eriharidus | 6           | 10          | 34        | 21        | 29            |
|   | kõrgharidus         | 5           | 16          | 36        | 16        | 27            |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 11          | 7           | 32        | 21        | 29            |
|   | 201 .. 400 €        | 6           | 15          | 29        | 15        | 35            |
|   | 401 .. 600 €        | 2           | 27          | 31        | 17        | 23            |
|   | 601 .. 800 €        | 4           | 11          | 43        | 21        | 21            |
|   | üle 800 €           | 7           | 20          | 26        | 23        | 24            |



## Kas Te oleksite leidnud oma tarbijamurele kiirema lahenduse...

(% vastanuist)

... kui oleksite eelnevalt teadnud, kuidas tarbijakaitsealaste probleemide korral käituda

|   |                     | Üldse mitte | Pigem mitte | Pigem jah | Kindlasti | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>5</b>    | <b>13</b>   | <b>32</b> | <b>21</b> | <b>29</b>     |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 6           | 18          | 33        | 17        | 26            |
|   | Kesk-Eesti          | 2           | 12          | 14        | 34        | 38            |
|   | Kirde-Eesti         | 11          | 5           | 35        | 24        | 25            |
|   | Lääne-Eesti         | 3           | 1           | 24        | 32        | 40            |
|   | Lõuna-Eesti         | 1           | 20          | 36        | 13        | 30            |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 5           | 19          | 35        | 20        | 21            |
|   | suured linnad       | 11          | 13          | 33        | 18        | 25            |
|   | väikelinnad         | 2           | 5           | 31        | 34        | 28            |
|   | maa                 | 3           | 12          | 25        | 16        | 44            |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 8           | 12          | 27        | 17        | 36            |
|   | mitte-eestlased     | 2           | 13          | 37        | 26        | 22            |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 8           | 11          | 44        | 24        | 13            |
|   | 30 - 49 aastased    | 6           | 14          | 28        | 19        | 33            |
|   | 50 - 64 aastased    | 3           | 13          | 29        | 29        | 26            |
|   | 65 - 74 aastased    | 1           | 12          | 19        | 9         | 59            |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 4           | 13          | 39        | 16        | 28            |
|   | mehed               | 7           | 12          | 24        | 27        | 30            |
| <b>Haridus</b>                                  | põhiharidus         | 11          | 15          | 30        | 14        | 30            |
|   | kesk ja -eriharidus | 4           | 12          | 30        | 26        | 28            |
|   | kõrgharidus         | 4           | 14          | 33        | 19        | 30            |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 11          | 6           | 36        | 17        | 30            |
|   | 201 .. 400 €        | 6           | 8           | 30        | 21        | 35            |
|   | 401 .. 600 €        | 1           | 22          | 29        | 24        | 24            |
|   | 601 .. 800 €        | 0           | 16          | 35        | 23        | 26            |
|   | üle 800 €           | 6           | 22          | 32        | 22        | 18            |

**Kuidas on TKA töö jäänud silma avalikus diskussioonis ja  
meediakanalites viimase 12 kuu jooksul?**

(% vastanuist)

|   |                     | Ükskõik,<br>ei huvita | Tulemusi<br>pole üldse<br>näha | Tulemusi<br>pole eriti<br>näha | Tulemusi<br>on aeg-<br>ajalt näha | Tulemused<br>on silm-<br>nähtavad |
|---|---------------------|-----------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                     |                     | <b>14</b>             | <b>13</b>                      | <b>23</b>                      | <b>45</b>                         | <b>5</b>                          |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 11                    | 11                             | 25                             | 49                                | 4                                 |
|   | Kesk-Eesti          | 11                    | 19                             | 15                             | 48                                | 7                                 |
|   | Kirde-Eesti         | 26                    | 21                             | 32                             | 18                                | 3                                 |
|   | Lääne-Eesti         | 12                    | 8                              | 23                             | 51                                | 6                                 |
|   | Lõuna-Eesti         | 14                    | 11                             | 20                             | 48                                | 7                                 |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 10                    | 9                              | 28                             | 47                                | 6                                 |
|   | suured linnad       | 22                    | 19                             | 29                             | 22                                | 8                                 |
|   | väikelinnad         | 13                    | 18                             | 14                             | 54                                | 1                                 |
|   | maa                 | 12                    | 10                             | 22                             | 50                                | 6                                 |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 12                    | 6                              | 19                             | 57                                | 6                                 |
|   | mitte-eestlased     | 18                    | 27                             | 33                             | 19                                | 3                                 |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 17                    | 11                             | 29                             | 38                                | 5                                 |
|   | 30 - 49 aastased    | 6                     | 18                             | 21                             | 49                                | 6                                 |
|   | 50 - 64 aastased    | 17                    | 7                              | 25                             | 46                                | 5                                 |
|   | 65 - 74 aastased    | 24                    | 12                             | 15                             | 45                                | 4                                 |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 16                    | 12                             | 23                             | 44                                | 5                                 |
|   | mehed               | 11                    | 15                             | 24                             | 44                                | 6                                 |
| <b>Haridus</b>  | põhiharidus         | 27                    | 22                             | 6                              | 37                                | 8                                 |
|   | kesk ja -eriharidus | 13                    | 13                             | 26                             | 43                                | 5                                 |
|   | kõrgharidus         | 10                    | 10                             | 27                             | 48                                | 5                                 |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>sissetulek</b> | kuni 200 €          | 16                    | 20                             | 24                             | 35                                | 5                                 |
|   | 201 .. 400 €        | 15                    | 13                             | 23                             | 43                                | 6                                 |
|   | 401 .. 600 €        | 12                    | 12                             | 25                             | 46                                | 5                                 |
|   | 601 .. 800 €        | 8                     | 12                             | 21                             | 54                                | 5                                 |
|   | üle 800 €           | 16                    | 7                              | 23                             | 49                                | 5                                 |

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2012. aastal  
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

TKA nõuandetelefon

|   |                     | Ei ole kasutanud | Mõnel korral | Sageli   |
|---|---------------------|------------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>94</b>        | <b>6</b>     | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 91               | 9            | 0        |
|   | Kesk-Eesti          | 99               | 1            | 0        |
|   | Kirde-Eesti         | 92               | 8            | 0        |
|   | Lääne-Eesti         | 95               | 5            | 0        |
|   | Lõuna-Eesti         | 97               | 3            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 89               | 11           | 0        |
|   | suured linnad       | 93               | 7            | 0        |
|   | väikelinnad         | 97               | 3            | 0        |
|   | maa                 | 97               | 3            | 0        |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 95               | 5            | 0        |
|   | mitte-eestlased     | 91               | 9            | 0        |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 94               | 6            | 0        |
|   | 30 - 49 aastased    | 94               | 6            | 0        |
|   | 50 - 64 aastased    | 92               | 7            | 1        |
|   | 65 - 74 aastased    | 97               | 3            | 0        |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 94               | 6            | 0        |
|   | mehed               | 94               | 6            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                  | alg- ja põhiharidus | 93               | 7            | 0        |
|   | kesk ja -eriharidus | 94               | 6            | 0        |
|   | kõrgharidus         | 95               | 5            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 95               | 5            | 0        |
|   | 201 .. 400 €        | 91               | 9            | 0        |
|   | 401 .. 600 €        | 96               | 4            | 0        |
|   | 601 .. 800 €        | 98               | 1            | 1        |
|   | üle 800 €           | 93               | 7            | 0        |

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2012. aastal  
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Tarbijaportaamid ja foorumid

|   |                     | Ei ole kasutanud | Mõnel korral | Sageli   |
|---|---------------------|------------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>84</b>        | <b>15</b>    | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 81               | 18           | 1        |
|   | Kesk-Eesti          | 92               | 7            | 1        |
|   | Kirde-Eesti         | 80               | 19           | 1        |
|   | Lääne-Eesti         | 87               | 13           | 0        |
|   | Lõuna-Eesti         | 87               | 12           | 1        |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 78               | 21           | 1        |
|   | suured linnad       | 86               | 14           | 0        |
|   | väikelinnad         | 89               | 10           | 1        |
|   | maa                 | 86               | 13           | 1        |
| <b>Rahvus</b>                                   | estlased            | 85               | 14           | 1        |
|   | mitte-estlased      | 82               | 18           | 0        |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 79               | 20           | 1        |
|   | 30 - 49 aastased    | 81               | 18           | 1        |
|   | 50 - 64 aastased    | 90               | 9            | 1        |
|   | 65 - 74 aastased    | 95               | 5            | 0        |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 85               | 14           | 1        |
|   | mehed               | 83               | 16           | 1        |
| <b>Haridus</b>                                  | alg- ja põhiharidus | 96               | 4            | 0        |
|   | kesk ja -eriharidus | 85               | 15           | 0        |
|   | kõrgharidus         | 78               | 20           | 2        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 84               | 15           | 1        |
|   | 201 .. 400 €        | 87               | 13           | 0        |
|   | 401 .. 600 €        | 84               | 16           | 0        |
|   | 601 .. 800 €        | 83               | 15           | 2        |
|   | üle 800 €           | 75               | 23           | 2        |

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2012. aastal  
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

TKA kodulehekülg

|  |                     | Ei ole kasutanud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|------------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>86</b>        | <b>14</b>    | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 82               | 17           | 1        |
|  | Kesk-Eesti          | 91               | 9            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 89               | 9            | 2        |
|  | Lääne-Eesti         | 87               | 13           | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 87               | 13           | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 78               | 21           | 1        |
|  | suured linnad       | 90               | 9            | 1        |
|  | väikelinnad         | 89               | 11           | 0        |
|  | maa                 | 88               | 12           | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 85               | 14           | 1        |
|  | mitte-eestlased     | 87               | 13           | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 82               | 17           | 1        |
|  | 30 - 49 aastased    | 82               | 17           | 1        |
|  | 50 - 64 aastased    | 91               | 9            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 93               | 7            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 84               | 16           | 0        |
|  | mehed               | 88               | 11           | 1        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 100              | 0            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 86               | 14           | 0        |
|  | kõrgharidus         | 81               | 18           | 1        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 85               | 15           | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 91               | 9            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 83               | 15           | 2        |
|  | 601 .. 800 €        | 86               | 13           | 1        |
|  | üle 800 €           | 74               | 26           | 0        |

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2012. aastal  
tarbijajakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

TKA infovoldikud

|  |                     | Ei ole kasutanud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|------------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>89</b>        | <b>11</b>    | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 89               | 11           | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 86               | 14           | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 96               | 4            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 89               | 11           | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 85               | 14           | 1        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 89               | 11           | 0        |
|  | suured linnad       | 92               | 8            | 0        |
|  | väikelinnad         | 89               | 11           | 0        |
|  | maa                 | 86               | 13           | 1        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 86               | 14           | 0        |
|  | mitte-eestlased     | 95               | 5            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 92               | 8            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 85               | 15           | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 93               | 7            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 91               | 9            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 88               | 12           | 0        |
|  | mehed               | 89               | 11           | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 94               | 6            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 89               | 11           | 0        |
|  | kõrgharidus         | 88               | 12           | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 88               | 11           | 1        |
|  | 201 .. 400 €        | 90               | 10           | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 88               | 12           | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 85               | 15           | 0        |
|  | üle 800 €           | 89               | 11           | 0        |

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2012. aastal  
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Tarbijakaitseüritused, teabepäevad

|  |                     | Ei ole kasutanud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|------------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>97</b>        | <b>3</b>     | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 98               | 2            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 98               | 2            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 99               | 1            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 96               | 3            | 1        |
|  | Lõuna-Eesti         | 96               | 4            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 98               | 2            | 0        |
|  | suured linnad       | 96               | 4            | 0        |
|  | väikelinnad         | 98               | 2            | 0        |
|  | maa                 | 97               | 3            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 96               | 4            | 0        |
|  | mitte-eestlased     | 99               | 1            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 99               | 1            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 97               | 3            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 97               | 3            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 94               | 5            | 1        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 97               | 3            | 0        |
|  | mehed               | 97               | 3            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 96               | 4            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 98               | 2            | 0        |
|  | kõrgharidus         | 97               | 3            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 96               | 4            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 98               | 2            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 98               | 2            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 96               | 4            | 0        |
|  | üle 800 €           | 96               | 4            | 0        |

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2012. aastal  
tarbijajakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Vabatahtlikud tarbijate ühendused

|  |                     | Ei ole kasutanud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|------------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>98</b>        | <b>2</b>     | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 99               | 1            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 100              | 0            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 100              | 0            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 97               | 3            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 97               | 3            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 99               | 1            | 0        |
|  | suured linnad       | 99               | 1            | 0        |
|  | väikelinnad         | 99               | 1            | 0        |
|  | maa                 | 97               | 3            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 98               | 2            | 0        |
|  | mitte-eestlased     | 100              | 0            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 98               | 2            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 98               | 2            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 99               | 1            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 98               | 2            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 98               | 2            | 0        |
|  | mehed               | 98               | 2            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 98               | 2            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 99               | 1            | 0        |
|  | kõrgharidus         | 98               | 2            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 97               | 3            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 99               | 1            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 100              | 0            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 98               | 2            | 0        |
|  | üle 800 €           | 97               | 3            | 0        |



**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2012. aastal  
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Päevalehed

|  |                     | Ei ole kasutanud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|------------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>43</b>        | <b>48</b>    | <b>9</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 45               | 47           | 8        |
|  | Kesk-Eesti          | 39               | 51           | 10       |
|  | Kirde-Eesti         | 35               | 58           | 7        |
|  | Lääne-Eesti         | 48               | 41           | 11       |
|  | Lõuna-Eesti         | 46               | 45           | 9        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 39               | 50           | 11       |
|  | suured linnad       | 38               | 57           | 5        |
|  | väikelinnad         | 50               | 40           | 10       |
|  | maa                 | 47               | 44           | 9        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 46               | 45           | 9        |
|  | mitte-eestlased     | 37               | 55           | 8        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 41               | 52           | 7        |
|  | 30 - 49 aastased    | 43               | 51           | 6        |
|  | 50 - 64 aastased    | 43               | 45           | 12       |
|  | 65 - 74 aastased    | 51               | 35           | 14       |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 45               | 47           | 8        |
|  | mehed               | 42               | 48           | 10       |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 49               | 40           | 11       |
|  | kesk ja -eriharidus | 43               | 48           | 9        |
|  | kõrgharidus         | 42               | 50           | 8        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 45               | 39           | 16       |
|  | 201 .. 400 €        | 48               | 44           | 8        |
|  | 401 .. 600 €        | 41               | 52           | 7        |
|  | 601 .. 800 €        | 41               | 49           | 10       |
|  | üle 800 €           | 32               | 63           | 5        |

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2012. aastal  
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Ajakirjad

|  |                     | Ei ole kasutanud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|------------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>62</b>        | <b>32</b>    | <b>6</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 65               | 32           | 3        |
|  | Kesk-Eesti          | 57               | 35           | 8        |
|  | Kirde-Eesti         | 60               | 34           | 6        |
|  | Lääne-Eesti         | 64               | 29           | 7        |
|  | Lõuna-Eesti         | 61               | 32           | 7        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 63               | 33           | 4        |
|  | suured linnad       | 61               | 34           | 5        |
|  | väikelinnad         | 61               | 32           | 7        |
|  | maa                 | 64               | 30           | 6        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 62               | 32           | 6        |
|  | mitte-eestlased     | 64               | 32           | 4        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 60               | 33           | 7        |
|  | 30 - 49 aastased    | 64               | 32           | 4        |
|  | 50 - 64 aastased    | 60               | 32           | 8        |
|  | 65 - 74 aastased    | 63               | 31           | 6        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 64               | 32           | 4        |
|  | mehed               | 61               | 32           | 7        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 55               | 34           | 11       |
|  | kesk ja -eriharidus | 63               | 31           | 6        |
|  | kõrgharidus         | 65               | 32           | 3        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 58               | 27           | 15       |
|  | 201 .. 400 €        | 67               | 28           | 5        |
|  | 401 .. 600 €        | 57               | 39           | 4        |
|  | 601 .. 800 €        | 65               | 30           | 5        |
|  | üle 800 €           | 60               | 40           | 0        |

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2012. aastal  
tarbijajakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Televisioon

|  |                     | Ei ole kasutanud | Mõnel korral | Sageli    |
|--|---------------------|------------------|--------------|-----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>37</b>        | <b>50</b>    | <b>13</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 39               | 51           | 10        |
|  | Kesk-Eesti          | 29               | 54           | 17        |
|  | Kirde-Eesti         | 47               | 39           | 14        |
|  | Lääne-Eesti         | 34               | 52           | 14        |
|  | Lõuna-Eesti         | 31               | 54           | 15        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 35               | 54           | 11        |
|  | suured linnad       | 41               | 46           | 13        |
|  | väikelinnad         | 41               | 46           | 13        |
|  | maa                 | 33               | 52           | 15        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 32               | 54           | 14        |
|  | mitte-eestlased     | 48               | 42           | 10        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 37               | 54           | 9         |
|  | 30 - 49 aastased    | 38               | 52           | 10        |
|  | 50 - 64 aastased    | 33               | 48           | 19        |
|  | 65 - 74 aastased    | 36               | 43           | 21        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 36               | 52           | 12        |
|  | mehed               | 37               | 48           | 15        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 30               | 53           | 17        |
|  | kesk ja -eriharidus | 37               | 49           | 14        |
|  | kõrgharidus         | 39               | 51           | 10        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 28               | 47           | 25        |
|  | 201 .. 400 €        | 41               | 46           | 13        |
|  | 401 .. 600 €        | 34               | 57           | 9         |
|  | 601 .. 800 €        | 42               | 47           | 11        |
|  | üle 800 €           | 30               | 61           | 9         |

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2012. aastal  
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Raadio

|  |                     | Ei ole kasutanud | Mõnel korral | Sageli    |
|--|---------------------|------------------|--------------|-----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>53</b>        | <b>36</b>    | <b>11</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 56               | 36           | 8         |
|  | Kesk-Eesti          | 54               | 27           | 19        |
|  | Kirde-Eesti         | 49               | 37           | 14        |
|  | Lääne-Eesti         | 53               | 38           | 9         |
|  | Lõuna-Eesti         | 46               | 39           | 15        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 55               | 35           | 10        |
|  | suured linnad       | 46               | 39           | 15        |
|  | väikelinnad         | 56               | 34           | 10        |
|  | maa                 | 51               | 37           | 12        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 51               | 37           | 12        |
|  | mitte-eestlased     | 56               | 34           | 10        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 58               | 26           | 16        |
|  | 30 - 49 aastased    | 54               | 40           | 6         |
|  | 50 - 64 aastased    | 49               | 38           | 13        |
|  | 65 - 74 aastased    | 42               | 44           | 14        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 56               | 35           | 9         |
|  | mehed               | 48               | 37           | 15        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 40               | 30           | 30        |
|  | kesk ja -eriharidus | 54               | 37           | 9         |
|  | kõrgharidus         | 56               | 37           | 7         |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 46               | 34           | 20        |
|  | 201 .. 400 €        | 55               | 33           | 12        |
|  | 401 .. 600 €        | 52               | 38           | 10        |
|  | 601 .. 800 €        | 60               | 31           | 9         |
|  | üle 800 €           | 46               | 51           | 3         |

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2012. aastal  
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Internet

|  |                     | Ei ole kasutanud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|------------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>54</b>        | <b>38</b>    | <b>8</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 54               | 37           | 9        |
|  | Kesk-Eesti          | 60               | 31           | 9        |
|  | Kirde-Eesti         | 40               | 53           | 7        |
|  | Lääne-Eesti         | 66               | 29           | 5        |
|  | Lõuna-Eesti         | 55               | 38           | 7        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 47               | 41           | 12       |
|  | suured linnad       | 40               | 55           | 5        |
|  | väikelinnad         | 61               | 28           | 11       |
|  | maa                 | 66               | 30           | 4        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 57               | 35           | 8        |
|  | mitte-eestlased     | 48               | 44           | 8        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 36               | 54           | 10       |
|  | 30 - 49 aastased    | 49               | 41           | 10       |
|  | 50 - 64 aastased    | 72               | 23           | 5        |
|  | 65 - 74 aastased    | 80               | 17           | 3        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 56               | 36           | 8        |
|  | mehed               | 53               | 39           | 8        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 67               | 24           | 9        |
|  | kesk ja -eriharidus | 57               | 36           | 7        |
|  | kõrgharidus         | 47               | 44           | 9        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 58               | 32           | 10       |
|  | 201 .. 400 €        | 60               | 35           | 5        |
|  | 401 .. 600 €        | 53               | 36           | 11       |
|  | 601 .. 800 €        | 51               | 39           | 10       |
|  | üle 800 €           | 37               | 57           | 6        |

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2012. aastal tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Tänavareklaam (plakatid, posterid)

|  |                     | Ei ole kasutanud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|------------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>76</b>        | <b>22</b>    | <b>2</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 73               | 24           | 3        |
|  | Kesk-Eesti          | 87               | 12           | 1        |
|  | Kirde-Eesti         | 66               | 33           | 1        |
|  | Lääne-Eesti         | 81               | 18           | 1        |
|  | Lõuna-Eesti         | 79               | 20           | 1        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 68               | 28           | 4        |
|  | suured linnad       | 68               | 31           | 1        |
|  | väikelinnad         | 83               | 17           | 0        |
|  | maa                 | 84               | 15           | 1        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 79               | 19           | 2        |
|  | mitte-eestlased     | 70               | 29           | 1        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 74               | 24           | 2        |
|  | 30 - 49 aastased    | 78               | 21           | 1        |
|  | 50 - 64 aastased    | 75               | 24           | 1        |
|  | 65 - 74 aastased    | 78               | 20           | 2        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 76               | 23           | 1        |
|  | mehed               | 76               | 22           | 2        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 73               | 27           | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 77               | 21           | 2        |
|  | kõrgharidus         | 76               | 22           | 2        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 76               | 21           | 3        |
|  | 201 .. 400 €        | 76               | 24           | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 79               | 20           | 1        |
|  | 601 .. 800 €        | 76               | 19           | 5        |
|  | üle 800 €           | 73               | 26           | 1        |

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

(% vastanuist)

TKA nõuandetelefon

|  |                     | Mitte-<br>vajalik | Pigem<br>mitte-<br>vajalik | Pigem<br>vajalik | Väga<br>vajalik | Ei oska<br>öelda |
|--|---------------------|-------------------|----------------------------|------------------|-----------------|------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>6</b>          | <b>6</b>                   | <b>47</b>        | <b>31</b>       | <b>10</b>        |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 5                 | 6                          | 43               | 38              | 8                |
|  | Kesk-Eesti          | 5                 | 8                          | 57               | 21              | 9                |
|  | Kirde-Eesti         | 14                | 10                         | 50               | 22              | 4                |
|  | Lääne-Eesti         | 7                 | 3                          | 48               | 31              | 11               |
|  | Lõuna-Eesti         | 2                 | 4                          | 49               | 28              | 17               |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 6                 | 6                          | 45               | 36              | 7                |
|  | suured linnad       | 10                | 7                          | 47               | 24              | 12               |
|  | väikelinnad         | 3                 | 6                          | 49               | 27              | 15               |
|  | maa                 | 4                 | 4                          | 49               | 33              | 10               |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 3                 | 3                          | 49               | 34              | 11               |
|  | mitte-eestlased     | 12                | 11                         | 43               | 24              | 10               |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 7                 | 5                          | 40               | 39              | 9                |
|  | 30 - 49 aastased    | 3                 | 6                          | 53               | 30              | 8                |
|  | 50 - 64 aastased    | 8                 | 6                          | 46               | 27              | 13               |
|  | 65 - 74 aastased    | 7                 | 5                          | 50               | 21              | 17               |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 7                 | 5                          | 47               | 31              | 10               |
|  | mehed               | 5                 | 6                          | 48               | 30              | 11               |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 6                 | 2                          | 51               | 22              | 19               |
|  | kesk ja -eriharidus | 5                 | 7                          | 45               | 34              | 9                |
|  | kõrgharidus         | 6                 | 5                          | 50               | 29              | 10               |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 3                 | 2                          | 55               | 33              | 7                |
|  | 201 .. 400 €        | 4                 | 8                          | 48               | 28              | 12               |
|  | 401 .. 600 €        | 7                 | 6                          | 53               | 22              | 12               |
|  | 601 .. 800 €        | 9                 | 3                          | 42               | 35              | 11               |
|  | üle 800 €           | 11                | 5                          | 34               | 45              | 5                |

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

(% vastanuist)

Tarbijaportaamid ja foorumid

|   |                     | Mitte-<br>vajalik | Pigem<br>mitte-<br>vajalik | Pigem<br>vajalik | Väga<br>vajalik | Ei oska<br>öelda |
|---|---------------------|-------------------|----------------------------|------------------|-----------------|------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                     |                     | <b>6</b>          | <b>7</b>                   | <b>49</b>        | <b>24</b>       | <b>14</b>        |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 6                 | 5                          | 48               | 31              | 10               |
|   | Kesk-Eesti          | 4                 | 11                         | 50               | 19              | 16               |
|   | Kirde-Eesti         | 17                | 11                         | 46               | 20              | 6                |
|   | Lääne-Eesti         | 3                 | 9                          | 46               | 22              | 20               |
|   | Lõuna-Eesti         | 3                 | 7                          | 51               | 18              | 21               |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 6                 | 6                          | 47               | 31              | 10               |
|   | suured linnad       | 13                | 6                          | 48               | 18              | 15               |
|   | väikelinnad         | 4                 | 10                         | 49               | 19              | 18               |
|   | maa                 | 3                 | 8                          | 51               | 23              | 15               |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 3                 | 8                          | 49               | 25              | 15               |
|   | mitte-eestlased     | 12                | 6                          | 48               | 23              | 11               |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 3                 | 4                          | 45               | 39              | 9                |
|   | 30 - 49 aastased    | 3                 | 6                          | 58               | 24              | 9                |
|   | 50 - 64 aastased    | 10                | 11                         | 44               | 14              | 21               |
|   | 65 - 74 aastased    | 15                | 8                          | 40               | 11              | 26               |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 6                 | 9                          | 48               | 24              | 13               |
|   | mehed               | 6                 | 5                          | 50               | 24              | 15               |
| <b>Haridus</b>  | põhiharidus         | 7                 | 6                          | 54               | 10              | 23               |
|   | kesk ja -eriharidus | 7                 | 6                          | 49               | 25              | 13               |
|   | kõrgharidus         | 4                 | 9                          | 48               | 27              | 12               |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>sissetulek</b> | kuni 200 €          | 4                 | 7                          | 52               | 24              | 13               |
|   | 201 .. 400 €        | 7                 | 7                          | 50               | 20              | 16               |
|   | 401 .. 600 €        | 4                 | 8                          | 50               | 22              | 16               |
|   | 601 .. 800 €        | 6                 | 6                          | 45               | 32              | 11               |
|   | üle 800 €           | 11                | 9                          | 39               | 34              | 7                |



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

(% vastanuist)

TKA kodulehekülg

|   |                     | Mitte-<br>vajalik | Pigem<br>mitte-<br>vajalik | Pigem<br>vajalik | Väga<br>vajalik | Ei oska<br>öelda |
|---|---------------------|-------------------|----------------------------|------------------|-----------------|------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                     |                     | <b>5</b>          | <b>3</b>                   | <b>44</b>        | <b>38</b>       | <b>10</b>        |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 4                 | 2                          | 40               | 47              | 7                |
|   | Kesk-Eesti          | 4                 | 4                          | 40               | 37              | 15               |
|   | Kirde-Eesti         | 14                | 7                          | 46               | 28              | 5                |
|   | Lääne-Eesti         | 1                 | 4                          | 45               | 36              | 14               |
|   | Lõuna-Eesti         | 5                 | 2                          | 49               | 30              | 14               |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 4                 | 3                          | 37               | 48              | 8                |
|   | suured linnad       | 12                | 5                          | 50               | 25              | 8                |
|   | väikelinnad         | 4                 | 2                          | 48               | 33              | 13               |
|   | maa                 | 3                 | 3                          | 42               | 40              | 12               |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 2                 | 3                          | 44               | 41              | 10               |
|   | mitte-eestlased     | 11                | 4                          | 44               | 31              | 10               |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 3                 | 0                          | 42               | 49              | 6                |
|   | 30 - 49 aastased    | 1                 | 4                          | 47               | 43              | 5                |
|   | 50 - 64 aastased    | 9                 | 4                          | 42               | 27              | 18               |
|   | 65 - 74 aastased    | 13                | 7                          | 41               | 19              | 20               |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 5                 | 3                          | 43               | 39              | 10               |
|   | mehed               | 5                 | 3                          | 46               | 36              | 10               |
| <b>Haridus</b>  | põhiharidus         | 9                 | 4                          | 54               | 15              | 18               |
|   | kesk ja -eriharidus | 5                 | 3                          | 41               | 41              | 10               |
|   | kõrgharidus         | 3                 | 3                          | 45               | 42              | 7                |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>sissetulek</b> | kuni 200 €          | 3                 | 5                          | 47               | 40              | 5                |
|   | 201 .. 400 €        | 7                 | 3                          | 47               | 31              | 12               |
|   | 401 .. 600 €        | 4                 | 4                          | 44               | 33              | 15               |
|   | 601 .. 800 €        | 2                 | 3                          | 36               | 50              | 9                |
|   | üle 800 €           | 6                 | 1                          | 35               | 56              | 2                |

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

(% vastanuist)

TKA infovoldikud

|   |                     | Mitte-<br>vajalik | Pigem<br>mitte-<br>vajalik | Pigem<br>vajalik | Väga<br>vajalik | Ei oska<br>öelda |
|---|---------------------|-------------------|----------------------------|------------------|-----------------|------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                     |                     | <b>7</b>          | <b>16</b>                  | <b>49</b>        | <b>15</b>       | <b>13</b>        |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 8                 | 20                         | 45               | 17              | 10               |
|   | Kesk-Eesti          | 8                 | 12                         | 55               | 7               | 18               |
|   | Kirde-Eesti         | 15                | 17                         | 54               | 10              | 4                |
|   | Lääne-Eesti         | 6                 | 10                         | 54               | 14              | 16               |
|   | Lõuna-Eesti         | 4                 | 15                         | 48               | 16              | 17               |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 8                 | 24                         | 42               | 16              | 10               |
|   | suured linnad       | 12                | 18                         | 45               | 12              | 13               |
|   | väikelinnad         | 4                 | 9                          | 53               | 15              | 19               |
|   | maa                 | 6                 | 13                         | 55               | 15              | 11               |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 6                 | 16                         | 52               | 13              | 13               |
|   | mitte-eestlased     | 10                | 17                         | 43               | 19              | 11               |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 6                 | 11                         | 53               | 21              | 9                |
|   | 30 - 49 aastased    | 5                 | 19                         | 53               | 12              | 11               |
|   | 50 - 64 aastased    | 9                 | 18                         | 46               | 11              | 16               |
|   | 65 - 74 aastased    | 14                | 16                         | 38               | 15              | 17               |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 8                 | 16                         | 49               | 15              | 12               |
|   | mehed               | 7                 | 17                         | 49               | 14              | 13               |
| <b>Haridus</b>  | põhiharidus         | 9                 | 18                         | 47               | 7               | 19               |
|   | kesk ja -eriharidus | 6                 | 11                         | 54               | 18              | 11               |
|   | kõrgharidus         | 9                 | 23                         | 44               | 12              | 12               |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>sissetulek</b> | kuni 200 €          | 3                 | 9                          | 56               | 26              | 6                |
|   | 201 .. 400 €        | 6                 | 17                         | 52               | 12              | 13               |
|   | 401 .. 600 €        | 9                 | 17                         | 43               | 12              | 19               |
|   | 601 .. 800 €        | 9                 | 18                         | 48               | 12              | 13               |
|   | üle 800 €           | 15                | 20                         | 45               | 14              | 6                |

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

(% vastanuist)

Tarbijakaitsealased üritused, teabepäevad

|   |                     | Mitte-<br>vajalik | Pigem<br>mitte-<br>vajalik | Pigem<br>vajalik | Väga<br>vajalik | Ei oska<br>öelda |
|---|---------------------|-------------------|----------------------------|------------------|-----------------|------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                     |                     | <b>8</b>          | <b>22</b>                  | <b>44</b>        | <b>9</b>        | <b>17</b>        |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 9                 | 23                         | 39               | 12              | 17               |
|   | Kesk-Eesti          | 8                 | 21                         | 45               | 11              | 15               |
|   | Kirde-Eesti         | 15                | 29                         | 41               | 11              | 4                |
|   | Lääne-Eesti         | 3                 | 18                         | 52               | 11              | 16               |
|   | Lõuna-Eesti         | 4                 | 17                         | 50               | 4               | 25               |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 9                 | 26                         | 37               | 10              | 18               |
|   | suured linnad       | 12                | 24                         | 45               | 5               | 14               |
|   | väikelinnad         | 5                 | 16                         | 47               | 11              | 21               |
|   | maa                 | 6                 | 20                         | 49               | 10              | 15               |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 5                 | 22                         | 47               | 9               | 17               |
|   | mitte-eestlased     | 13                | 22                         | 37               | 12              | 16               |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 4                 | 26                         | 43               | 12              | 15               |
|   | 30 - 49 aastased    | 8                 | 25                         | 45               | 8               | 14               |
|   | 50 - 64 aastased    | 10                | 16                         | 45               | 9               | 20               |
|   | 65 - 74 aastased    | 11                | 14                         | 37               | 14              | 24               |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 8                 | 24                         | 42               | 9               | 17               |
|   | mehed               | 8                 | 19                         | 45               | 11              | 17               |
| <b>Haridus</b>  | põhiharidus         | 10                | 23                         | 43               | 4               | 20               |
|   | kesk ja -eriharidus | 7                 | 19                         | 45               | 13              | 16               |
|   | kõrgharidus         | 8                 | 26                         | 43               | 7               | 16               |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>sissetulek</b> | kuni 200 €          | 8                 | 16                         | 46               | 19              | 11               |
|   | 201 .. 400 €        | 7                 | 23                         | 42               | 8               | 20               |
|   | 401 .. 600 €        | 7                 | 20                         | 43               | 8               | 22               |
|   | 601 .. 800 €        | 6                 | 19                         | 52               | 8               | 15               |
|   | üle 800 €           | 16                | 33                         | 35               | 9               | 7                |

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

(% vastanuist)

Vabatahtlike tarbijaorganisatsioonide nõuandlad

|                              |                     | Mitte-<br>vajalik | Pigem<br>mitte-<br>vajalik | Pigem<br>vajalik | Väga<br>vajalik | Ei oska<br>öelda |
|------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------|------------------|-----------------|------------------|
| <b>Keskmiselt</b>            |                     | <b>8</b>          | <b>15</b>                  | <b>44</b>        | <b>12</b>       | <b>21</b>        |
| <b>Regioon</b>               | Põhja-Eesti         | 9                 | 13                         | 45               | 15              | 18               |
|                              | Kesk-Eesti          | 8                 | 12                         | 38               | 7               | 35               |
|                              | Kirde-Eesti         | 16                | 16                         | 47               | 15              | 6                |
|                              | Lääne-Eesti         | 2                 | 18                         | 43               | 13              | 24               |
|                              | Lõuna-Eesti         | 4                 | 15                         | 44               | 7               | 30               |
| <b>Elukoht</b>               | Tallinn             | 9                 | 14                         | 45               | 13              | 19               |
|                              | suured linnad       | 12                | 16                         | 42               | 11              | 19               |
|                              | väikelinnad         | 7                 | 10                         | 49               | 8               | 26               |
|                              | maa                 | 5                 | 17                         | 41               | 13              | 24               |
| <b>Rahvus</b>                | eestlased           | 6                 | 15                         | 44               | 9               | 26               |
|                              | mitte-eestlased     | 12                | 14                         | 44               | 18              | 12               |
| <b>Vanus</b>                 | 18 - 29 aastased    | 5                 | 10                         | 52               | 19              | 14               |
|                              | 30 - 49 aastased    | 8                 | 18                         | 45               | 8               | 21               |
|                              | 50 - 64 aastased    | 9                 | 15                         | 39               | 9               | 28               |
|                              | 65 - 74 aastased    | 9                 | 13                         | 35               | 15              | 28               |
| <b>Sugu</b>                  | naised              | 8                 | 15                         | 43               | 9               | 25               |
|                              | mehed               | 8                 | 14                         | 44               | 16              | 18               |
| <b>Haridus</b>               | põhiharidus         | 10                | 7                          | 49               | 5               | 29               |
|                              | kesk ja -eriharidus | 7                 | 13                         | 44               | 15              | 21               |
|                              | kõrgharidus         | 8                 | 21                         | 41               | 10              | 20               |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme</b> | kuni 200 €          | 6                 | 6                          | 54               | 17              | 17               |
|                              | 201 .. 400 €        | 6                 | 15                         | 43               | 13              | 23               |
| <b>Neto-<br/>sissetulek</b>  | 401 .. 600 €        | 10                | 17                         | 40               | 7               | 26               |
|                              | 601 .. 800 €        | 5                 | 17                         | 47               | 8               | 23               |
|                              | üle 800 €           | 15                | 17                         | 38               | 15              | 15               |

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

(% vastanuist)

Päevalehed

|   |                     | Mitte-<br>vajalik | Pigem<br>mitte-<br>vajalik | Pigem<br>vajalik | Väga<br>vajalik | Ei oska<br>öelda |
|---|---------------------|-------------------|----------------------------|------------------|-----------------|------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                     |                     | <b>4</b>          | <b>8</b>                   | <b>53</b>        | <b>26</b>       | <b>9</b>         |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 3                 | 10                         | 44               | 35              | 8                |
|   | Kesk-Eesti          | 4                 | 4                          | 55               | 21              | 16               |
|   | Kirde-Eesti         | 5                 | 7                          | 67               | 13              | 8                |
|   | Lääne-Eesti         | 2                 | 7                          | 64               | 16              | 11               |
|   | Lõuna-Eesti         | 4                 | 7                          | 53               | 27              | 9                |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 3                 | 13                         | 44               | 35              | 5                |
|   | suured linnad       | 6                 | 7                          | 64               | 16              | 7                |
|   | väikelinnad         | 3                 | 5                          | 49               | 29              | 14               |
|   | maa                 | 3                 | 6                          | 57               | 23              | 11               |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 3                 | 6                          | 53               | 27              | 11               |
|   | mitte-eestlased     | 6                 | 13                         | 50               | 25              | 6                |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 4                 | 8                          | 60               | 23              | 5                |
|   | 30 - 49 aastased    | 3                 | 10                         | 50               | 28              | 9                |
|   | 50 - 64 aastased    | 3                 | 7                          | 51               | 27              | 12               |
|   | 65 - 74 aastased    | 7                 | 4                          | 54               | 23              | 12               |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 4                 | 8                          | 52               | 26              | 10               |
|   | mehed               | 3                 | 8                          | 54               | 27              | 8                |
| <b>Haridus</b>  | põhiharidus         | 3                 | 2                          | 54               | 24              | 17               |
|   | kesk ja -eriharidus | 3                 | 7                          | 53               | 28              | 9                |
|   | kõrgharidus         | 5                 | 12                         | 52               | 25              | 6                |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>sissetulek</b> | kuni 200 €          | 1                 | 5                          | 52               | 32              | 10               |
|   | 201 .. 400 €        | 5                 | 6                          | 55               | 22              | 12               |
|   | 401 .. 600 €        | 3                 | 11                         | 51               | 26              | 9                |
|   | 601 .. 800 €        | 6                 | 12                         | 46               | 28              | 8                |
|   | üle 800 €           | 4                 | 8                          | 56               | 31              | 1                |

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

(% vastanuist)

Ajakirjad

|   |                     | Mitte-<br>vajalik | Pigem<br>mitte-<br>vajalik | Pigem<br>vajalik | Väga<br>vajalik | Ei oska<br>öelda |
|---|---------------------|-------------------|----------------------------|------------------|-----------------|------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                     |                     | <b>6</b>          | <b>15</b>                  | <b>46</b>        | <b>22</b>       | <b>11</b>        |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 7                 | 17                         | 36               | 30              | 10               |
|   | Kesk-Eesti          | 5                 | 11                         | 45               | 20              | 19               |
|   | Kirde-Eesti         | 5                 | 24                         | 52               | 13              | 6                |
|   | Lääne-Eesti         | 3                 | 16                         | 62               | 7               | 12               |
|   | Lõuna-Eesti         | 6                 | 9                          | 53               | 20              | 12               |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 7                 | 20                         | 36               | 29              | 8                |
|   | suured linnad       | 7                 | 21                         | 49               | 14              | 9                |
|   | väikelinnad         | 4                 | 8                          | 45               | 25              | 18               |
|   | maa                 | 5                 | 12                         | 55               | 17              | 11               |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 4                 | 12                         | 50               | 21              | 13               |
|   | mitte-eestlased     | 9                 | 23                         | 37               | 23              | 8                |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 5                 | 15                         | 53               | 22              | 5                |
|   | 30 - 49 aastased    | 5                 | 18                         | 42               | 23              | 12               |
|   | 50 - 64 aastased    | 5                 | 13                         | 47               | 21              | 14               |
|   | 65 - 74 aastased    | 11                | 11                         | 46               | 18              | 14               |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 6                 | 14                         | 47               | 21              | 12               |
|   | mehed               | 5                 | 16                         | 47               | 22              | 10               |
| <b>Haridus</b>  | põhiharidus         | 4                 | 14                         | 43               | 20              | 19               |
|   | kesk ja -eriharidus | 5                 | 14                         | 47               | 24              | 10               |
|   | kõrgharidus         | 7                 | 17                         | 47               | 19              | 10               |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>sissetulek</b> | kuni 200 €          | 1                 | 16                         | 44               | 27              | 12               |
|   | 201 .. 400 €        | 6                 | 12                         | 50               | 18              | 14               |
|   | 401 .. 600 €        | 7                 | 19                         | 42               | 23              | 9                |
|   | 601 .. 800 €        | 7                 | 16                         | 45               | 22              | 10               |
|   | üle 800 €           | 5                 | 19                         | 47               | 24              | 5                |

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

(% vastanuist)

Televisioon

|   |                     | Mitte-<br>vajalik | Pigem<br>mitte-<br>vajalik | Pigem<br>vajalik | Väga<br>vajalik | Ei oska<br>öelda |
|---|---------------------|-------------------|----------------------------|------------------|-----------------|------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                     |                     | <b>3</b>          | <b>6</b>                   | <b>48</b>        | <b>37</b>       | <b>6</b>         |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 3                 | 6                          | 42               | 44              | 5                |
|   | Kesk-Eesti          | 3                 | 2                          | 48               | 40              | 7                |
|   | Kirde-Eesti         | 2                 | 14                         | 58               | 21              | 5                |
|   | Lääne-Eesti         | 0                 | 4                          | 53               | 35              | 8                |
|   | Lõuna-Eesti         | 4                 | 5                          | 52               | 34              | 5                |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 4                 | 8                          | 41               | 43              | 4                |
|   | suured linnad       | 4                 | 9                          | 57               | 26              | 4                |
|   | väikelinnad         | 0                 | 5                          | 51               | 34              | 10               |
|   | maa                 | 3                 | 5                          | 47               | 39              | 6                |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 1                 | 4                          | 48               | 41              | 6                |
|   | mitte-eestlased     | 6                 | 11                         | 48               | 29              | 6                |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 4                 | 10                         | 45               | 38              | 3                |
|   | 30 - 49 aastased    | 3                 | 6                          | 51               | 34              | 6                |
|   | 50 - 64 aastased    | 0                 | 4                          | 46               | 43              | 7                |
|   | 65 - 74 aastased    | 4                 | 4                          | 53               | 31              | 8                |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 3                 | 5                          | 49               | 37              | 6                |
|   | mehed               | 3                 | 8                          | 47               | 37              | 5                |
| <b>Haridus</b>  | põhiharidus         | 4                 | 1                          | 51               | 36              | 8                |
|   | kesk ja -eriharidus | 2                 | 7                          | 45               | 40              | 6                |
|   | kõrgharidus         | 4                 | 8                          | 50               | 33              | 5                |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>sissetulek</b> | kuni 200 €          | 0                 | 3                          | 47               | 44              | 6                |
|   | 201 .. 400 €        | 4                 | 7                          | 51               | 31              | 7                |
|   | 401 .. 600 €        | 3                 | 6                          | 50               | 37              | 4                |
|   | 601 .. 800 €        | 3                 | 9                          | 43               | 38              | 7                |
|   | üle 800 €           | 1                 | 10                         | 43               | 45              | 1                |

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

(% vastanuist)

Raadio

|   |                     | Mitte-<br>vajalik | Pigem<br>mitte-<br>vajalik | Pigem<br>vajalik | Väga<br>vajalik | Ei oska<br>öelda |
|---|---------------------|-------------------|----------------------------|------------------|-----------------|------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                     |                     | <b>4</b>          | <b>10</b>                  | <b>47</b>        | <b>31</b>       | <b>8</b>         |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 4                 | 12                         | 42               | 35              | 7                |
|   | Kesk-Eesti          | 5                 | 7                          | 45               | 32              | 11               |
|   | Kirde-Eesti         | 5                 | 17                         | 52               | 19              | 7                |
|   | Lääne-Eesti         | 1                 | 9                          | 44               | 35              | 11               |
|   | Lõuna-Eesti         | 5                 | 5                          | 55               | 26              | 9                |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 4                 | 14                         | 39               | 37              | 6                |
|   | suured linnad       | 6                 | 14                         | 48               | 23              | 9                |
|   | väikelinnad         | 1                 | 7                          | 50               | 28              | 14               |
|   | maa                 | 4                 | 6                          | 54               | 30              | 6                |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 3                 | 7                          | 50               | 31              | 9                |
|   | mitte-eestlased     | 6                 | 16                         | 43               | 30              | 5                |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 6                 | 14                         | 46               | 28              | 6                |
|   | 30 - 49 aastased    | 3                 | 10                         | 49               | 30              | 8                |
|   | 50 - 64 aastased    | 2                 | 8                          | 46               | 35              | 9                |
|   | 65 - 74 aastased    | 6                 | 3                          | 49               | 29              | 13               |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 5                 | 9                          | 48               | 29              | 9                |
|   | mehed               | 3                 | 12                         | 46               | 32              | 7                |
| <b>Haridus</b>  | põhiharidus         | 2                 | 5                          | 54               | 26              | 13               |
|   | kesk ja -eriharidus | 3                 | 10                         | 46               | 34              | 7                |
|   | kõrgharidus         | 6                 | 11                         | 49               | 27              | 7                |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>sissetulek</b> | kuni 200 €          | 4                 | 8                          | 48               | 36              | 4                |
|   | 201 .. 400 €        | 4                 | 8                          | 51               | 26              | 11               |
|   | 401 .. 600 €        | 5                 | 13                         | 44               | 31              | 7                |
|   | 601 .. 800 €        | 3                 | 8                          | 43               | 37              | 9                |
|   | üle 800 €           | 3                 | 17                         | 48               | 29              | 3                |



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

(% vastanuist)

Internet

|   |                     | Mitte-<br>vajalik | Pigem<br>mitte-<br>vajalik | Pigem<br>vajalik | Väga<br>vajalik | Ei oska<br>öelda |
|---|---------------------|-------------------|----------------------------|------------------|-----------------|------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                     |                     | <b>4</b>          | <b>4</b>                   | <b>46</b>        | <b>37</b>       | <b>9</b>         |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 3                 | 3                          | 38               | 48              | 8                |
|   | Kesk-Eesti          | 9                 | 1                          | 43               | 35              | 12               |
|   | Kirde-Eesti         | 8                 | 2                          | 57               | 26              | 7                |
|   | Lääne-Eesti         | 4                 | 2                          | 47               | 33              | 14               |
|   | Lõuna-Eesti         | 3                 | 7                          | 52               | 29              | 9                |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 4                 | 3                          | 38               | 48              | 7                |
|   | suured linnad       | 6                 | 6                          | 55               | 27              | 6                |
|   | väikelinnad         | 2                 | 2                          | 47               | 35              | 14               |
|   | maa                 | 6                 | 4                          | 44               | 35              | 11               |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 4                 | 3                          | 44               | 38              | 11               |
|   | mitte-eestlased     | 6                 | 5                          | 47               | 35              | 7                |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 1                 | 5                          | 49               | 42              | 3                |
|   | 30 - 49 aastased    | 3                 | 4                          | 45               | 43              | 5                |
|   | 50 - 64 aastased    | 7                 | 3                          | 43               | 31              | 16               |
|   | 65 - 74 aastased    | 13                | 4                          | 42               | 18              | 23               |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 3                 | 3                          | 48               | 36              | 10               |
|   | mehed               | 6                 | 4                          | 44               | 38              | 8                |
| <b>Haridus</b>  | põhiharidus         | 7                 | 7                          | 59               | 12              | 15               |
|   | kesk ja -eriharidus | 5                 | 3                          | 43               | 39              | 10               |
|   | kõrgharidus         | 3                 | 3                          | 44               | 43              | 7                |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>sissetulek</b> | kuni 200 €          | 2                 | 2                          | 51               | 40              | 5                |
|   | 201 .. 400 €        | 6                 | 4                          | 47               | 30              | 13               |
|   | 401 .. 600 €        | 6                 | 5                          | 47               | 34              | 8                |
|   | 601 .. 800 €        | 2                 | 1                          | 40               | 47              | 10               |
|   | üle 800 €           | 2                 | 5                          | 38               | 53              | 2                |

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

(% vastanuist)

Tänavareklaam (plakatid, posterid)

|   |                     | Mitte-<br>vajalik | Pigem<br>mitte-<br>vajalik | Pigem<br>vajalik | Väga<br>vajalik | Ei oska<br>öelda |
|---|---------------------|-------------------|----------------------------|------------------|-----------------|------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                     |                     | <b>13</b>         | <b>22</b>                  | <b>36</b>        | <b>13</b>       | <b>16</b>        |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 14                | 20                         | 32               | 21              | 13               |
|   | Kesk-Eesti          | 19                | 29                         | 28               | 8               | 16               |
|   | Kirde-Eesti         | 9                 | 23                         | 54               | 5               | 9                |
|   | Lääne-Eesti         | 6                 | 25                         | 40               | 8               | 21               |
|   | Lõuna-Eesti         | 14                | 22                         | 34               | 8               | 22               |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 14                | 20                         | 34               | 21              | 11               |
|   | suured linnad       | 11                | 21                         | 48               | 6               | 14               |
|   | väikelinnad         | 14                | 20                         | 33               | 12              | 21               |
|   | maa                 | 12                | 26                         | 35               | 9               | 18               |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 13                | 24                         | 34               | 10              | 19               |
|   | mitte-eestlased     | 12                | 19                         | 42               | 18              | 9                |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 15                | 20                         | 43               | 16              | 6                |
|   | 30 - 49 aastased    | 9                 | 27                         | 37               | 11              | 16               |
|   | 50 - 64 aastased    | 15                | 18                         | 33               | 14              | 20               |
|   | 65 - 74 aastased    | 18                | 19                         | 27               | 9               | 27               |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 15                | 20                         | 38               | 12              | 15               |
|   | mehed               | 11                | 25                         | 34               | 14              | 16               |
| <b>Haridus</b>  | põhiharidus         | 21                | 24                         | 28               | 2               | 25               |
|   | kesk ja -eriharidus | 9                 | 22                         | 37               | 17              | 15               |
|   | kõrgharidus         | 16                | 21                         | 38               | 11              | 14               |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>sissetulek</b> | kuni 200 €          | 8                 | 27                         | 32               | 23              | 10               |
|   | 201 .. 400 €        | 16                | 18                         | 39               | 7               | 20               |
|   | 401 .. 600 €        | 9                 | 26                         | 37               | 15              | 13               |
|   | 601 .. 800 €        | 9                 | 20                         | 38               | 16              | 17               |
|   | üle 800 €           | 20                | 24                         | 31               | 14              | 11               |

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

(% vastanuist)

|  |                     | Jah, on olnud probleeme | Pole olnud probleeme |
|--|---------------------|-------------------------|----------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                          |                     | <b>35</b>               | <b>65</b>            |
| <b>Regioon</b>                             | Põhja-Eesti         | 35                      | 65                   |
|  | Kesk-Eesti          | 27                      | 73                   |
|  | Kirde-Eesti         | 39                      | 61                   |
|  | Lääne-Eesti         | 32                      | 68                   |
|  | Lõuna-Eesti         | 36                      | 64                   |
| <b>Elukoht</b>                             | Tallinn             | 35                      | 65                   |
|  | suured linnad       | 40                      | 60                   |
|  | väikelinnad         | 36                      | 64                   |
|  | maa                 | 30                      | 70                   |
| <b>Rahvus</b>                              | eestlased           | 32                      | 68                   |
|  | mitte-eestlased     | 40                      | 60                   |
| <b>Vanus</b>                               | 18 - 29 aastased    | 37                      | 63                   |
|  | 30 - 49 aastased    | 35                      | 65                   |
|  | 50 - 64 aastased    | 33                      | 67                   |
|  | 65 - 74 aastased    | 31                      | 69                   |
| <b>Sugu</b>                                | naised              | 34                      | 66                   |
|  | mehed               | 35                      | 65                   |
| <b>Haridus</b>                             | alg- ja põhiharidus | 29                      | 71                   |
|  | kesk ja -eriharidus | 36                      | 64                   |
|  | kõrgharidus         | 35                      | 65                   |
| <b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b> | kuni 200 €          | 49                      | 51                   |
|  | 201 .. 400 €        | 29                      | 71                   |
|  | 401 .. 600 €        | 36                      | 64                   |
|  | 601 .. 800 €        | 29                      | 71                   |
|  | üle 800 €           | 35                      | 65                   |

**Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

Kliendilehes/sooduspakkumises tutvustatud toode oli otsas

|  |                     | probleemi täheldanud |
|--|---------------------|----------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                          |                     | <b>49</b>            |
| <b>Regioon</b>                             | Põhja-Eesti         | 46                   |
|  | Kesk-Eesti          | 52                   |
|  | Kirde-Eesti         | 29                   |
|  | Lääne-Eesti         | 54                   |
|  | Lõuna-Eesti         | 51                   |
| <b>Elukoht</b>                             | Tallinn             | 49                   |
|  | suured linnad       | 40                   |
|  | väikelinnad         | 46                   |
|  | maa                 | 50                   |
| <b>Rahvus</b>                              | eestlased           | 57                   |
|  | mitte-eestlased     | 29                   |
| <b>Vanus</b>                               | 18 - 29 aastased    | 38                   |
|  | 30 - 49 aastased    | 60                   |
|  | 50 - 64 aastased    | 44                   |
|  | 65 - 74 aastased    | 25                   |
| <b>Sugu</b>                                | naised              | 49                   |
|  | mehed               | 44                   |
| <b>Haridus</b>                             | alg- ja põhiharidus | 15                   |
|  | kesk ja -eriharidus | 45                   |
|  | kõrgharidus         | 57                   |
| <b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b> | kuni 200 €          | 35                   |
|  | 201 .. 400 €        | 40                   |
|  | 401 .. 600 €        | 46                   |
|  | 601 .. 800 €        | 50                   |
|  | üle 800 €           | 57                   |

## Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest, n=349)

Tegelik hind oli kõrgem

|  |                     | probleemi täheldanud |
|--|---------------------|----------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                          |                     | <b>32</b>            |
| <b>Regioon</b>                             | Põhja-Eesti         | 35                   |
|  | Kesk-Eesti          | 26                   |
|  | Kirde-Eesti         | 9                    |
|  | Lääne-Eesti         | 42                   |
|  | Lõuna-Eesti         | 38                   |
| <b>Elukoht</b>                             | Tallinn             | 40                   |
|  | suured linnad       | 22                   |
|  | väikelinnad         | 26                   |
|  | maa                 | 35                   |
| <b>Rahvus</b>                              | eestlased           | 35                   |
|  | mitte-eestlased     | 26                   |
| <b>Vanus</b>                               | 18 - 29 aastased    | 30                   |
|  | 30 - 49 aastased    | 32                   |
|  | 50 - 64 aastased    | 33                   |
|  | 65 - 74 aastased    | 36                   |
| <b>Sugu</b>                                | naised              | 36                   |
|  | mehed               | 27                   |
| <b>Haridus</b>                             | alg- ja põhiharidus | 19                   |
|  | kesk ja -eriharidus | 34                   |
|  | kõrgharidus         | 33                   |
| <b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b> | kuni 200 €          | 26                   |
|  | 201 .. 400 €        | 37                   |
|  | 401 .. 600 €        | 21                   |
|  | 601 .. 800 €        | 45                   |
|  | üle 800 €           | 41                   |

## Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest, n=349)

Esitati lisatingimusi (nt ainult teatud lepingu sõlmimisel vms)

|  |                     | probleemi täheldanud |
|--|---------------------|----------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                          |                     | <b>13</b>            |
| <b>Regioon</b>                             | Põhja-Eesti         | 16                   |
|  | Kesk-Eesti          | 16                   |
|  | Kirde-Eesti         | 17                   |
|  | Lääne-Eesti         | 7                    |
|  | Lõuna-Eesti         | 10                   |
| <b>Elukoht</b>                             | Tallinn             | 18                   |
|  | suured linnad       | 15                   |
|  | väikelinnad         | 9                    |
|  | maa                 | 10                   |
| <b>Rahvus</b>                              | eestlased           | 12                   |
|  | mitte-eestlased     | 15                   |
| <b>Vanus</b>                               | 18 - 29 aastased    | 12                   |
|  | 30 - 49 aastased    | 18                   |
|  | 50 - 64 aastased    | 10                   |
|  | 65 - 74 aastased    | 7                    |
| <b>Sugu</b>                                | naised              | 10                   |
|  | mehed               | 17                   |
| <b>Haridus</b>                             | alg- ja põhiharidus | 0                    |
|  | kesk ja -eriharidus | 13                   |
|  | kõrgharidus         | 20                   |
| <b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b> | kuni 200 €          | 7                    |
|  | 201 .. 400 €        | 16                   |
|  | 401 .. 600 €        | 17                   |
|  | 601 .. 800 €        | 9                    |
|  | üle 800 €           | 15                   |

## Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest, n=349)

Toode oli kehva kvaliteediga või vigane

|  |                     | probleemi täheldanud |
|--|---------------------|----------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                          |                     | <b>34</b>            |
| <b>Regioon</b>                             | Põhja-Eesti         | 34                   |
|  | Kesk-Eesti          | 19                   |
|  | Kirde-Eesti         | 33                   |
|  | Lääne-Eesti         | 28                   |
|  | Lõuna-Eesti         | 40                   |
| <b>Elukoht</b>                             | Tallinn             | 36                   |
|  | suured linnad       | 44                   |
|  | väikelinnad         | 38                   |
|  | maa                 | 20                   |
| <b>Rahvus</b>                              | eestlased           | 27                   |
|  | mitte-eestlased     | 47                   |
| <b>Vanus</b>                               | 18 - 29 aastased    | 49                   |
|  | 30 - 49 aastased    | 33                   |
|  | 50 - 64 aastased    | 24                   |
|  | 65 - 74 aastased    | 24                   |
| <b>Sugu</b>                                | naised              | 32                   |
|  | mehed               | 36                   |
| <b>Haridus</b>                             | alg- ja põhiharidus | 37                   |
|  | kesk ja -eriharidus | 30                   |
|  | kõrgharidus         | 39                   |
| <b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b> | kuni 200 €          | 33                   |
|  | 201 .. 400 €        | 25                   |
|  | 401 .. 600 €        | 50                   |
|  | 601 .. 800 €        | 20                   |
|  | üle 800 €           | 43                   |

## Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest, n=349)

Tootel puudus eestikeelne kasutusjuhisp

|  |                     | probleemi täheldanud |
|--|---------------------|----------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                          |                     | <b>13</b>            |
| <b>Regioon</b>                             | Põhja-Eesti         | 12                   |
|  | Kesk-Eesti          | 16                   |
|  | Kirde-Eesti         | 1                    |
|  | Lääne-Eesti         | 14                   |
|  | Lõuna-Eesti         | 22                   |
| <b>Elukoht</b>                             | Tallinn             | 15                   |
|  | suured linnad       | 15                   |
|  | väikelinnad         | 14                   |
|  | maa                 | 10                   |
| <b>Rahvus</b>                              | eestlased           | 14                   |
|  | mitte-eestlased     | 12                   |
| <b>Vanus</b>                               | 18 - 29 aastased    | 14                   |
|  | 30 - 49 aastased    | 16                   |
|  | 50 - 64 aastased    | 9                    |
|  | 65 - 74 aastased    | 12                   |
| <b>Sugu</b>                                | naised              | 12                   |
|  | mehed               | 15                   |
| <b>Haridus</b>                             | alg- ja põhiharidus | 18                   |
|  | kesk ja -eriharidus | 12                   |
|  | kõrgharidus         | 14                   |
| <b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b> | kuni 200 €          | 14                   |
|  | 201 .. 400 €        | 7                    |
|  | 401 .. 600 €        | 12                   |
|  | 601 .. 800 €        | 14                   |
|  | üle 800 €           | 32                   |



## Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest, n=349)

Toodet ei olnud võimalik ümber vahetada või tagastada

|  |                     | probleemi täheldanud |
|--|---------------------|----------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                          |                     | <b>16</b>            |
| <b>Regioon</b>                             | Põhja-Eesti         | 19                   |
|  | Kesk-Eesti          | 11                   |
|  | Kirde-Eesti         | 29                   |
|  | Lääne-Eesti         | 7                    |
|  | Lõuna-Eesti         | 9                    |
| <b>Elukoht</b>                             | Tallinn             | 23                   |
|  | suured linnad       | 18                   |
|  | väikelinnad         | 11                   |
|  | maa                 | 10                   |
| <b>Rahvus</b>                              | eestlased           | 11                   |
|  | mitte-eestlased     | 25                   |
| <b>Vanus</b>                               | 18 - 29 aastased    | 15                   |
|  | 30 - 49 aastased    | 16                   |
|  | 50 - 64 aastased    | 19                   |
|  | 65 - 74 aastased    | 12                   |
| <b>Sugu</b>                                | naised              | 15                   |
|  | mehed               | 17                   |
| <b>Haridus</b>                             | alg- ja põhiharidus | 3                    |
|  | kesk ja -eriharidus | 18                   |
|  | kõrgharidus         | 18                   |
| <b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b> | kuni 200 €          | 11                   |
|  | 201 .. 400 €        | 18                   |
|  | 401 .. 600 €        | 12                   |
|  | 601 .. 800 €        | 10                   |
|  | üle 800 €           | 36                   |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

## Toidukaubad

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli    |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|-----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>4</b>  | <b>28</b>       | <b>52</b>    | <b>16</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 3         | 28              | 57           | 12        |
|  | Kesk-Eesti          | 3         | 16              | 50           | 31        |
|  | Kirde-Eesti         | 12        | 40              | 37           | 11        |
|  | Lääne-Eesti         | 0         | 29              | 63           | 8         |
|  | Lõuna-Eesti         | 2         | 27              | 50           | 21        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 1         | 22              | 67           | 10        |
|  | suured linnad       | 8         | 38              | 42           | 12        |
|  | väikelinnad         | 1         | 34              | 34           | 31        |
|  | maa                 | 4         | 23              | 60           | 13        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 3         | 19              | 61           | 17        |
|  | mitte-eestlased     | 5         | 46              | 36           | 13        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 6         | 34              | 42           | 18        |
|  | 30 - 49 aastased    | 3         | 29              | 53           | 15        |
|  | 50 - 64 aastased    | 3         | 24              | 57           | 16        |
|  | 65 - 74 aastased    | 3         | 24              | 65           | 8         |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 1         | 28              | 55           | 16        |
|  | mehed               | 7         | 29              | 49           | 15        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 0         | 46              | 40           | 14        |
|  | kesk ja -eriharidus | 5         | 26              | 55           | 14        |
|  | kõrgharidus         | 2         | 27              | 53           | 18        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 0         | 29              | 50           | 21        |
|  | 201 .. 400 €        | 10        | 24              | 54           | 12        |
|  | 401 .. 600 €        | 0         | 38              | 51           | 11        |
|  | 601 .. 800 €        | 3         | 15              | 67           | 15        |
|  | üle 800 €           | 0         | 35              | 41           | 24        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**  
(% probleeme märkinutest, n=349)

Rõivad ja jalatsid

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>17</b> | <b>44</b>       | <b>34</b>    | <b>5</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 14        | 44              | 35           | 7        |
|  | Kesk-Eesti          | 22        | 54              | 16           | 8        |
|  | Kirde-Eesti         | 18        | 35              | 47           | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 20        | 56              | 23           | 1        |
|  | Lõuna-Eesti         | 18        | 42              | 36           | 4        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 16        | 49              | 31           | 4        |
|  | suured linnad       | 22        | 33              | 44           | 1        |
|  | väikelinnad         | 16        | 44              | 29           | 11       |
|  | maa                 | 16        | 50              | 31           | 3        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 18        | 44              | 33           | 5        |
|  | mitte-eestlased     | 17        | 44              | 35           | 4        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 12        | 47              | 38           | 3        |
|  | 30 - 49 aastased    | 11        | 45              | 35           | 9        |
|  | 50 - 64 aastased    | 22        | 44              | 34           | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 45        | 37              | 18           | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 14        | 46              | 35           | 5        |
|  | mehed               | 21        | 42              | 33           | 4        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 14        | 47              | 39           | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 16        | 42              | 35           | 7        |
|  | kõrgharidus         | 21        | 48              | 29           | 2        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 14        | 32              | 46           | 8        |
|  | 201 .. 400 €        | 29        | 38              | 31           | 2        |
|  | 401 .. 600 €        | 12        | 46              | 35           | 7        |
|  | 601 .. 800 €        | 7         | 74              | 15           | 4        |
|  | üle 800 €           | 7         | 58              | 33           | 2        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**  
(% probleeme märkinutest, n=349)

Keemiline puhastus

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>72</b> | <b>24</b>       | <b>4</b>     | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 71        | 28              | 1            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 58        | 40              | 2            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 70        | 15              | 15           | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 84        | 14              | 2            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 74        | 24              | 1            | 1        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 66        | 32              | 2            | 0        |
|  | suured linnad       | 66        | 24              | 10           | 0        |
|  | väikelinnad         | 73        | 27              | 0            | 0        |
|  | maa                 | 84        | 14              | 1            | 1        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 78        | 19              | 2            | 1        |
|  | mitte-eestlased     | 62        | 32              | 6            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 69        | 25              | 6            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 75        | 22              | 3            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 69        | 26              | 3            | 2        |
|  | 65 - 74 aastased    | 72        | 26              | 2            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 70        | 28              | 1            | 1        |
|  | mehed               | 74        | 19              | 7            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 61        | 39              | 0            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 74        | 19              | 6            | 1        |
|  | kõrgharidus         | 72        | 27              | 1            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 71        | 29              | 0            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 90        | 9               | 0            | 1        |
|  | 401 .. 600 €        | 66        | 27              | 7            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 65        | 34              | 1            | 0        |
|  | üle 800 €           | 44        | 42              | 14           | 0        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**  
(% probleeme märkinutest, n=349)

Koduelektronika (teler, DVD-mängija jm)

|   |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>61</b> | <b>29</b>       | <b>9</b>     | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 62        | 35              | 3            | 0        |
|   | Kesk-Eesti          | 67        | 26              | 7            | 0        |
|   | Kirde-Eesti         | 61        | 33              | 6            | 0        |
|   | Lääne-Eesti         | 73        | 18              | 9            | 0        |
|   | Lõuna-Eesti         | 52        | 26              | 18           | 4        |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 59        | 37              | 4            | 0        |
|   | suured linnad       | 58        | 28              | 12           | 2        |
|   | väikelinnad         | 59        | 28              | 13           | 0        |
|   | maa                 | 69        | 25              | 5            | 1        |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 65        | 24              | 10           | 1        |
|   | mitte-eestlased     | 56        | 38              | 5            | 1        |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 55        | 36              | 9            | 0        |
|   | 30 - 49 aastased    | 64        | 29              | 7            | 0        |
|   | 50 - 64 aastased    | 59        | 27              | 10           | 4        |
|   | 65 - 74 aastased    | 75        | 21              | 4            | 0        |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 62        | 27              | 9            | 2        |
|   | mehed               | 60        | 32              | 8            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                  | alg- ja põhiharidus | 49        | 34              | 17           | 0        |
|   | kesk ja -eriharidus | 61        | 31              | 6            | 2        |
|   | kõrgharidus         | 66        | 25              | 9            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 61        | 26              | 13           | 0        |
|   | 201 .. 400 €        | 70        | 21              | 8            | 1        |
|   | 401 .. 600 €        | 64        | 28              | 8            | 0        |
|   | 601 .. 800 €        | 53        | 43              | 4            | 0        |
|   | üle 800 €           | 36        | 56              | 3            | 5        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

Kodumasinad (külmik, mikser jm)

|   |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>64</b> | <b>26</b>       | <b>9</b>     | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 66        | 22              | 12           | 0        |
|   | Kesk-Eesti          | 63        | 30              | 7            | 0        |
|   | Kirde-Eesti         | 59        | 35              | 6            | 0        |
|   | Lääne-Eesti         | 62        | 33              | 5            | 0        |
|   | Lõuna-Eesti         | 65        | 23              | 10           | 2        |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 63        | 23              | 14           | 0        |
|   | suured linnad       | 63        | 21              | 14           | 2        |
|   | väikelinnad         | 57        | 37              | 6            | 0        |
|   | maa                 | 71        | 28              | 1            | 0        |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 67        | 28              | 5            | 0        |
|   | mitte-eestlased     | 59        | 24              | 16           | 1        |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 62        | 25              | 13           | 0        |
|   | 30 - 49 aastased    | 64        | 27              | 9            | 0        |
|   | 50 - 64 aastased    | 65        | 26              | 7            | 2        |
|   | 65 - 74 aastased    | 68        | 28              | 4            | 0        |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 63        | 23              | 13           | 1        |
|   | mehed               | 65        | 30              | 5            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                  | alg- ja põhiharidus | 68        | 19              | 13           | 0        |
|   | kesk ja -eriharidus | 59        | 33              | 7            | 1        |
|   | kõrgharidus         | 70        | 19              | 11           | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 58        | 27              | 15           | 0        |
|   | 201 .. 400 €        | 72        | 26              | 2            | 0        |
|   | 401 .. 600 €        | 70        | 23              | 7            | 0        |
|   | 601 .. 800 €        | 61        | 32              | 7            | 0        |
|   | üle 800 €           | 43        | 31              | 22           | 4        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**  
(% probleeme märkinutest, n=349)

Arvutid ja arvutitarvikud

|   |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>61</b> | <b>28</b>       | <b>10</b>    | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 66        | 21              | 13           | 0        |
|   | Kesk-Eesti          | 43        | 38              | 17           | 2        |
|   | Kirde-Eesti         | 50        | 42              | 8            | 0        |
|   | Lääne-Eesti         | 69        | 29              | 2            | 0        |
|   | Lõuna-Eesti         | 65        | 26              | 7            | 2        |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 61        | 22              | 17           | 0        |
|   | suured linnad       | 62        | 33              | 3            | 2        |
|   | väikelinnad         | 56        | 30              | 13           | 1        |
|   | maa                 | 65        | 28              | 7            | 0        |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 64        | 26              | 9            | 1        |
|   | mitte-eestlased     | 58        | 31              | 10           | 1        |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 60        | 30              | 10           | 0        |
|   | 30 - 49 aastased    | 56        | 33              | 11           | 0        |
|   | 50 - 64 aastased    | 69        | 19              | 10           | 2        |
|   | 65 - 74 aastased    | 73        | 21              | 3            | 3        |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 62        | 26              | 11           | 1        |
|   | mehed               | 61        | 30              | 8            | 1        |
| <b>Haridus</b>                                  | alg- ja põhiharidus | 72        | 28              | 0            | 0        |
|   | kesk ja -eriharidus | 57        | 29              | 13           | 1        |
|   | kõrgharidus         | 66        | 26              | 8            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 61        | 26              | 13           | 0        |
|   | 201 .. 400 €        | 71        | 25              | 4            | 0        |
|   | 401 .. 600 €        | 67        | 19              | 13           | 1        |
|   | 601 .. 800 €        | 58        | 37              | 5            | 0        |
|   | üle 800 €           | 30        | 48              | 18           | 4        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**  
(% probleeme märkinutest, n=349)

Mobiiltelefonid

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>48</b> | <b>30</b>       | <b>20</b>    | <b>2</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 61        | 29              | 9            | 1        |
|  | Kesk-Eesti          | 33        | 18              | 47           | 2        |
|  | Kirde-Eesti         | 41        | 27              | 32           | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 53        | 23              | 23           | 1        |
|  | Lõuna-Eesti         | 37        | 41              | 17           | 5        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 61        | 27              | 12           | 0        |
|  | suured linnad       | 45        | 36              | 17           | 2        |
|  | väikelinnad         | 47        | 17              | 36           | 0        |
|  | maa                 | 40        | 38              | 17           | 5        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 48        | 32              | 18           | 2        |
|  | mitte-eestlased     | 50        | 27              | 22           | 1        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 51        | 30              | 19           | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 42        | 36              | 20           | 2        |
|  | 50 - 64 aastased    | 52        | 23              | 21           | 4        |
|  | 65 - 74 aastased    | 61        | 24              | 14           | 1        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 51        | 30              | 18           | 1        |
|  | mehed               | 46        | 30              | 21           | 3        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 36        | 38              | 26           | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 46        | 31              | 21           | 2        |
|  | kõrgharidus         | 56        | 26              | 16           | 2        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 44        | 29              | 25           | 2        |
|  | 201 .. 400 €        | 54        | 29              | 16           | 1        |
|  | 401 .. 600 €        | 55        | 26              | 16           | 3        |
|  | 601 .. 800 €        | 45        | 44              | 11           | 0        |
|  | üle 800 €           | 34        | 31              | 31           | 4        |



**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**  
(% probleeme märkinutest, n=349)

Mööbel

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>67</b> | <b>28</b>       | <b>3</b>     | <b>2</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 74        | 24              | 2            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 66        | 33              | 1            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 47        | 34              | 8            | 11       |
|  | Lääne-Eesti         | 67        | 31              | 2            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 70        | 26              | 4            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 73        | 24              | 3            | 0        |
|  | suured linnad       | 63        | 24              | 6            | 7        |
|  | väikelinnad         | 61        | 33              | 6            | 0        |
|  | maa                 | 69        | 31              | 0            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 69        | 28              | 3            | 0        |
|  | mitte-eestlased     | 64        | 27              | 4            | 5        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 63        | 28              | 3            | 6        |
|  | 30 - 49 aastased    | 64        | 32              | 4            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 72        | 23              | 5            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 85        | 14              | 1            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 70        | 28              | 2            | 0        |
|  | mehed               | 64        | 27              | 5            | 4        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 60        | 40              | 0            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 63        | 30              | 4            | 3        |
|  | kõrgharidus         | 77        | 20              | 3            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 70        | 30              | 0            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 66        | 28              | 1            | 5        |
|  | 401 .. 600 €        | 75        | 16              | 9            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 61        | 34              | 5            | 0        |
|  | üle 800 €           | 55        | 41              | 4            | 0        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**  
(% probleeme märkinutest, n=349)

Pangateenused

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>35</b> | <b>55</b>       | <b>8</b>     | <b>2</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 39        | 51              | 10           | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 23        | 45              | 14           | 18       |
|  | Kirde-Eesti         | 42        | 56              | 2            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 22        | 75              | 3            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 36        | 53              | 10           | 1        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 41        | 48              | 11           | 0        |
|  | suured linnad       | 45        | 45              | 9            | 1        |
|  | väikelinnad         | 28        | 57              | 7            | 8        |
|  | maa                 | 26        | 70              | 4            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 31        | 64              | 4            | 1        |
|  | mitte-eestlased     | 42        | 41              | 13           | 4        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 51        | 46              | 2            | 1        |
|  | 30 - 49 aastased    | 22        | 61              | 13           | 4        |
|  | 50 - 64 aastased    | 42        | 50              | 8            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 34        | 64              | 2            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 33        | 54              | 10           | 3        |
|  | mehed               | 38        | 56              | 6            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 46        | 29              | 13           | 12       |
|  | kesk ja -eriharidus | 34        | 60              | 6            | 0        |
|  | kõrgharidus         | 34        | 57              | 8            | 1        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 30        | 46              | 17           | 7        |
|  | 201 .. 400 €        | 31        | 65              | 3            | 1        |
|  | 401 .. 600 €        | 49        | 42              | 9            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 32        | 66              | 2            | 0        |
|  | üle 800 €           | 34        | 59              | 7            | 0        |

**Milliste soodsmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

Muud finantsteenused (sms-laen, järelmaksuvõimalused jm)

|   |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>74</b> | <b>21</b>       | <b>3</b>     | <b>2</b> |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 84        | 15              | 1            | 0        |
|   | Kesk-Eesti          | 75        | 8               | 0            | 17       |
|   | Kirde-Eesti         | 56        | 40              | 4            | 0        |
|   | Lääne-Eesti         | 69        | 31              | 0            | 0        |
|   | Lõuna-Eesti         | 75        | 17              | 8            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 85        | 15              | 0            | 0        |
|   | suured linnad       | 64        | 28              | 8            | 0        |
|   | väikelinnad         | 81        | 10              | 1            | 8        |
|   | maa                 | 68        | 29              | 3            | 0        |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 75        | 24              | 1            | 0        |
|   | mitte-eestlased     | 73        | 16              | 7            | 4        |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 79        | 21              | 0            | 0        |
|   | 30 - 49 aastased    | 67        | 24              | 5            | 4        |
|   | 50 - 64 aastased    | 80        | 15              | 5            | 0        |
|   | 65 - 74 aastased    | 76        | 22              | 2            | 0        |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 73        | 20              | 4            | 3        |
|   | mehed               | 76        | 22              | 2            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                  | alg- ja põhiharidus | 71        | 3               | 13           | 13       |
|   | kesk ja -eriharidus | 68        | 30              | 2            | 0        |
|   | kõrgharidus         | 87        | 11              | 2            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 59        | 27              | 8            | 6        |
|   | 201 .. 400 €        | 82        | 18              | 0            | 0        |
|   | 401 .. 600 €        | 80        | 15              | 5            | 0        |
|   | 601 .. 800 €        | 67        | 33              | 0            | 0        |
|   | üle 800 €           | 79        | 21              | 0            | 0        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

Kindlustusteenused

|   |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>57</b> | <b>40</b>       | <b>2</b>     | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 62        | 37              | 1            | 0        |
|   | Kesk-Eesti          | 43        | 53              | 4            | 0        |
|   | Kirde-Eesti         | 53        | 41              | 3            | 3        |
|   | Lääne-Eesti         | 50        | 44              | 6            | 0        |
|   | Lõuna-Eesti         | 62        | 37              | 0            | 1        |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 60        | 38              | 2            | 0        |
|   | suured linnad       | 65        | 29              | 2            | 4        |
|   | väikelinnad         | 60        | 38              | 2            | 0        |
|   | maa                 | 45        | 53              | 2            | 0        |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 53        | 43              | 3            | 1        |
|   | mitte-eestlased     | 62        | 35              | 1            | 2        |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 75        | 24              | 0            | 1        |
|   | 30 - 49 aastased    | 47        | 51              | 2            | 0        |
|   | 50 - 64 aastased    | 57        | 39              | 1            | 3        |
|   | 65 - 74 aastased    | 51        | 39              | 10           | 0        |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 63        | 34              | 2            | 1        |
|   | mehed               | 51        | 46              | 2            | 1        |
| <b>Haridus</b>                                  | alg- ja põhiharidus | 75        | 25              | 0            | 0        |
|   | kesk ja -eriharidus | 52        | 44              | 3            | 1        |
|   | kõrgharidus         | 59        | 38              | 2            | 1        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 60        | 37              | 3            | 0        |
|   | 201 .. 400 €        | 55        | 43              | 2            | 0        |
|   | 401 .. 600 €        | 64        | 32              | 1            | 3        |
|   | 601 .. 800 €        | 58        | 36              | 6            | 0        |
|   | üle 800 €           | 47        | 50              | 0            | 3        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

Toitlustusteenused

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>42</b> | <b>48</b>       | <b>9</b>     | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 43        | 49              | 7            | 1        |
|  | Kesk-Eesti          | 31        | 52              | 13           | 4        |
|  | Kirde-Eesti         | 24        | 71              | 5            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 29        | 61              | 10           | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 61        | 25              | 13           | 1        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 38        | 54              | 7            | 1        |
|  | suured linnad       | 42        | 52              | 6            | 0        |
|  | väikelinnad         | 39        | 46              | 13           | 2        |
|  | maa                 | 50        | 39              | 10           | 1        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 41        | 45              | 13           | 1        |
|  | mitte-eestlased     | 44        | 52              | 3            | 1        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 47        | 43              | 10           | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 35        | 55              | 9            | 1        |
|  | 50 - 64 aastased    | 43        | 47              | 8            | 2        |
|  | 65 - 74 aastased    | 55        | 35              | 6            | 4        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 49        | 44              | 7            | 0        |
|  | mehed               | 34        | 52              | 12           | 2        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 36        | 56              | 5            | 3        |
|  | kesk ja -eriharidus | 40        | 53              | 6            | 1        |
|  | kõrgharidus         | 48        | 35              | 16           | 1        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 42        | 50              | 7            | 1        |
|  | 201 .. 400 €        | 46        | 47              | 6            | 1        |
|  | 401 .. 600 €        | 50        | 30              | 20           | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 40        | 52              | 5            | 3        |
|  | üle 800 €           | 17        | 75              | 8            | 0        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

Kommunaalteenused

|   |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>31</b> | <b>53</b>       | <b>14</b>    | <b>2</b> |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 35        | 50              | 15           | 0        |
|   | Kesk-Eesti          | 24        | 51              | 8            | 17       |
|   | Kirde-Eesti         | 7         | 72              | 21           | 0        |
|   | Lääne-Eesti         | 21        | 68              | 11           | 0        |
|   | Lõuna-Eesti         | 48        | 40              | 11           | 1        |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 35        | 54              | 11           | 0        |
|   | suured linnad       | 27        | 55              | 18           | 0        |
|   | väikelinnad         | 25        | 51              | 16           | 8        |
|   | maa                 | 35        | 51              | 13           | 1        |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 29        | 56              | 14           | 1        |
|   | mitte-eestlased     | 33        | 49              | 14           | 4        |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 47        | 42              | 10           | 1        |
|   | 30 - 49 aastased    | 24        | 59              | 14           | 3        |
|   | 50 - 64 aastased    | 25        | 55              | 20           | 0        |
|   | 65 - 74 aastased    | 25        | 61              | 14           | 0        |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 35        | 52              | 10           | 3        |
|   | mehed               | 26        | 55              | 18           | 1        |
| <b>Haridus</b>                                  | alg- ja põhiharidus | 31        | 28              | 29           | 12       |
|   | kesk ja -eriharidus | 27        | 58              | 15           | 0        |
|   | kõrgharidus         | 37        | 54              | 8            | 1        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 28        | 44              | 20           | 8        |
|   | 201 .. 400 €        | 24        | 59              | 17           | 0        |
|   | 401 .. 600 €        | 41        | 49              | 10           | 0        |
|   | 601 .. 800 €        | 24        | 62              | 14           | 0        |
|   | üle 800 €           | 42        | 55              | 3            | 0        |

**Milliste soodsmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

Telefoni- ja andmeside teenused (internet jms)

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>25</b> | <b>58</b>       | <b>15</b>    | <b>2</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 24        | 54              | 20           | 2        |
|  | Kesk-Eesti          | 27        | 55              | 9            | 9        |
|  | Kirde-Eesti         | 23        | 62              | 12           | 3        |
|  | Lääne-Eesti         | 13        | 73              | 14           | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 33        | 56              | 11           | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 27        | 56              | 16           | 1        |
|  | suured linnad       | 35        | 59              | 4            | 2        |
|  | väikelinnad         | 17        | 56              | 22           | 5        |
|  | maa                 | 18        | 63              | 18           | 1        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 26        | 60              | 12           | 2        |
|  | mitte-eestlased     | 24        | 55              | 18           | 3        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 33        | 61              | 6            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 18        | 63              | 16           | 3        |
|  | 50 - 64 aastased    | 26        | 48              | 23           | 3        |
|  | 65 - 74 aastased    | 33        | 55              | 12           | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 22        | 63              | 13           | 2        |
|  | mehed               | 29        | 53              | 16           | 2        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 57        | 43              | 0            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 14        | 69              | 15           | 2        |
|  | kõrgharidus         | 31        | 48              | 18           | 3        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 21        | 56              | 19           | 4        |
|  | 201 .. 400 €        | 21        | 64              | 15           | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 38        | 49              | 9            | 4        |
|  | 601 .. 800 €        | 21        | 55              | 21           | 3        |
|  | üle 800 €           | 19        | 72              | 9            | 0        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

Transporditeenused (sh lennureisid)

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>47</b> | <b>48</b>       | <b>5</b>     | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 44        | 52              | 4            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 47        | 43              | 10           | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 21        | 73              | 6            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 66        | 31              | 0            | 3        |
|  | Lõuna-Eesti         | 60        | 34              | 6            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 44        | 52              | 4            | 0        |
|  | suured linnad       | 38        | 53              | 8            | 1        |
|  | väikelinnad         | 54        | 42              | 4            | 0        |
|  | maa                 | 54        | 42              | 4            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 48        | 45              | 6            | 1        |
|  | mitte-eestlased     | 44        | 53              | 3            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 48        | 48              | 4            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 34        | 61              | 5            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 63        | 31              | 6            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 63        | 28              | 5            | 4        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 54        | 42              | 3            | 1        |
|  | mehed               | 38        | 54              | 8            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 49        | 45              | 3            | 3        |
|  | kesk ja -eriharidus | 45        | 52              | 3            | 0        |
|  | kõrgharidus         | 49        | 42              | 9            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 47        | 49              | 4            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 54        | 39              | 6            | 1        |
|  | 401 .. 600 €        | 57        | 41              | 2            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 23        | 67              | 10           | 0        |
|  | üle 800 €           | 31        | 64              | 5            | 0        |



**Milliste soodsmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

Autoteenindus ja -remont

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>55</b> | <b>38</b>       | <b>6</b>     | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 59        | 37              | 4            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 46        | 47              | 4            | 3        |
|  | Kirde-Eesti         | 45        | 49              | 6            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 44        | 49              | 7            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 63        | 27              | 8            | 2        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 59        | 35              | 6            | 0        |
|  | suured linnad       | 54        | 44              | 2            | 0        |
|  | väikelinnad         | 53        | 34              | 12           | 1        |
|  | maa                 | 53        | 41              | 5            | 1        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 54        | 38              | 7            | 1        |
|  | mitte-eestlased     | 56        | 39              | 5            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 61        | 33              | 6            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 49        | 45              | 5            | 1        |
|  | 50 - 64 aastased    | 53        | 34              | 11           | 2        |
|  | 65 - 74 aastased    | 62        | 38              | 0            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 63        | 30              | 7            | 0        |
|  | mehed               | 46        | 48              | 5            | 1        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 80        | 20              | 0            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 48        | 45              | 6            | 1        |
|  | kõrgharidus         | 58        | 34              | 7            | 1        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 64        | 29              | 7            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 52        | 42              | 6            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 60        | 32              | 7            | 1        |
|  | 601 .. 800 €        | 37        | 53              | 8            | 2        |
|  | üle 800 €           | 53        | 47              | 0            | 0        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

Ehitus- ja remonditeenused

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>70</b> | <b>23</b>       | <b>5</b>     | <b>2</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 75        | 21              | 4            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 68        | 30              | 2            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 55        | 27              | 7            | 11       |
|  | Lääne-Eesti         | 62        | 37              | 1            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 78        | 15              | 7            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 75        | 19              | 6            | 0        |
|  | suured linnad       | 61        | 26              | 6            | 7        |
|  | väikelinnad         | 71        | 23              | 6            | 0        |
|  | maa                 | 73        | 25              | 2            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 73        | 24              | 3            | 0        |
|  | mitte-eestlased     | 66        | 23              | 6            | 5        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 78        | 16              | 0            | 6        |
|  | 30 - 49 aastased    | 68        | 27              | 5            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 63        | 26              | 11           | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 79        | 18              | 3            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 77        | 20              | 3            | 0        |
|  | mehed               | 63        | 27              | 6            | 4        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 70        | 25              | 5            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 64        | 27              | 6            | 3        |
|  | kõrgharidus         | 82        | 16              | 2            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 70        | 24              | 6            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 66        | 27              | 7            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 81        | 16              | 3            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 65        | 33              | 2            | 0        |
|  | üle 800 €           | 68        | 17              | 0            | 15       |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

Kaabel-, digi, sat TV

|                                       |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---------------------------------------|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                     |                     | <b>30</b> | <b>54</b>       | <b>14</b>    | <b>2</b> |
| <b>Regioon</b>                        | Põhja-Eesti         | 33        | 56              | 10           | 1        |
|                                       | Kesk-Eesti          | 27        | 38              | 35           | 0        |
|                                       | Kirde-Eesti         | 10        | 78              | 8            | 4        |
|                                       | Lääne-Eesti         | 23        | 63              | 14           | 0        |
|                                       | Lõuna-Eesti         | 44        | 38              | 15           | 3        |
| <b>Elukoht</b>                        | Tallinn             | 38        | 50              | 12           | 0        |
|                                       | suured linnad       | 22        | 65              | 11           | 2        |
|                                       | väikelinnad         | 17        | 59              | 20           | 4        |
|                                       | maa                 | 39        | 47              | 14           | 0        |
| <b>Rahvus</b>                         | eestlased           | 32        | 52              | 14           | 2        |
|                                       | mitte-eestlased     | 27        | 59              | 12           | 2        |
| <b>Vanus</b>                          | 18 - 29 aastased    | 37        | 61              | 2            | 0        |
|                                       | 30 - 49 aastased    | 24        | 59              | 17           | 0        |
|                                       | 50 - 64 aastased    | 32        | 40              | 21           | 7        |
|                                       | 65 - 74 aastased    | 33        | 52              | 14           | 1        |
| <b>Sugu</b>                           | naised              | 36        | 46              | 16           | 2        |
|                                       | mehed               | 23        | 65              | 11           | 1        |
| <b>Haridus</b>                        | alg- ja põhiharidus | 27        | 42              | 25           | 6        |
|                                       | kesk ja -eriharidus | 26        | 62              | 11           | 1        |
|                                       | kõrgharidus         | 38        | 47              | 14           | 1        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 17        | 57              | 23           | 3        |
|                                       | 201 .. 400 €        | 30        | 57              | 12           | 1        |
|                                       | 401 .. 600 €        | 42        | 50              | 5            | 3        |
|                                       | 601 .. 800 €        | 30        | 53              | 17           | 0        |
|                                       | üle 800 €           | 36        | 52              | 12           | 0        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**  
(% probleeme märkinutest, n=349)

Pakettreisid

|                                       |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|---------------------------------------|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                     |                     | <b>80</b> | <b>18</b>       | <b>2</b>     | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                        | Põhja-Eesti         | 77        | 19              | 4            | 77       |
|                                       | Kesk-Eesti          | 90        | 10              | 0            | 90       |
|                                       | Kirde-Eesti         | 66        | 34              | 0            | 66       |
|                                       | Lääne-Eesti         | 90        | 10              | 0            | 90       |
|                                       | Lõuna-Eesti         | 87        | 11              | 2            | 87       |
| <b>Elukoht</b>                        | Tallinn             | 77        | 19              | 4            | 77       |
|                                       | suured linnad       | 75        | 23              | 2            | 75       |
|                                       | väikelinnad         | 85        | 15              | 0            | 85       |
|                                       | maa                 | 85        | 14              | 1            | 85       |
| <b>Rahvus</b>                         | eestlased           | 83        | 14              | 3            | 83       |
|                                       | mitte-eestlased     | 76        | 24              | 0            | 76       |
| <b>Vanus</b>                          | 18 - 29 aastased    | 82        | 15              | 3            | 82       |
|                                       | 30 - 49 aastased    | 76        | 22              | 2            | 76       |
|                                       | 50 - 64 aastased    | 83        | 17              | 0            | 83       |
|                                       | 65 - 74 aastased    | 85        | 12              | 3            | 85       |
| <b>Sugu</b>                           | naised              | 81        | 17              | 2            | 81       |
|                                       | mehed               | 79        | 19              | 2            | 79       |
| <b>Haridus</b>                        | alg- ja põhiharidus | 87        | 13              | 0            | 87       |
|                                       | kesk ja -eriharidus | 80        | 18              | 2            | 80       |
|                                       | kõrgharidus         | 78        | 19              | 3            | 78       |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 78        | 19              | 3            | 78       |
|                                       | 201 .. 400 €        | 87        | 12              | 1            | 87       |
|                                       | 401 .. 600 €        | 86        | 14              | 0            | 86       |
|                                       | 601 .. 800 €        | 62        | 33              | 5            | 62       |
|                                       | üle 800 €           | 69        | 28              | 3            | 69       |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

Üksikud reisiteenused (nt majutus, giiditeenindus jne), v.a. transporditeenus

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>77</b> | <b>21</b>       | <b>1</b>     | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 79        | 20              | 1            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 92        | 7               | 1            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 66        | 34              | 0            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 90        | 9               | 1            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 71        | 26              | 0            | 3        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 81        | 19              | 0            | 0        |
|  | suured linnad       | 68        | 32              | 0            | 0        |
|  | väikelinnad         | 80        | 16              | 0            | 4        |
|  | maa                 | 80        | 19              | 1            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 76        | 22              | 1            | 1        |
|  | mitte-eestlased     | 80        | 20              | 0            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 78        | 22              | 0            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 74        | 26              | 0            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 78        | 18              | 1            | 3        |
|  | 65 - 74 aastased    | 84        | 12              | 4            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 78        | 20              | 1            | 1        |
|  | mehed               | 77        | 23              | 0            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 82        | 12              | 0            | 6        |
|  | kesk ja -eriharidus | 77        | 22              | 1            | 0        |
|  | kõrgharidus         | 76        | 23              | 1            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 76        | 20              | 1            | 3        |
|  | 201 .. 400 €        | 81        | 18              | 1            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 88        | 12              | 0            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 61        | 39              | 0            | 0        |
|  | üle 800 €           | 63        | 36              | 1            | 0        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

Uued ja kasutatud autod

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>76</b> | <b>21</b>       | <b>3</b>     | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 77        | 21              | 2            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 67        | 27              | 6            | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 69        | 31              | 0            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 85        | 15              | 0            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 77        | 18              | 5            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 81        | 17              | 2            | 0        |
|  | suured linnad       | 70        | 30              | 0            | 0        |
|  | väikelinnad         | 75        | 18              | 7            | 0        |
|  | maa                 | 76        | 23              | 1            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 76        | 20              | 4            | 0        |
|  | mitte-eestlased     | 76        | 24              | 0            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 80        | 15              | 5            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 71        | 27              | 2            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 78        | 20              | 2            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 78        | 22              | 0            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 80        | 18              | 2            | 0        |
|  | mehed               | 71        | 26              | 3            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 84        | 16              | 0            | 0        |
|  | kesk ja -eriharidus | 69        | 28              | 3            | 0        |
|  | kõrgharidus         | 83        | 13              | 4            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 77        | 20              | 3            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 73        | 26              | 1            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 82        | 13              | 5            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 60        | 33              | 7            | 0        |
|  | üle 800 €           | 82        | 18              | 0            | 0        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

Meelelahutusteenused (kontserdid, üritused vms)

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>46</b> | <b>52</b>       | <b>2</b>     | <b>0</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 48        | 48              | 4            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 38        | 58              | 0            | 4        |
|  | Kirde-Eesti         | 37        | 63              | 0            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 39        | 60              | 1            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 55        | 42              | 3            | 0        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 49        | 46              | 5            | 0        |
|  | suured linnad       | 51        | 47              | 2            | 0        |
|  | väikelinnad         | 33        | 64              | 1            | 2        |
|  | maa                 | 46        | 52              | 2            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 47        | 49              | 3            | 1        |
|  | mitte-eestlased     | 44        | 54              | 2            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 44        | 52              | 4            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 44        | 55              | 1            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 47        | 52              | 1            | 0        |
|  | 65 - 74 aastased    | 58        | 31              | 7            | 4        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 44        | 53              | 3            | 0        |
|  | mehed               | 48        | 49              | 2            | 1        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 65        | 32              | 0            | 3        |
|  | kesk ja -eriharidus | 45        | 54              | 1            | 0        |
|  | kõrgharidus         | 41        | 53              | 6            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 48        | 51              | 1            | 0        |
|  | 201 .. 400 €        | 50        | 47              | 2            | 1        |
|  | 401 .. 600 €        | 44        | 52              | 4            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 34        | 60              | 6            | 0        |
|  | üle 800 €           | 40        | 58              | 2            | 0        |

**Milliste soodusmüügis või -pakkumistes pakutud  
toodete/teenustega olid need probleemid seotud?**

(% probleeme märkinutest, n=349)

Mobiili ja interneti teel tellitavad sisuteenused (mängud, helinad, testid vms)

|  |                     | Ei ostnud | Ei ole esinenud | Mõnel korral | Sageli   |
|--|---------------------|-----------|-----------------|--------------|----------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>74</b> | <b>21</b>       | <b>4</b>     | <b>1</b> |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 76        | 22              | 2            | 0        |
|  | Kesk-Eesti          | 68        | 8               | 24           | 0        |
|  | Kirde-Eesti         | 56        | 44              | 0            | 0        |
|  | Lääne-Eesti         | 92        | 4               | 4            | 0        |
|  | Lõuna-Eesti         | 75        | 20              | 2            | 3        |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 75        | 23              | 2            | 0        |
|  | suured linnad       | 67        | 30              | 3            | 0        |
|  | väikelinnad         | 71        | 14              | 11           | 4        |
|  | maa                 | 80        | 18              | 2            | 0        |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 82        | 14              | 3            | 1        |
|  | mitte-eestlased     | 60        | 34              | 6            | 0        |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 73        | 25              | 2            | 0        |
|  | 30 - 49 aastased    | 71        | 24              | 5            | 0        |
|  | 50 - 64 aastased    | 77        | 15              | 5            | 3        |
|  | 65 - 74 aastased    | 83        | 16              | 1            | 0        |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 73        | 22              | 4            | 1        |
|  | mehed               | 76        | 20              | 4            | 0        |
| <b>Haridus</b>                                       | alg- ja põhiharidus | 66        | 16              | 12           | 6        |
|  | kesk ja -eriharidus | 69        | 28              | 3            | 0        |
|  | kõrgharidus         | 84        | 13              | 3            | 0        |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 63        | 22              | 12           | 3        |
|  | 201 .. 400 €        | 80        | 19              | 1            | 0        |
|  | 401 .. 600 €        | 85        | 12              | 3            | 0        |
|  | 601 .. 800 €        | 77        | 20              | 3            | 0        |
|  | üle 800 €           | 57        | 43              | 0            | 0        |



### Kuivõrd mõjutavad Teie hinnangul reklaamid kiiralaenude võtmist?

(% vastanuist)

|  |                     | Ei mõjuta üldse | Pigem ei mõjuta | Pigem mõjutavad | Mõjutavad kindlasti | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>17</b>       | <b>8</b>        | <b>28</b>       | <b>36</b>           | <b>11</b>     |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 14              | 10              | 31              | 38                  | 7             |
|  | Kesk-Eesti          | 22              | 7               | 19              | 38                  | 14            |
|  | Kirde-Eesti         | 26              | 11              | 35              | 16                  | 12            |
|  | Lääne-Eesti         | 12              | 2               | 26              | 42                  | 18            |
|  | Lõuna-Eesti         | 17              | 5               | 26              | 39                  | 13            |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 11              | 10              | 37              | 35                  | 7             |
|  | suured linnad       | 22              | 8               | 35              | 20                  | 15            |
|  | väikelinnad         | 21              | 5               | 20              | 40                  | 14            |
|  | maa                 | 16              | 7               | 23              | 43                  | 11            |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 18              | 6               | 24              | 42                  | 10            |
|  | mitte-eestlased     | 14              | 11              | 38              | 23                  | 14            |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 16              | 7               | 32              | 39                  | 6             |
|  | 30 - 49 aastased    | 11              | 12              | 32              | 36                  | 9             |
|  | 50 - 64 aastased    | 19              | 5               | 23              | 37                  | 16            |
|  | 65 - 74 aastased    | 33              | 2               | 20              | 29                  | 16            |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 16              | 7               | 27              | 38                  | 12            |
|  | mehed               | 18              | 8               | 30              | 35                  | 9             |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 38              | 6               | 7               | 33                  | 16            |
|  | kesk ja -eriharidus | 14              | 8               | 30              | 35                  | 13            |
|  | kõrgharidus         | 12              | 8               | 36              | 38                  | 6             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 21              | 10              | 27              | 35                  | 7             |
|  | 201 .. 400 €        | 16              | 7               | 26              | 33                  | 18            |
|  | 401 .. 600 €        | 18              | 4               | 28              | 40                  | 10            |
|  | 601 .. 800 €        | 12              | 10              | 32              | 41                  | 5             |
|  | üle 800 €           | 18              | 11              | 37              | 32                  | 2             |

**Kuivõrd olete nõus alljärgnevate väidetega?**  
**Olen saanud oma esmased teadmised tarbijakäitumisest ...**  
 (% vastanuist)

kodust

|  |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>12</b>       | <b>14</b>         | <b>38</b>  | <b>26</b>    | <b>10</b>     |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 15              | 17                | 33         | 26           | 9             |
|  | Kesk-Eesti          | 9               | 11                | 41         | 28           | 11            |
|  | Kirde-Eesti         | 13              | 15                | 45         | 11           | 16            |
|  | Lääne-Eesti         | 7               | 11                | 40         | 34           | 8             |
|  | Lõuna-Eesti         | 10              | 11                | 39         | 29           | 11            |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 17              | 17                | 35         | 25           | 6             |
|  | suured linnad       | 15              | 15                | 40         | 21           | 9             |
|  | väikelinnad         | 7               | 14                | 35         | 29           | 15            |
|  | maa                 | 10              | 11                | 39         | 27           | 13            |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 8               | 14                | 39         | 30           | 9             |
|  | mitte-eestlased     | 22              | 15                | 34         | 17           | 12            |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 14              | 16                | 40         | 29           | 1             |
|  | 30 - 49 aastased    | 11              | 17                | 38         | 25           | 9             |
|  | 50 - 64 aastased    | 14              | 10                | 38         | 21           | 17            |
|  | 65 - 74 aastased    | 9               | 9                 | 29         | 30           | 23            |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 13              | 14                | 34         | 28           | 11            |
|  | mehed               | 12              | 14                | 42         | 23           | 9             |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 15              | 20                | 27         | 22           | 16            |
|  | kesk ja -eriharidus | 11              | 11                | 41         | 27           | 10            |
|  | kõrgharidus         | 13              | 16                | 36         | 26           | 9             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 8               | 12                | 42         | 31           | 7             |
|  | 201 .. 400 €        | 15              | 11                | 33         | 28           | 13            |
|  | 401 .. 600 €        | 13              | 15                | 40         | 22           | 10            |
|  | 601 .. 800 €        | 12              | 13                | 46         | 20           | 9             |
|  | üle 800 €           | 7               | 25                | 38         | 24           | 6             |

**Kuivõrd olete nõus alljärgnevate väidetega?**  
**Olen saanud oma esmased teadmised tarbijakäitumisest ...**  
 (% vastanuist)

põhikoolist

|   |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                     |                     | <b>27</b>       | <b>28</b>         | <b>23</b>  | <b>7</b>     | <b>15</b>     |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 32              | 30                | 20         | 6            | 12            |
|   | Kesk-Eesti          | 23              | 18                | 37         | 9            | 13            |
|   | Kirde-Eesti         | 25              | 29                | 22         | 2            | 22            |
|   | Lääne-Eesti         | 22              | 25                | 25         | 15           | 13            |
|   | Lõuna-Eesti         | 24              | 31                | 20         | 6            | 19            |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 35              | 30                | 22         | 3            | 10            |
|   | suured linnad       | 30              | 30                | 21         | 5            | 14            |
|   | väikelinnad         | 17              | 31                | 22         | 10           | 20            |
|   | maa                 | 23              | 26                | 24         | 9            | 18            |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 23              | 32                | 23         | 7            | 15            |
|   | mitte-eestlased     | 36              | 22                | 22         | 5            | 15            |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 27              | 33                | 27         | 9            | 4             |
|   | 30 - 49 aastased    | 27              | 33                | 24         | 4            | 12            |
|   | 50 - 64 aastased    | 30              | 23                | 17         | 7            | 23            |
|   | 65 - 74 aastased    | 19              | 15                | 18         | 11           | 37            |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 28              | 26                | 22         | 7            | 17            |
|   | mehed               | 25              | 31                | 23         | 7            | 14            |
| <b>Haridus</b>  | põhiharidus         | 18              | 25                | 27         | 10           | 20            |
|   | kesk ja -eriharidus | 27              | 26                | 24         | 7            | 16            |
|   | kõrgharidus         | 29              | 34                | 19         | 5            | 13            |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>sissetulek</b> | kuni 200 €          | 21              | 22                | 31         | 12           | 14            |
|   | 201 .. 400 €        | 31              | 24                | 19         | 6            | 20            |
|   | 401 .. 600 €        | 29              | 30                | 21         | 5            | 15            |
|   | 601 .. 800 €        | 25              | 29                | 26         | 6            | 14            |
|   | üle 800 €           | 19              | 47                | 22         | 6            | 6             |

**Kuivõrd olete nõus alljärgnevate väidetega?**  
**Olen saanud oma esmased teadmised tarbijakäitumisest ...**  
 (% vastanuist)

gümnaasiumist, kutsekoolist

|   |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                     |                     | <b>25</b>       | <b>22</b>         | <b>28</b>  | <b>8</b>     | <b>17</b>     |
| <b>Regioon</b>  | Põhja-Eesti         | 29              | 26                | 25         | 8            | 12            |
|   | Kesk-Eesti          | 17              | 14                | 37         | 12           | 20            |
|   | Kirde-Eesti         | 25              | 18                | 32         | 2            | 23            |
|   | Lääne-Eesti         | 22              | 19                | 33         | 13           | 13            |
|   | Lõuna-Eesti         | 23              | 22                | 26         | 8            | 21            |
| <b>Elukoht</b>  | Tallinn             | 33              | 25                | 26         | 6            | 10            |
|   | suured linnad       | 31              | 22                | 27         | 4            | 16            |
|   | väikelinnad         | 14              | 26                | 29         | 10           | 21            |
|   | maa                 | 20              | 17                | 31         | 11           | 21            |
| <b>Rahvus</b>   | eestlased           | 20              | 24                | 30         | 9            | 17            |
|   | mitte-eestlased     | 35              | 17                | 25         | 7            | 16            |
| <b>Vanus</b>  | 18 - 29 aastased    | 21              | 23                | 37         | 15           | 4             |
|   | 30 - 49 aastased    | 26              | 27                | 30         | 5            | 12            |
|   | 50 - 64 aastased    | 29              | 18                | 22         | 6            | 25            |
|   | 65 - 74 aastased    | 19              | 12                | 12         | 10           | 47            |
| <b>Sugu</b>   | naised              | 27              | 19                | 26         | 9            | 19            |
|   | mehed               | 22              | 26                | 31         | 7            | 14            |
| <b>Haridus</b>  | põhiharidus         | 22              | 23                | 23         | 1            | 31            |
|   | kesk ja -eriharidus | 23              | 20                | 30         | 11           | 16            |
|   | kõrgharidus         | 28              | 25                | 26         | 7            | 14            |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>sissetulek</b> | kuni 200 €          | 17              | 21                | 33         | 14           | 15            |
|   | 201 .. 400 €        | 28              | 21                | 22         | 7            | 22            |
|   | 401 .. 600 €        | 30              | 20                | 28         | 6            | 16            |
|   | 601 .. 800 €        | 23              | 20                | 33         | 10           | 14            |
|   | üle 800 €           | 18              | 31                | 36         | 9            | 6             |

**Kuivõrd olete nõus alljärgnevate väidetega?**  
**Olen saanud oma esmased teadmised tarbijakäitumisest ...**  
 (% vastanuist)

ülikoolist

|   |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>27</b>       | <b>20</b>         | <b>18</b>  | <b>5</b>     | <b>30</b>     |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 28              | 23                | 17         | 6            | 26            |
|   | Kesk-Eesti          | 21              | 16                | 21         | 3            | 39            |
|   | Kirde-Eesti         | 24              | 22                | 23         | 2            | 29            |
|   | Lääne-Eesti         | 25              | 18                | 17         | 3            | 37            |
|   | Lõuna-Eesti         | 30              | 19                | 15         | 8            | 28            |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 29              | 24                | 18         | 5            | 24            |
|   | suured linnad       | 32              | 21                | 24         | 5            | 18            |
|   | väikelinnad         | 20              | 22                | 17         | 7            | 34            |
|   | maa                 | 25              | 16                | 13         | 4            | 42            |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 25              | 21                | 16         | 5            | 33            |
|   | mitte-eestlased     | 32              | 19                | 20         | 5            | 24            |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 25              | 29                | 22         | 8            | 16            |
|   | 30 - 49 aastased    | 28              | 23                | 19         | 4            | 26            |
|   | 50 - 64 aastased    | 26              | 14                | 12         | 5            | 43            |
|   | 65 - 74 aastased    | 22              | 8                 | 14         | 5            | 51            |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 27              | 20                | 17         | 6            | 30            |
|   | mehed               | 26              | 22                | 19         | 5            | 28            |
| <b>Haridus</b>                                  | põhiharidus         | 29              | 10                | 12         | 0            | 49            |
|   | kesk ja -eriharidus | 28              | 19                | 13         | 3            | 37            |
|   | kõrgharidus         | 24              | 26                | 26         | 9            | 15            |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 22              | 22                | 6          | 9            | 41            |
|   | 201 .. 400 €        | 30              | 19                | 14         | 3            | 34            |
|   | 401 .. 600 €        | 31              | 16                | 21         | 4            | 28            |
|   | 601 .. 800 €        | 22              | 28                | 20         | 8            | 22            |
|   | üle 800 €           | 20              | 25                | 31         | 7            | 17            |

**Kuivõrd olete nõus alljärgnevate väidetega?**  
**Olen saanud oma esmased teadmised tarbijakäitumisest ...**  
 (% vastanuist)

televisioonist

|   |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>6</b>        | <b>8</b>          | <b>54</b>  | <b>23</b>    | <b>9</b>      |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 7               | 10                | 51         | 25           | 7             |
|   | Kesk-Eesti          | 2               | 4                 | 64         | 25           | 5             |
|   | Kirde-Eesti         | 8               | 10                | 54         | 13           | 15            |
|   | Lääne-Eesti         | 6               | 7                 | 51         | 27           | 9             |
|   | Lõuna-Eesti         | 6               | 7                 | 57         | 21           | 9             |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 6               | 12                | 56         | 21           | 5             |
|   | suured linnad       | 10              | 10                | 54         | 17           | 9             |
|   | väikelinnad         | 4               | 8                 | 52         | 23           | 13            |
|   | maa                 | 6               | 4                 | 54         | 27           | 9             |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 2               | 8                 | 54         | 28           | 8             |
|   | mitte-eestlased     | 15              | 10                | 52         | 13           | 10            |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 6               | 8                 | 61         | 21           | 4             |
|   | 30 - 49 aastased    | 7               | 11                | 55         | 21           | 6             |
|   | 50 - 64 aastased    | 6               | 8                 | 47         | 25           | 14            |
|   | 65 - 74 aastased    | 6               | 3                 | 49         | 28           | 14            |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 6               | 7                 | 52         | 25           | 10            |
|   | mehed               | 7               | 9                 | 56         | 21           | 7             |
| <b>Haridus</b>                                  | põhiharidus         | 10              | 2                 | 52         | 22           | 14            |
|   | kesk ja -eriharidus | 6               | 7                 | 54         | 25           | 8             |
|   | kõrgharidus         | 6               | 13                | 54         | 20           | 7             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 3               | 7                 | 59         | 19           | 12            |
|   | 201 .. 400 €        | 9               | 4                 | 56         | 22           | 9             |
|   | 401 .. 600 €        | 6               | 7                 | 60         | 19           | 8             |
|   | 601 .. 800 €        | 7               | 15                | 45         | 23           | 10            |
|   | üle 800 €           | 2               | 19                | 43         | 35           | 1             |

**Kuivõrd olete nõus alljärgnevate väidetega?**  
**Olen saanud oma esmased teadmised tarbijakäitumisest ...**  
 (% vastanuist)

raadiost

|   |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>12</b>       | <b>18</b>         | <b>43</b>  | <b>17</b>    | <b>10</b>     |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 12              | 22                | 40         | 16           | 10            |
|   | Kesk-Eesti          | 5               | 18                | 50         | 18           | 9             |
|   | Kirde-Eesti         | 13              | 21                | 41         | 13           | 12            |
|   | Lääne-Eesti         | 12              | 9                 | 45         | 23           | 11            |
|   | Lõuna-Eesti         | 14              | 14                | 46         | 15           | 11            |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 11              | 20                | 45         | 16           | 8             |
|   | suured linnad       | 20              | 19                | 38         | 16           | 7             |
|   | väikelinnad         | 8               | 25                | 35         | 15           | 17            |
|   | maa                 | 8               | 12                | 50         | 18           | 12            |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 8               | 18                | 45         | 18           | 11            |
|   | mitte-eestlased     | 19              | 17                | 41         | 13           | 10            |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 20              | 25                | 39         | 8            | 8             |
|   | 30 - 49 aastased    | 10              | 19                | 48         | 16           | 7             |
|   | 50 - 64 aastased    | 8               | 14                | 40         | 21           | 17            |
|   | 65 - 74 aastased    | 7               | 8                 | 44         | 26           | 15            |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 11              | 20                | 39         | 18           | 12            |
|   | mehed               | 12              | 16                | 49         | 14           | 9             |
| <b>Haridus</b>                                  | põhiharidus         | 16              | 18                | 37         | 16           | 13            |
|   | kesk ja -eriharidus | 10              | 16                | 44         | 19           | 11            |
|   | kõrgharidus         | 12              | 21                | 46         | 12           | 9             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 7               | 17                | 49         | 15           | 12            |
|   | 201 .. 400 €        | 11              | 15                | 46         | 16           | 12            |
|   | 401 .. 600 €        | 19              | 12                | 40         | 17           | 12            |
|   | 601 .. 800 €        | 13              | 22                | 36         | 18           | 11            |
|   | üle 800 €           | 6               | 37                | 39         | 16           | 2             |

**Kuivõrd olete nõus alljärgnevate väidetega?  
Olen saanud oma esmased teadmised tarbijakäitumisest ...**

(% vastanuist)

kirjutavast meediast (ajalehed, ajakirjad)

|   |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>5</b>        | <b>9</b>          | <b>53</b>  | <b>26</b>    | <b>7</b>      |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 6               | 11                | 46         | 31           | 6             |
|   | Kesk-Eesti          | 5               | 3                 | 64         | 24           | 4             |
|   | Kirde-Eesti         | 1               | 9                 | 57         | 24           | 9             |
|   | Lääne-Eesti         | 5               | 11                | 59         | 18           | 7             |
|   | Lõuna-Eesti         | 6               | 6                 | 55         | 25           | 8             |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 6               | 13                | 50         | 27           | 4             |
|   | suured linnad       | 5               | 7                 | 59         | 23           | 6             |
|   | väikelinnad         | 7               | 7                 | 48         | 27           | 11            |
|   | maa                 | 5               | 6                 | 55         | 27           | 7             |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 3               | 8                 | 55         | 28           | 6             |
|   | mitte-eestlased     | 10              | 12                | 47         | 23           | 8             |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 6               | 7                 | 58         | 27           | 2             |
|   | 30 - 49 aastased    | 5               | 13                | 51         | 24           | 7             |
|   | 50 - 64 aastased    | 4               | 8                 | 51         | 28           | 9             |
|   | 65 - 74 aastased    | 6               | 4                 | 51         | 27           | 12            |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 6               | 8                 | 52         | 27           | 7             |
|   | mehed               | 4               | 10                | 55         | 25           | 6             |
| <b>Haridus</b>                                  | põhiharidus         | 6               | 2                 | 55         | 22           | 15            |
|   | kesk ja -eriharidus | 5               | 8                 | 51         | 29           | 7             |
|   | kõrgharidus         | 5               | 13                | 54         | 24           | 4             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 1               | 7                 | 53         | 30           | 9             |
|   | 201 .. 400 €        | 6               | 5                 | 57         | 24           | 8             |
|   | 401 .. 600 €        | 7               | 8                 | 55         | 24           | 6             |
|   | 601 .. 800 €        | 10              | 16                | 46         | 21           | 7             |
|   | üle 800 €           | 2               | 16                | 42         | 39           | 1             |



**Kuivõrd olete nõus alljärgnevate väidetega?**  
**Olen saanud oma esmased teadmised tarbijakäitumisest ...**  
 (% vastanuist)

internetist

|   |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>11</b>       | <b>13</b>         | <b>36</b>  | <b>26</b>    | <b>14</b>     |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 9               | 15                | 36         | 31           | 9             |
|   | Kesk-Eesti          | 12              | 9                 | 41         | 21           | 17            |
|   | Kirde-Eesti         | 7               | 18                | 33         | 26           | 16            |
|   | Lääne-Eesti         | 12              | 14                | 35         | 18           | 21            |
|   | Lõuna-Eesti         | 17              | 9                 | 36         | 22           | 16            |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 10              | 14                | 37         | 30           | 9             |
|   | suured linnad       | 16              | 14                | 37         | 20           | 13            |
|   | väikelinnad         | 9               | 16                | 30         | 25           | 20            |
|   | maa                 | 11              | 10                | 37         | 25           | 17            |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 9               | 14                | 36         | 26           | 15            |
|   | mitte-eestlased     | 16              | 11                | 36         | 25           | 12            |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 12              | 14                | 34         | 38           | 2             |
|   | 30 - 49 aastased    | 5               | 16                | 44         | 25           | 10            |
|   | 50 - 64 aastased    | 16              | 12                | 32         | 18           | 22            |
|   | 65 - 74 aastased    | 23              | 5                 | 18         | 14           | 40            |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 11              | 13                | 34         | 27           | 15            |
|   | mehed               | 12              | 13                | 39         | 24           | 12            |
| <b>Haridus</b>                                  | põhiharidus         | 21              | 19                | 18         | 10           | 32            |
|   | kesk ja -eriharidus | 11              | 11                | 37         | 27           | 14            |
|   | kõrgharidus         | 10              | 14                | 39         | 29           | 8             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 10              | 17                | 25         | 30           | 18            |
|   | 201 .. 400 €        | 13              | 12                | 36         | 21           | 18            |
|   | 401 .. 600 €        | 16              | 8                 | 38         | 26           | 12            |
|   | 601 .. 800 €        | 6               | 18                | 39         | 28           | 9             |
|   | üle 800 €           | 5               | 17                | 40         | 33           | 5             |

**Kuivõrd olete nõus alljärgnevate väidetega?**  
**Olen saanud oma esmased teadmised tarbijakäitumisest ...**  
 (% vastanuist)

teabepäevadelt

|  |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>35</b>       | <b>21</b>         | <b>13</b>  | <b>6</b>     | <b>25</b>     |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 38              | 24                | 10         | 6            | 22            |
|  | Kesk-Eesti          | 27              | 19                | 18         | 7            | 29            |
|  | Kirde-Eesti         | 36              | 22                | 15         | 4            | 23            |
|  | Lääne-Eesti         | 29              | 24                | 9          | 4            | 34            |
|  | Lõuna-Eesti         | 35              | 16                | 17         | 6            | 26            |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 44              | 23                | 11         | 5            | 17            |
|  | suured linnad       | 41              | 23                | 16         | 4            | 16            |
|  | väikelinnad         | 24              | 20                | 14         | 11           | 31            |
|  | maa                 | 29              | 19                | 12         | 5            | 35            |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 33              | 21                | 13         | 5            | 28            |
|  | mitte-eestlased     | 38              | 22                | 13         | 8            | 19            |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 46              | 20                | 17         | 7            | 10            |
|  | 30 - 49 aastased    | 32              | 29                | 11         | 5            | 23            |
|  | 50 - 64 aastased    | 34              | 15                | 12         | 4            | 35            |
|  | 65 - 74 aastased    | 24              | 9                 | 14         | 11           | 42            |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 34              | 21                | 11         | 7            | 27            |
|  | mehed               | 36              | 21                | 15         | 5            | 23            |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 26              | 14                | 12         | 7            | 41            |
|  | kesk ja -eriharidus | 33              | 19                | 14         | 7            | 27            |
|  | kõrgharidus         | 41              | 27                | 11         | 4            | 17            |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 26              | 23                | 13         | 13           | 25            |
|  | 201 .. 400 €        | 37              | 18                | 11         | 6            | 28            |
|  | 401 .. 600 €        | 33              | 15                | 19         | 3            | 30            |
|  | 601 .. 800 €        | 40              | 24                | 8          | 6            | 22            |
|  | üle 800 €           | 36              | 37                | 15         | 1            | 11            |

**Kuivõrd olete nõus alljärgnevate väidetega?**  
**Olen saanud oma esmased teadmised tarbijakäitumisest ...**  
 (% vastanuist)

tänavareklaamist

|   |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|---|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>30</b>       | <b>23</b>         | <b>23</b>  | <b>6</b>     | <b>18</b>     |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 30              | 24                | 25         | 8            | 13            |
|   | Kesk-Eesti          | 35              | 21                | 18         | 2            | 24            |
|   | Kirde-Eesti         | 36              | 15                | 24         | 5            | 20            |
|   | Lääne-Eesti         | 25              | 20                | 26         | 3            | 26            |
|   | Lõuna-Eesti         | 28              | 27                | 20         | 5            | 20            |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 35              | 26                | 23         | 7            | 9             |
|   | suured linnad       | 41              | 16                | 25         | 4            | 14            |
|   | väikelinnad         | 19              | 23                | 27         | 5            | 26            |
|   | maa                 | 28              | 23                | 19         | 6            | 24            |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 28              | 26                | 21         | 5            | 20            |
|   | mitte-eestlased     | 33              | 16                | 29         | 8            | 14            |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 41              | 19                | 30         | 3            | 7             |
|   | 30 - 49 aastased    | 23              | 29                | 23         | 7            | 18            |
|   | 50 - 64 aastased    | 32              | 20                | 18         | 8            | 22            |
|   | 65 - 74 aastased    | 26              | 13                | 21         | 5            | 35            |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 27              | 23                | 24         | 6            | 20            |
|   | mehed               | 33              | 22                | 23         | 6            | 16            |
| <b>Haridus</b>                                  | põhiharidus         | 36              | 13                | 17         | 6            | 28            |
|   | kesk ja -eriharidus | 25              | 21                | 27         | 7            | 20            |
|   | kõrgharidus         | 35              | 29                | 21         | 4            | 11            |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 24              | 22                | 20         | 8            | 26            |
|   | 201 .. 400 €        | 30              | 21                | 25         | 4            | 20            |
|   | 401 .. 600 €        | 32              | 21                | 18         | 10           | 19            |
|   | 601 .. 800 €        | 32              | 26                | 22         | 5            | 15            |
|   | üle 800 €           | 30              | 30                | 32         | 2            | 6             |

**Kuivõrd olete nõus alljärgnevate väidetega?  
Olen saanud oma esmased teadmised tarbijakäitumisest ...**

(% vastanuist)

tarbijaportaalidest ja foorumitest

|  |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>24</b>       | <b>18</b>         | <b>26</b>  | <b>11</b>    | <b>21</b>     |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 23              | 17                | 27         | 14           | 19            |
|  | Kesk-Eesti          | 20              | 22                | 29         | 3            | 26            |
|  | Kirde-Eesti         | 27              | 22                | 20         | 11           | 20            |
|  | Lääne-Eesti         | 25              | 15                | 29         | 11           | 20            |
|  | Lõuna-Eesti         | 25              | 19                | 23         | 9            | 24            |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 25              | 16                | 29         | 15           | 15            |
|  | suured linnad       | 29              | 23                | 23         | 12           | 13            |
|  | väikelinnad         | 16              | 21                | 24         | 9            | 30            |
|  | maa                 | 24              | 17                | 25         | 8            | 26            |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 25              | 19                | 24         | 9            | 23            |
|  | mitte-eestlased     | 22              | 16                | 29         | 16           | 17            |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 25              | 24                | 23         | 18           | 10            |
|  | 30 - 49 aastased    | 18              | 19                | 34         | 9            | 20            |
|  | 50 - 64 aastased    | 34              | 13                | 19         | 9            | 25            |
|  | 65 - 74 aastased    | 23              | 14                | 13         | 7            | 43            |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 22              | 17                | 27         | 10           | 24            |
|  | mehed               | 27              | 20                | 23         | 13           | 17            |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 17              | 24                | 15         | 7            | 37            |
|  | kesk ja -eriharidus | 25              | 13                | 27         | 12           | 23            |
|  | kõrgharidus         | 24              | 25                | 28         | 10           | 13            |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 13              | 20                | 28         | 11           | 28            |
|  | 201 .. 400 €        | 28              | 14                | 24         | 9            | 25            |
|  | 401 .. 600 €        | 23              | 18                | 27         | 10           | 22            |
|  | 601 .. 800 €        | 23              | 20                | 26         | 15           | 16            |
|  | üle 800 €           | 23              | 29                | 28         | 15           | 5             |

**Kuivõrd olete nõus alljärgnevate väidetega?**  
**Olen saanud oma esmased teadmised tarbijakäitumisest ...**  
 (% vastanuist)

TKA kodulehelt

|  |                     | Pole üldse nõus | Pigem ei ole nõus | Pigem nõus | Täiesti nõus | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>21</b>       | <b>17</b>         | <b>28</b>  | <b>14</b>    | <b>20</b>     |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 19              | 16                | 30         | 16           | 19            |
|  | Kesk-Eesti          | 17              | 19                | 33         | 12           | 19            |
|  | Kirde-Eesti         | 26              | 22                | 26         | 8            | 18            |
|  | Lääne-Eesti         | 22              | 14                | 26         | 18           | 20            |
|  | Lõuna-Eesti         | 22              | 15                | 28         | 11           | 24            |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 21              | 15                | 34         | 16           | 14            |
|  | suured linnad       | 30              | 20                | 26         | 11           | 13            |
|  | väikelinnad         | 14              | 17                | 24         | 18           | 27            |
|  | maa                 | 21              | 16                | 27         | 11           | 25            |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 20              | 18                | 27         | 13           | 22            |
|  | mitte-eestlased     | 23              | 15                | 29         | 17           | 16            |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 22              | 25                | 27         | 17           | 9             |
|  | 30 - 49 aastased    | 17              | 18                | 32         | 13           | 20            |
|  | 50 - 64 aastased    | 27              | 9                 | 22         | 15           | 27            |
|  | 65 - 74 aastased    | 23              | 11                | 24         | 10           | 32            |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 20              | 17                | 27         | 15           | 21            |
|  | mehed               | 22              | 17                | 29         | 13           | 19            |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 9               | 21                | 24         | 13           | 33            |
|  | kesk ja -eriharidus | 21              | 13                | 29         | 14           | 23            |
|  | kõrgharidus         | 25              | 21                | 27         | 14           | 13            |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 15              | 18                | 23         | 20           | 24            |
|  | 201 .. 400 €        | 23              | 15                | 27         | 13           | 22            |
|  | 401 .. 600 €        | 20              | 15                | 30         | 11           | 24            |
|  | 601 .. 800 €        | 22              | 14                | 33         | 17           | 14            |
|  | üle 800 €           | 23              | 26                | 29         | 12           | 10            |

### Kuivõrd vajalikuks Te peate inimeste harimist tarbijakaitse alal järgmistes kanalites?

(% vastanuist)

Kodus

|  |                     | Üldse mitte vajalik | Pigem mitte vajalik | Pigem vajalik | Kindlasti vajalik | Ei oska öelda |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>5</b>            | <b>7</b>            | <b>41</b>     | <b>39</b>         | <b>8</b>      |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 6                   | 6                   | 41            | 39                | 8             |
|  | Kesk-Eesti          | 9                   | 3                   | 39            | 41                | 8             |
|  | Kirde-Eesti         | 8                   | 18                  | 43            | 15                | 16            |
|  | Lääne-Eesti         | 0                   | 5                   | 39            | 52                | 4             |
|  | Lõuna-Eesti         | 2                   | 4                   | 44            | 45                | 5             |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 5                   | 7                   | 43            | 38                | 7             |
|  | suured linnad       | 6                   | 16                  | 39            | 29                | 10            |
|  | väikelinnad         | 8                   | 3                   | 39            | 41                | 9             |
|  | maa                 | 2                   | 4                   | 43            | 45                | 6             |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 2                   | 4                   | 40            | 48                | 6             |
|  | mitte-eestlased     | 11                  | 12                  | 44            | 22                | 11            |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 5                   | 8                   | 37            | 46                | 4             |
|  | 30 - 49 aastased    | 3                   | 6                   | 45            | 39                | 7             |
|  | 50 - 64 aastased    | 8                   | 5                   | 41            | 36                | 10            |
|  | 65 - 74 aastased    | 3                   | 9                   | 39            | 36                | 13            |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 5                   | 5                   | 42            | 41                | 7             |
|  | mehed               | 5                   | 8                   | 40            | 38                | 9             |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 13                  | 9                   | 45            | 29                | 4             |
|  | kesk ja -eriharidus | 3                   | 7                   | 39            | 41                | 10            |
|  | kõrgharidus         | 5                   | 6                   | 42            | 41                | 6             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 7                   | 10                  | 42            | 37                | 4             |
|  | 201 .. 400 €        | 3                   | 9                   | 39            | 38                | 11            |
|  | 401 .. 600 €        | 5                   | 3                   | 45            | 41                | 6             |
|  | 601 .. 800 €        | 4                   | 5                   | 43            | 41                | 7             |
|  | üle 800 €           | 8                   | 4                   | 39            | 42                | 7             |

## Kuivõrd vajalikuks Te peate inimeste harimist tarbijakaitse alal järgmistes kanalites?

(% vastanuist)

Põhikoolis

|  |                     | Üldse mitte vajalik | Pigem mitte vajalik | Pigem vajalik | Kindlasti vajalik | Ei oska öelda |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>5</b>            | <b>8</b>            | <b>45</b>     | <b>33</b>         | <b>9</b>      |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 8                   | 10                  | 38            | 37                | 7             |
|  | Kesk-Eesti          | 1                   | 6                   | 52            | 34                | 7             |
|  | Kirde-Eesti         | 9                   | 12                  | 53            | 12                | 14            |
|  | Lääne-Eesti         | 1                   | 3                   | 52            | 36                | 8             |
|  | Lõuna-Eesti         | 1                   | 5                   | 48            | 35                | 11            |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 7                   | 11                  | 38            | 37                | 7             |
|  | suured linnad       | 7                   | 8                   | 48            | 26                | 11            |
|  | väikelinnad         | 5                   | 5                   | 49            | 29                | 12            |
|  | maa                 | 1                   | 6                   | 49            | 35                | 9             |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 3                   | 7                   | 44            | 37                | 9             |
|  | mitte-eestlased     | 8                   | 10                  | 51            | 22                | 9             |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 8                   | 6                   | 48            | 32                | 6             |
|  | 30 - 49 aastased    | 4                   | 8                   | 47            | 34                | 7             |
|  | 50 - 64 aastased    | 4                   | 10                  | 44            | 30                | 12            |
|  | 65 - 74 aastased    | 5                   | 5                   | 41            | 33                | 16            |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 5                   | 9                   | 42            | 35                | 9             |
|  | mehed               | 4                   | 6                   | 51            | 30                | 9             |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 16                  | 4                   | 39            | 32                | 9             |
|  | kesk ja -eriharidus | 2                   | 5                   | 50            | 32                | 11            |
|  | kõrgharidus         | 5                   | 13                  | 42            | 34                | 6             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 3                   | 3                   | 54            | 34                | 6             |
|  | 201 .. 400 €        | 5                   | 9                   | 43            | 31                | 12            |
|  | 401 .. 600 €        | 5                   | 9                   | 42            | 36                | 8             |
|  | 601 .. 800 €        | 1                   | 12                  | 51            | 28                | 8             |
|  | üle 800 €           | 9                   | 5                   | 45            | 32                | 9             |

## Kuivõrd vajalikuks Te peate inimeste harimist tarbijakaitse alal järgmistes kanalites?

(% vastanuist)

Gümnaasiumis, kutsekoolis

|  |                     | Üldse mitte vajalik | Pigem mitte vajalik | Pigem vajalik | Kindlasti vajalik | Ei oska öelda |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>2</b>            | <b>4</b>            | <b>42</b>     | <b>44</b>         | <b>8</b>      |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 4                   | 4                   | 40            | 46                | 6             |
|  | Kesk-Eesti          | 1                   | 1                   | 40            | 50                | 8             |
|  | Kirde-Eesti         | 4                   | 9                   | 51            | 20                | 16            |
|  | Lääne-Eesti         | 1                   | 2                   | 46            | 46                | 5             |
|  | Lõuna-Eesti         | 1                   | 3                   | 37            | 51                | 8             |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 2                   | 5                   | 41            | 46                | 6             |
|  | suured linnad       | 3                   | 7                   | 44            | 35                | 11            |
|  | väikelinnad         | 5                   | 4                   | 40            | 42                | 9             |
|  | maa                 | 1                   | 1                   | 42            | 49                | 7             |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 2                   | 3                   | 40            | 48                | 7             |
|  | mitte-eestlased     | 4                   | 7                   | 46            | 33                | 10            |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 4                   | 2                   | 43            | 45                | 6             |
|  | 30 - 49 aastased    | 2                   | 4                   | 42            | 47                | 5             |
|  | 50 - 64 aastased    | 0                   | 7                   | 38            | 43                | 12            |
|  | 65 - 74 aastased    | 4                   | 3                   | 44            | 37                | 12            |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 2                   | 5                   | 38            | 47                | 8             |
|  | mehed               | 3                   | 3                   | 46            | 40                | 8             |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 7                   | 3                   | 45            | 38                | 7             |
|  | kesk ja -eriharidus | 1                   | 3                   | 40            | 46                | 10            |
|  | kõrgharidus         | 3                   | 6                   | 44            | 42                | 5             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 0                   | 4                   | 36            | 54                | 6             |
|  | 201 .. 400 €        | 2                   | 4                   | 43            | 40                | 11            |
|  | 401 .. 600 €        | 3                   | 3                   | 40            | 48                | 6             |
|  | 601 .. 800 €        | 1                   | 6                   | 52            | 35                | 6             |
|  | üle 800 €           | 8                   | 4                   | 39            | 43                | 6             |



## Kuivõrd vajalikuks Te peate inimeste harimist tarbijakaitse alal järgmistes kanalites?

(% vastanuist)

Ülikoolis

|  |                     | Üldse<br>mitte<br>vajalik | Pigem<br>mitte<br>vajalik | Pigem<br>vajalik | Kindlasti<br>vajalik | Ei oska<br>öelda |
|--|---------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|----------------------|------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>4</b>                  | <b>12</b>                 | <b>34</b>        | <b>37</b>            | <b>13</b>        |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 6                         | 13                        | 30               | 41                   | 10               |
|  | Kesk-Eesti          | 4                         | 5                         | 27               | 46                   | 18               |
|  | Kirde-Eesti         | 4                         | 18                        | 37               | 26                   | 15               |
|  | Lääne-Eesti         | 1                         | 7                         | 34               | 41                   | 17               |
|  | Lõuna-Eesti         | 3                         | 12                        | 41               | 32                   | 12               |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 4                         | 15                        | 28               | 42                   | 11               |
|  | suured linnad       | 5                         | 16                        | 39               | 31                   | 9                |
|  | väikelinnad         | 6                         | 12                        | 36               | 33                   | 13               |
|  | maa                 | 2                         | 7                         | 36               | 38                   | 17               |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 4                         | 12                        | 33               | 37                   | 14               |
|  | mitte-eestlased     | 5                         | 11                        | 34               | 39                   | 11               |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 7                         | 12                        | 32               | 38                   | 11               |
|  | 30 - 49 aastased    | 4                         | 15                        | 34               | 38                   | 9                |
|  | 50 - 64 aastased    | 2                         | 11                        | 35               | 35                   | 17               |
|  | 65 - 74 aastased    | 2                         | 6                         | 36               | 33                   | 23               |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 3                         | 12                        | 32               | 39                   | 14               |
|  | mehed               | 5                         | 12                        | 35               | 36                   | 12               |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 6                         | 11                        | 29               | 35                   | 19               |
|  | kesk ja -eriharidus | 3                         | 9                         | 33               | 40                   | 15               |
|  | kõrgharidus         | 5                         | 16                        | 37               | 34                   | 8                |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 2                         | 15                        | 23               | 48                   | 12               |
|  | 201 .. 400 €        | 3                         | 9                         | 32               | 38                   | 18               |
|  | 401 .. 600 €        | 3                         | 9                         | 36               | 39                   | 13               |
|  | 601 .. 800 €        | 4                         | 22                        | 45               | 24                   | 5                |
|  | üle 800 €           | 11                        | 12                        | 35               | 35                   | 7                |

## Kuivõrd vajalikuks Te peate inimeste harimist tarbijakaitse alal järgmistes kanalites?

(% vastanuist)

### Televisioonis

|   |                     | Üldse mitte vajalik | Pigem mitte vajalik | Pigem vajalik | Kindlasti vajalik | Ei oska öelda |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>1</b>            | <b>4</b>            | <b>42</b>     | <b>50</b>         | <b>3</b>      |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 1                   | 3                   | 38            | 55                | 3             |
|   | Kesk-Eesti          | 1                   | 1                   | 31            | 66                | 1             |
|   | Kirde-Eesti         | 0                   | 12                  | 51            | 29                | 8             |
|   | Lääne-Eesti         | 0                   | 1                   | 44            | 51                | 4             |
|   | Lõuna-Eesti         | 2                   | 5                   | 46            | 44                | 3             |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 1                   | 3                   | 37            | 57                | 2             |
|   | suured linnad       | 3                   | 12                  | 49            | 32                | 4             |
|   | väikelinnad         | 1                   | 3                   | 41            | 50                | 5             |
|   | maa                 | 0                   | 1                   | 41            | 55                | 3             |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 0                   | 2                   | 40            | 55                | 3             |
|   | mitte-eestlased     | 3                   | 10                  | 45            | 38                | 4             |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 2                   | 5                   | 42            | 47                | 4             |
|   | 30 - 49 aastased    | 1                   | 3                   | 44            | 50                | 2             |
|   | 50 - 64 aastased    | 1                   | 5                   | 37            | 53                | 4             |
|   | 65 - 74 aastased    | 1                   | 3                   | 42            | 48                | 6             |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 1                   | 4                   | 42            | 51                | 2             |
|   | mehed               | 1                   | 4                   | 41            | 49                | 5             |
| <b>Haridus</b>                                  | põhiharidus         | 0                   | 9                   | 40            | 47                | 4             |
|   | kesk ja -eriharidus | 2                   | 3                   | 39            | 52                | 4             |
|   | kõrgharidus         | 1                   | 4                   | 46            | 46                | 3             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 0                   | 7                   | 43            | 47                | 3             |
|   | 201 .. 400 €        | 2                   | 3                   | 41            | 50                | 4             |
|   | 401 .. 600 €        | 0                   | 5                   | 37            | 55                | 3             |
|   | 601 .. 800 €        | 3                   | 3                   | 49            | 45                | 0             |
|   | üle 800 €           | 0                   | 3                   | 44            | 47                | 6             |

## Kuivõrd vajalikuks Te peate inimeste harimist tarbijakaitse alal järgmistes kanalites?

(% vastanuist)

### Raadios

|   |                     | Üldse mitte vajalik | Pigem mitte vajalik | Pigem vajalik | Kindlasti vajalik | Ei oska öelda |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>2</b>            | <b>7</b>            | <b>41</b>     | <b>45</b>         | <b>5</b>      |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 1                   | 9                   | 37            | 49                | 4             |
|   | Kesk-Eesti          | 1                   | 5                   | 36            | 55                | 3             |
|   | Kirde-Eesti         | 3                   | 9                   | 54            | 28                | 6             |
|   | Lääne-Eesti         | 0                   | 3                   | 43            | 48                | 6             |
|   | Lõuna-Eesti         | 3                   | 7                   | 43            | 41                | 6             |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 1                   | 9                   | 39            | 47                | 4             |
|   | suured linnad       | 5                   | 12                  | 48            | 32                | 3             |
|   | väikelinnad         | 2                   | 8                   | 38            | 44                | 8             |
|   | maa                 | 0                   | 3                   | 42            | 50                | 5             |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 0                   | 5                   | 42            | 47                | 6             |
|   | mitte-eestlased     | 4                   | 13                  | 40            | 39                | 4             |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 2                   | 12                  | 44            | 38                | 4             |
|   | 30 - 49 aastased    | 1                   | 7                   | 44            | 45                | 3             |
|   | 50 - 64 aastased    | 2                   | 5                   | 36            | 50                | 7             |
|   | 65 - 74 aastased    | 1                   | 4                   | 43            | 44                | 8             |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 2                   | 8                   | 40            | 45                | 5             |
|   | mehed               | 1                   | 7                   | 43            | 44                | 5             |
| <b>Haridus</b>                                  | põhiharidus         | 3                   | 7                   | 48            | 37                | 5             |
|   | kesk ja -eriharidus | 2                   | 7                   | 37            | 49                | 5             |
|   | kõrgharidus         | 1                   | 9                   | 46            | 39                | 5             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 3                   | 15                  | 39            | 37                | 6             |
|   | 201 .. 400 €        | 2                   | 4                   | 41            | 46                | 7             |
|   | 401 .. 600 €        | 0                   | 8                   | 38            | 49                | 5             |
|   | 601 .. 800 €        | 3                   | 4                   | 49            | 43                | 1             |
|   | üle 800 €           | 0                   | 11                  | 45            | 42                | 2             |

## Kuivõrd vajalikuks Te peate inimeste harimist tarbijakaitse alal järgmistes kanalites?

(% vastanuist)

Kirjutavas meedias (ajalehed, ajakirjad)

|  |                     | Üldse mitte vajalik | Pigem mitte vajalik | Pigem vajalik | Kindlasti vajalik | Ei oska öelda |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>2</b>            | <b>4</b>            | <b>41</b>     | <b>49</b>         | <b>4</b>      |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 1                   | 5                   | 38            | 53                | 3             |
|  | Kesk-Eesti          | 0                   | 4                   | 46            | 43                | 7             |
|  | Kirde-Eesti         | 1                   | 4                   | 57            | 34                | 4             |
|  | Lääne-Eesti         | 0                   | 1                   | 39            | 51                | 9             |
|  | Lõuna-Eesti         | 7                   | 3                   | 35            | 51                | 4             |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 0                   | 6                   | 38            | 53                | 3             |
|  | suured linnad       | 8                   | 4                   | 45            | 41                | 2             |
|  | väikelinnad         | 2                   | 1                   | 44            | 46                | 7             |
|  | maa                 | 1                   | 4                   | 38            | 52                | 5             |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 0                   | 3                   | 40            | 52                | 5             |
|  | mitte-eestlased     | 7                   | 6                   | 42            | 42                | 3             |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 5                   | 3                   | 47            | 44                | 1             |
|  | 30 - 49 aastased    | 2                   | 4                   | 41            | 49                | 4             |
|  | 50 - 64 aastased    | 1                   | 5                   | 35            | 53                | 6             |
|  | 65 - 74 aastased    | 0                   | 3                   | 39            | 50                | 8             |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 1                   | 4                   | 43            | 47                | 5             |
|  | mehed               | 4                   | 4                   | 38            | 50                | 4             |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 9                   | 5                   | 34            | 44                | 8             |
|  | kesk ja -eriharidus | 2                   | 3                   | 40            | 50                | 5             |
|  | kõrgharidus         | 1                   | 5                   | 44            | 47                | 3             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 0                   | 3                   | 49            | 45                | 3             |
|  | 201 .. 400 €        | 3                   | 4                   | 39            | 49                | 5             |
|  | 401 .. 600 €        | 4                   | 4                   | 33            | 54                | 5             |
|  | 601 .. 800 €        | 2                   | 8                   | 44            | 44                | 2             |
|  | üle 800 €           | 1                   | 2                   | 49            | 44                | 4             |

## Kuivõrd vajalikuks Te peate inimeste harimist tarbijakaitse alal järgmistes kanalites?

(% vastanuist)

### Internetis

|  |                     | Üldse mitte vajalik | Pigem mitte vajalik | Pigem vajalik | Kindlasti vajalik | Ei oska öelda |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>2</b>            | <b>3</b>            | <b>31</b>     | <b>55</b>         | <b>9</b>      |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 2                   | 2                   | 27            | 63                | 6             |
|  | Kesk-Eesti          | 2                   | 3                   | 32            | 49                | 14            |
|  | Kirde-Eesti         | 0                   | 7                   | 49            | 36                | 8             |
|  | Lääne-Eesti         | 0                   | 1                   | 28            | 55                | 16            |
|  | Lõuna-Eesti         | 4                   | 4                   | 28            | 55                | 9             |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 1                   | 2                   | 26            | 64                | 7             |
|  | suured linnad       | 4                   | 6                   | 40            | 44                | 6             |
|  | väikelinnad         | 2                   | 3                   | 36            | 49                | 10            |
|  | maa                 | 1                   | 3                   | 28            | 56                | 12            |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 1                   | 3                   | 29            | 57                | 10            |
|  | mitte-eestlased     | 4                   | 3                   | 36            | 51                | 6             |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 3                   | 1                   | 30            | 62                | 4             |
|  | 30 - 49 aastased    | 1                   | 3                   | 33            | 58                | 5             |
|  | 50 - 64 aastased    | 2                   | 6                   | 30            | 48                | 14            |
|  | 65 - 74 aastased    | 2                   | 4                   | 31            | 40                | 23            |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 0                   | 4                   | 32            | 54                | 10            |
|  | mehed               | 4                   | 2                   | 31            | 55                | 8             |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 6                   | 6                   | 27            | 42                | 19            |
|  | kesk ja -eriharidus | 1                   | 3                   | 29            | 58                | 9             |
|  | kõrgharidus         | 1                   | 3                   | 36            | 55                | 5             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 0                   | 7                   | 34            | 51                | 8             |
|  | 201 .. 400 €        | 1                   | 4                   | 27            | 55                | 13            |
|  | 401 .. 600 €        | 5                   | 1                   | 29            | 57                | 8             |
|  | 601 .. 800 €        | 2                   | 2                   | 39            | 54                | 3             |
|  | üle 800 €           | 1                   | 1                   | 39            | 55                | 4             |

## Kuivõrd vajalikuks Te peate inimeste harimist tarbijakaitse alal järgmistes kanalites?

(% vastanuist)

Teabepäevadel

|   |                     | Üldse mitte vajalik | Pigem mitte vajalik | Pigem vajalik | Kindlasti vajalik | Ei oska öelda |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                               |                     | <b>6</b>            | <b>14</b>           | <b>36</b>     | <b>27</b>         | <b>17</b>     |
| <b>Regioon</b>                                  | Põhja-Eesti         | 7                   | 15                  | 30            | 32                | 16            |
|   | Kesk-Eesti          | 3                   | 8                   | 39            | 27                | 23            |
|   | Kirde-Eesti         | 3                   | 23                  | 43            | 17                | 14            |
|   | Lääne-Eesti         | 1                   | 7                   | 36            | 36                | 20            |
|   | Lõuna-Eesti         | 11                  | 13                  | 41            | 18                | 17            |
| <b>Elukoht</b>                                  | Tallinn             | 7                   | 17                  | 31            | 30                | 15            |
|   | suured linnad       | 11                  | 20                  | 39            | 20                | 10            |
|   | väikelinnad         | 3                   | 12                  | 36            | 30                | 19            |
|   | maa                 | 4                   | 8                   | 40            | 25                | 23            |
| <b>Rahvus</b>                                   | eestlased           | 5                   | 13                  | 37            | 25                | 20            |
|   | mitte-eestlased     | 8                   | 15                  | 36            | 30                | 11            |
| <b>Vanus</b>                                    | 18 - 29 aastased    | 13                  | 13                  | 34            | 29                | 11            |
|   | 30 - 49 aastased    | 3                   | 17                  | 38            | 24                | 18            |
|   | 50 - 64 aastased    | 6                   | 11                  | 35            | 26                | 22            |
|   | 65 - 74 aastased    | 3                   | 10                  | 36            | 30                | 21            |
| <b>Sugu</b>                                     | naised              | 5                   | 15                  | 38            | 24                | 18            |
|   | mehed               | 8                   | 13                  | 33            | 30                | 16            |
| <b>Haridus</b>                                  | põhiharidus         | 13                  | 13                  | 27            | 29                | 18            |
|   | kesk ja -eriharidus | 5                   | 9                   | 36            | 30                | 20            |
|   | kõrgharidus         | 6                   | 21                  | 40            | 20                | 13            |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>Neto-<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 0                   | 17                  | 37            | 30                | 16            |
|   | 201 .. 400 €        | 8                   | 10                  | 35            | 25                | 22            |
|   | 401 .. 600 €        | 7                   | 12                  | 35            | 31                | 15            |
|   | 601 .. 800 €        | 8                   | 18                  | 39            | 24                | 11            |
|   | üle 800 €           | 4                   | 21                  | 36            | 25                | 14            |

## Kuivõrd vajalikuks Te peate inimeste harimist tarbijakaitse alal järgmistes kanalites?

(% vastanuist)

### Tänavareklaamis

|  |                     | Üldse mitte vajalik | Pigem mitte vajalik | Pigem vajalik | Kindlasti vajalik | Ei oska öelda |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>13</b>           | <b>21</b>           | <b>34</b>     | <b>19</b>         | <b>13</b>     |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 14                  | 20                  | 31            | 26                | 9             |
|  | Kesk-Eesti          | 14                  | 22                  | 33            | 10                | 21            |
|  | Kirde-Eesti         | 7                   | 16                  | 47            | 16                | 14            |
|  | Lääne-Eesti         | 8                   | 22                  | 33            | 17                | 20            |
|  | Lõuna-Eesti         | 19                  | 22                  | 33            | 13                | 13            |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 13                  | 21                  | 32            | 26                | 8             |
|  | suured linnad       | 12                  | 21                  | 45            | 12                | 10            |
|  | väikelinnad         | 16                  | 20                  | 32            | 15                | 17            |
|  | maa                 | 13                  | 20                  | 31            | 18                | 18            |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 14                  | 23                  | 31            | 16                | 16            |
|  | mitte-eestlased     | 12                  | 15                  | 41            | 24                | 8             |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 17                  | 16                  | 43            | 18                | 6             |
|  | 30 - 49 aastased    | 10                  | 23                  | 34            | 20                | 13            |
|  | 50 - 64 aastased    | 14                  | 21                  | 29            | 19                | 17            |
|  | 65 - 74 aastased    | 14                  | 22                  | 25            | 15                | 24            |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 13                  | 21                  | 35            | 18                | 13            |
|  | mehed               | 14                  | 19                  | 34            | 20                | 13            |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 31                  | 13                  | 19            | 16                | 21            |
|  | kesk ja -eriharidus | 9                   | 19                  | 36            | 22                | 14            |
|  | kõrgharidus         | 13                  | 25                  | 37            | 16                | 9             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 10                  | 21                  | 38            | 21                | 10            |
|  | 201 .. 400 €        | 14                  | 19                  | 33            | 16                | 18            |
|  | 401 .. 600 €        | 12                  | 18                  | 35            | 24                | 11            |
|  | 601 .. 800 €        | 13                  | 26                  | 36            | 19                | 6             |
|  | üle 800 €           | 14                  | 26                  | 30            | 16                | 14            |

## Kuivõrd vajalikuks Te peate inimeste harimist tarbijakaitse alal järgmistes kanalites?

(% vastanuist)

Tarbijaportaalides ja foorumites

|  |                     | Üldse mitte vajalik | Pigem mitte vajalik | Pigem vajalik | Kindlasti vajalik | Ei oska öelda |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>4</b>            | <b>7</b>            | <b>42</b>     | <b>34</b>         | <b>13</b>     |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 4                   | 5                   | 43            | 39                | 9             |
|  | Kesk-Eesti          | 1                   | 7                   | 37            | 34                | 21            |
|  | Kirde-Eesti         | 2                   | 16                  | 52            | 18                | 12            |
|  | Lääne-Eesti         | 4                   | 5                   | 38            | 36                | 17            |
|  | Lõuna-Eesti         | 7                   | 7                   | 38            | 34                | 14            |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 2                   | 6                   | 42            | 40                | 10            |
|  | suured linnad       | 6                   | 13                  | 46            | 29                | 6             |
|  | väikelinnad         | 5                   | 8                   | 43            | 25                | 19            |
|  | maa                 | 4                   | 5                   | 39            | 35                | 17            |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 4                   | 7                   | 40            | 34                | 15            |
|  | mitte-eestlased     | 3                   | 7                   | 48            | 33                | 9             |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 7                   | 6                   | 49            | 34                | 4             |
|  | 30 - 49 aastased    | 2                   | 6                   | 45            | 38                | 9             |
|  | 50 - 64 aastased    | 4                   | 10                  | 35            | 29                | 22            |
|  | 65 - 74 aastased    | 3                   | 9                   | 36            | 27                | 25            |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 2                   | 6                   | 43            | 33                | 16            |
|  | mehed               | 6                   | 9                   | 41            | 35                | 9             |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 14                  | 8                   | 23            | 37                | 18            |
|  | kesk ja -eriharidus | 3                   | 7                   | 44            | 33                | 13            |
|  | kõrgharidus         | 2                   | 8                   | 47            | 33                | 10            |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 2                   | 9                   | 43            | 32                | 14            |
|  | 201 .. 400 €        | 2                   | 8                   | 41            | 32                | 17            |
|  | 401 .. 600 €        | 6                   | 4                   | 36            | 41                | 13            |
|  | 601 .. 800 €        | 4                   | 8                   | 48            | 34                | 6             |
|  | üle 800 €           | 8                   | 9                   | 49            | 28                | 6             |



## Kuivõrd vajalikuks Te peate inimeste harimist tarbijakaitse alal järgmistes kanalites?

(% vastanuist)

TKA koduleheküljel

|  |                     | Üldse<br>mitte<br>vajalik | Pigem<br>mitte<br>vajalik | Pigem<br>vajalik | Kindlasti<br>vajalik | Ei oska<br>öelda |
|--|---------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|----------------------|------------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>2</b>                  | <b>3</b>                  | <b>33</b>        | <b>53</b>            | <b>9</b>         |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 1                         | 1                         | 27               | 65                   | 6                |
|  | Kesk-Eesti          | 2                         | 3                         | 28               | 50                   | 17               |
|  | Kirde-Eesti         | 0                         | 9                         | 50               | 31                   | 10               |
|  | Lääne-Eesti         | 0                         | 2                         | 32               | 56                   | 10               |
|  | Lõuna-Eesti         | 5                         | 3                         | 36               | 46                   | 10               |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 0                         | 1                         | 28               | 64                   | 7                |
|  | suured linnad       | 5                         | 8                         | 40               | 42                   | 5                |
|  | väikelinnad         | 3                         | 2                         | 35               | 48                   | 12               |
|  | maa                 | 2                         | 2                         | 32               | 52                   | 12               |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 1                         | 3                         | 32               | 54                   | 10               |
|  | mitte-eestlased     | 3                         | 2                         | 36               | 52                   | 7                |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 3                         | 3                         | 32               | 59                   | 3                |
|  | 30 - 49 aastased    | 1                         | 2                         | 34               | 58                   | 5                |
|  | 50 - 64 aastased    | 1                         | 3                         | 32               | 48                   | 16               |
|  | 65 - 74 aastased    | 3                         | 4                         | 33               | 39                   | 21               |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 0                         | 3                         | 30               | 56                   | 11               |
|  | mehed               | 4                         | 3                         | 37               | 49                   | 7                |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 7                         | 6                         | 21               | 50                   | 16               |
|  | kesk ja -eriharidus | 2                         | 2                         | 33               | 54                   | 9                |
|  | kõrgharidus         | 0                         | 3                         | 38               | 53                   | 6                |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 0                         | 7                         | 29               | 57                   | 7                |
|  | 201 .. 400 €        | 1                         | 3                         | 33               | 50                   | 13               |
|  | 401 .. 600 €        | 5                         | 1                         | 28               | 55                   | 11               |
|  | 601 .. 800 €        | 3                         | 2                         | 42               | 50                   | 3                |
|  | üle 800 €           | 0                         | 3                         | 40               | 54                   | 3                |

### Kuivõrd peaks Teie hinnangul Eesti koolides õpetatama lastele järgmisi teemasid?

(% vastanuist)

Isiklikud rahaasjad (laenud, säästud, pere-eelarve jm)

|  |                     | Üldse mitte | Pigem mitte | Pigem jah | Kindlasti | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | 2           | 2           | 30        | 64        | 2             |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 4           | 1           | 32        | 62        | 1             |
|  | Kesk-Eesti          | 0           | 4           | 23        | 71        | 2             |
|  | Kirde-Eesti         | 0           | 5           | 53        | 40        | 2             |
|  | Lääne-Eesti         | 7           | 2           | 19        | 66        | 6             |
|  | Lõuna-Eesti         | 0           | 3           | 23        | 73        | 1             |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 2           | 1           | 34        | 62        | 1             |
|  | suured linnad       | 2           | 4           | 42        | 48        | 4             |
|  | väikelinnad         | 5           | 4           | 27        | 62        | 2             |
|  | maa                 | 2           | 1           | 20        | 76        | 1             |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 2           | 1           | 20        | 76        | 1             |
|  | mitte-eestlased     | 3           | 6           | 50        | 38        | 3             |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 6           | 3           | 28        | 61        | 2             |
|  | 30 - 49 aastased    | 0           | 2           | 31        | 66        | 1             |
|  | 50 - 64 aastased    | 2           | 4           | 30        | 61        | 3             |
|  | 65 - 74 aastased    | 2           | 2           | 31        | 63        | 2             |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 2           | 3           | 26        | 67        | 2             |
|  | mehed               | 3           | 2           | 35        | 58        | 2             |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 10          | 1           | 30        | 54        | 5             |
|  | kesk ja -eriharidus | 1           | 3           | 30        | 65        | 1             |
|  | kõrgharidus         | 1           | 2           | 30        | 66        | 1             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 4           | 3           | 29        | 63        | 1             |
|  | 201 .. 400 €        | 1           | 3           | 31        | 62        | 3             |
|  | 401 .. 600 €        | 1           | 1           | 31        | 65        | 2             |
|  | 601 .. 800 €        | 4           | 0           | 33        | 61        | 2             |
|  | üle 800 €           | 6           | 3           | 22        | 69        | 0             |

## Kuivõrd peaks Teie hinnangul Eesti koolides õpetatama lastele järgmisi teemasid?

(% vastanuist)

Tarbija õigused ja kohustused (pretensiooni esitamine müüjale, märgistuste jälgimine, lepingute läbilugemine)

|  |                     | Üldse mitte | Pigem mitte | Pigem jah | Kindlasti | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>1</b>    | <b>5</b>    | <b>38</b> | <b>53</b> | <b>3</b>      |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 1           | 9           | 35        | 52        | 3             |
|  | Kesk-Eesti          | 0           | 3           | 43        | 52        | 2             |
|  | Kirde-Eesti         | 3           | 0           | 42        | 50        | 5             |
|  | Lääne-Eesti         | 0           | 3           | 34        | 58        | 5             |
|  | Lõuna-Eesti         | 0           | 4           | 43        | 51        | 2             |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 1           | 9           | 38        | 49        | 3             |
|  | suured linnad       | 2           | 2           | 39        | 53        | 4             |
|  | väikelinnad         | 0           | 4           | 44        | 50        | 2             |
|  | maa                 | 0           | 3           | 35        | 59        | 3             |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 0           | 5           | 35        | 58        | 2             |
|  | mitte-eestlased     | 2           | 5           | 45        | 43        | 5             |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 0           | 10          | 33        | 57        | 0             |
|  | 30 - 49 aastased    | 1           | 4           | 41        | 52        | 2             |
|  | 50 - 64 aastased    | 0           | 3           | 39        | 53        | 5             |
|  | 65 - 74 aastased    | 2           | 3           | 43        | 45        | 7             |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 0           | 7           | 38        | 52        | 3             |
|  | mehed               | 1           | 3           | 39        | 54        | 3             |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 0           | 13          | 32        | 49        | 6             |
|  | kesk ja -eriharidus | 1           | 3           | 38        | 55        | 3             |
|  | kõrgharidus         | 1           | 5           | 41        | 51        | 2             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 0           | 2           | 29        | 63        | 6             |
|  | 201 .. 400 €        | 1           | 6           | 39        | 51        | 3             |
|  | 401 .. 600 €        | 0           | 3           | 42        | 52        | 3             |
|  | 601 .. 800 €        | 1           | 4           | 41        | 52        | 2             |
|  | üle 800 €           | 0           | 10          | 44        | 46        | 0             |

## Kuivõrd peaks Teie hinnangul Eesti koolides õpetatama lastele järgmisi teemasid?

(% vastanuist)

Tehnoloogia kasutamine (tasulised ja tasuta teenused, luba küsimata piltide või muusika allalaadimine internetist jm)

|  |                     | Üldse mitte | Pigem mitte | Pigem jah | Kindlasti | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>0</b>    | <b>4</b>    | <b>34</b> | <b>58</b> | <b>4</b>      |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 0           | 3           | 32        | 63        | 2             |
|  | Kesk-Eesti          | 2           | 2           | 39        | 50        | 7             |
|  | Kirde-Eesti         | 0           | 2           | 40        | 52        | 6             |
|  | Lääne-Eesti         | 0           | 2           | 34        | 54        | 10            |
|  | Lõuna-Eesti         | 0           | 6           | 33        | 58        | 3             |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 0           | 3           | 36        | 59        | 2             |
|  | suured linnad       | 0           | 5           | 36        | 53        | 6             |
|  | väikelinnad         | 0           | 3           | 41        | 52        | 4             |
|  | maa                 | 1           | 3           | 28        | 63        | 5             |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 0           | 2           | 32        | 62        | 4             |
|  | mitte-eestlased     | 0           | 5           | 39        | 51        | 5             |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 0           | 5           | 35        | 58        | 2             |
|  | 30 - 49 aastased    | 0           | 2           | 36        | 61        | 1             |
|  | 50 - 64 aastased    | 1           | 3           | 32        | 57        | 7             |
|  | 65 - 74 aastased    | 1           | 4           | 33        | 50        | 12            |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 0           | 3           | 34        | 58        | 5             |
|  | mehed               | 0           | 3           | 35        | 59        | 3             |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 1           | 9           | 35        | 44        | 11            |
|  | kesk ja -eriharidus | 0           | 2           | 34        | 60        | 4             |
|  | kõrgharidus         | 0           | 3           | 35        | 60        | 2             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 1           | 2           | 26        | 66        | 5             |
|  | 201 .. 400 €        | 0           | 3           | 37        | 54        | 6             |
|  | 401 .. 600 €        | 0           | 4           | 39        | 54        | 3             |
|  | 601 .. 800 €        | 0           | 3           | 30        | 64        | 3             |
|  | üle 800 €           | 0           | 4           | 35        | 61        | 0             |

## Kuivõrd peaks Teie hinnangul Eesti koolides õpetatama lastele järgmisi teemasid?

(% vastanuist)

Turundus ja reklaam (kaubanduslikud turundusvõtted jm)

|  |                     | Üldse mitte | Pigem mitte | Pigem jah | Kindlasti | Ei oska öelda |
|--|---------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| <b>Keskmiselt</b>                                    |                     | <b>2</b>    | <b>8</b>    | <b>42</b> | <b>39</b> | <b>9</b>      |
| <b>Regioon</b>                                       | Põhja-Eesti         | 2           | 8           | 42        | 43        | 5             |
|  | Kesk-Eesti          | 4           | 5           | 38        | 35        | 18            |
|  | Kirde-Eesti         | 1           | 10          | 45        | 36        | 8             |
|  | Lääne-Eesti         | 0           | 5           | 40        | 38        | 17            |
|  | Lõuna-Eesti         | 1           | 10          | 43        | 39        | 7             |
| <b>Elukoht</b>                                       | Tallinn             | 1           | 11          | 42        | 41        | 5             |
|  | suured linnad       | 2           | 14          | 37        | 36        | 11            |
|  | väikelinnad         | 3           | 9           | 44        | 36        | 8             |
|  | maa                 | 2           | 3           | 43        | 41        | 11            |
| <b>Rahvus</b>  | eestlased           | 2           | 6           | 40        | 44        | 8             |
|  | mitte-eestlased     | 1           | 13          | 46        | 31        | 9             |
| <b>Vanus</b>   | 18 - 29 aastased    | 4           | 18          | 31        | 42        | 5             |
|  | 30 - 49 aastased    | 0           | 5           | 49        | 40        | 6             |
|  | 50 - 64 aastased    | 2           | 7           | 41        | 36        | 14            |
|  | 65 - 74 aastased    | 0           | 4           | 44        | 38        | 14            |
| <b>Sugu</b>  | naised              | 1           | 10          | 42        | 38        | 9             |
|  | mehed               | 3           | 7           | 40        | 42        | 8             |
| <b>Haridus</b>                                       | põhiharidus         | 6           | 17          | 32        | 32        | 13            |
|  | kesk ja -eriharidus | 1           | 6           | 43        | 41        | 9             |
|  | kõrgharidus         | 1           | 8           | 45        | 40        | 6             |
| <b>Leibkonna-<br/>liikme<br/>sissetulek<br/>kuus</b> | kuni 200 €          | 1           | 4           | 42        | 47        | 6             |
|  | 201 .. 400 €        | 1           | 9           | 40        | 39        | 11            |
|  | 401 .. 600 €        | 2           | 7           | 42        | 39        | 10            |
|  | 601 .. 800 €        | 1           | 8           | 50        | 38        | 3             |
|  | üle 800 €           | 8           | 14          | 38        | 34        | 6             |

## Vabad vastused

### Lisa 3.1

#### Millisest tarbijakaitsealasest infost tunnete kõige suuremat puudust?

Kompetentset informatsiooni vene keeles (5)

Igasugune info on nii pisikeses kirjas, et seda ei ole võimalik isegi prillidega lugeda (4)

Väga halb tõlge pakil (3)

Tarbija õigused on halvasti kaitstud, suur probleem jalatsitega- kehv kvaliteet.

Suurtes kauplustes tarbijakaitse info puudub.

Kauba või lepingute halvad tingimused. E-ained, laenu % jne suurelt ja punaselt välja tuua, kõlvatu reklaam lastele mõeldud toodete kõrval jne, tootjad.

Tarbijakaitse kuulaks tarbija ära ega asuks abipalujat ründama, st. püüaks mõista ja aidata.

Üldse on vaja rohkem informatsiooni ja mitte ainult informatsiooni, vaid ka õigust neid kasutada.

On vaja ennast rohkem näidata ja tõestada, et tarbijakaitsest on üldse mingit kasu. Praegu jätab endast üsna jõuetu ja seega mõttetü mulje.

Kauplustes puudub info ja tarbijakaitse telefoni nr. Seinale peal ehk plakat kassa juures.

**Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines Teil 2012. aastal probleeme?**

Takso tellimisel- Tallinki takso viimasel ajal 9002191- lollitamine

Akulaadija, akupatareid "Tipex"

Soodusvautšeriga kauba kätte saamisel tekkis probleem. Pigem ei teavitatud, et kaup hilineb ja hiljem ei võetud telefone vastu.

Kingsepateenus

Kontorimasinad- printer

Mobiiliga sõidupileti tellimine.

Jalanõude tallad lähevad käies pooleks või tulevad lahti.

Apteegis ravimite ostul.

Müügil olevad puu- ja köögiviljad ei kõlba mõnikord tarbida.

Kommunaalteenuse osas on Eesti Energia oma tütarettevõtetega korduvalt ülbitsenud ja pretensioonidele mitte kunagi vastanud.

Elektripaketi tarbimisel polnud võimalik ülevaatlikku võrdlust saada.

Elektrilised tööriistad.

Telefonipakkumiste üleproduktatsioon isegi hommikul vastuvõtuajal haiglas pakutakse massiliselt igasugust kraami telefoni teel. Palvele kustutada tel. nr. ei reageerita.

Lapsevankrid

Majapidamiskaup

**Kui Te ei jäänud rahule TKA teenindusega, siis palun põhjendage, miks?**

Ma ei saanud vastusest aru (8)

Kuulati ära, aga reaalseid toiminguid ei järgnenud.

Ei viidud ekspertiisi läbi; ignoreeriv, ebaõiglane suhtumine.

Minul oli õigus, aga Tarbijakaitseametis öeldi, et süüdi on tootja, aga mitte digitaal tv teenuse müüja.

Pole mõtet.

Vastus oli selline, et kauplus, kust ostsin pesumasina, omab suur võlga maksuametile ja seega ei saa pesumasinat tagasi võtta, kuigi garantiiaeg veel kehtis.

Tarbijakaitse ei võta vastutusele Eesti Energiat, tal pole õigust seda teha. Tihti tööajal pole ametnikku kohal.

Mulle ei vahetatud jalanõusid, kuigi oli tootmispraak.

Tavainimese jaoks: kaupluste reklaamide, uskude, poliitiliste isikute reklaamide pähemäärimisel pole tarbijakaitset olemas.

Mõttetu pikk kirjavahetus kiire lahenduse asemel.

Tarbijakaitseametil puudus võimalus midagi teha minu abistamiseks.



**Kas oleksite leidnud oma tarbijamurele kiirema lahenduse, kui oleksite oma õigusi ja kohustusi täpsemalt teadnud? Täpsustage, mida Te ei teadnud.**

Ei teadnud oma õigusi (3)

Kuidas õigesti koostada kirjalikku pöördumist Tarbijakaitsesse?

Ma ei saa aru, kui garantii kehtib 6 kuud, aga pretensioone võib esitada 2 a jooksul.

Kuidas teha kirjalik seletus ametnikule.

Ei leidnud teenuseosutaja kodulehel teavet üles.

Millisel juhul võib kaupa tagastada.

Ei teadnud müüjapoolseid kohustusi.

Ma ei tea ka praegu päris täpselt kõike.

Jalatsite tagastamise periood. Turul ei anta tšekki.

Saabaste luku parandus ei kuulu garantii alla.

1. Aeg, kui kaua võib pretensiooni esitada. 2. Ei teagi täpselt õigusi; võiks olla infovoldik postkastis

Millise garantii annab stomatoloogiakliinik hambaravil? Mida teha, kui hammas uuesti valutab?

Milline seaduse paragrahv sätestab minu õigused tarbijana? Kuidas leida konkreetses olukorras isik, kelle käest saaks nõuda vastutust?

Kui riulis on 1 ja kassas teine hind, siis millise hinnaga peab klient kauba saama?

Kus asub Tarbijakaitses Tallinnas? Kus asub konstaabel? (kui ei ole Interneti kasutamise võimalust).

Kelle poole pöörduda olukorra lahendamiseks.

Kui pika aja jooksul võib veel Tarbijakaitsesametisse pöörduda?

Kuidas käituda, mida tarvis teha.

Mis läheb arvuti garantii alla? Tarkvara? Nutitelefonide vilets kvaliteet.

Küsimused paketi reisi pakkuja kohta.

Ei teadnud, et teenuse (töö) lepingule allkirja andmisel ei saa enam vahetada teenuse pakkujat

Kelle poole üldse pöörduda, sest müüja kutsub harva juhataja välja.

Lepingu tingimused, kahju hüvitamine.

Auto garantiiremont (7 pöördumist teenindusse)

Millal võin pretensioone esitada peale ostu sooritamist? Millal ja kuidas on müüjal õigus otsustada pretensiooni saava kauba rikke üle?

**Nimetage mõned meeldejäanud teemad TKA töö kohta avalikus diskussioonis ja meediakanalites!**

Autoremonditööd (2)

Toitlustusasutused (2)

Elektrituru temaatika (33)

Reisifirmad, reisimine (29)

Saade "Kaua võib" (10)

Ohtlikud mänguasjad (9)

Siil ja kalevipoeg (5)

Mulle sobivad pr. Turetski seletused (3)

Kiirlaenud (6)

Mobiiliteenused, mängud (2)

Reklaam TV-s, infolõigud meedias.

Meediakanalites viimase 12 kuu jooksul on tarbijakaitseameti töö jäänud silma: "Nõuanded tarbijale - kuidas kaitsta oma õigusi enne elektrilepingu sõlmimist, kusjuures olid ära näidatud kõik tarbijakaitseameti kontaktid. "Aitäh!"

Internetist kauba ostmine ja periood, mille jooksul võib kaupa tagastada.

Jalanõude tagastamise võimalused, tõestamisküsimused, kui tšekki ei anta või on kadunud.

Näiteks esinemised TV-s (Ringvaate saadetes).

Veefiltrite petturid.

Laenu või järelmaksu infoleht, e-kaubanduses on õigus 14 päeva jooksul kaup tagastada.

Meedias kajastatud toiduainete kohta - säilivus ja kvaliteet.

Mitmed probleemid on leidnud lahenduse televisioonis.

Meedias on Tarbijakaitseameti töötaja selgitanud lennureisidega seotud probleeme ja andnud näpunäiteid olukorra lahendamiseks. See on olnud väga positiivne ja tarbijat abistav lähenemine.

Ebakvaliteetse kauba tagastamise kohta.

Matusebüroo töö

Kampaaniahinnaga ostetud jalanõude garantii asjus helistasin TK Ametisse ja õhtul võttis selles asjas TV-s sõna TK Ameti kõneisik, et hoiatada tarbijaid kauplustes levitatava valeinfo eest.

Reklaam televisioonis

Meediakajastus kontrollostude tulemustest ning esinenud probleemidest rääkimine.

Kommunaalteenuste informatsioon. Ehitus

Nõuanded teles-raadios

Probleemid ühe või teise teenuse kvaliteedi kohta, näiteks autoremondi vajadusel.

Telereklaamid, sellekohased artiklid

Kütte ja vee hind

Kaupade garantii küsimused -vastused ajakirjades ja ka raadios (vikerraadio).

Korteriühistu- remonditööd.

Seoses raha ülekandega internetipoodi.

Posti-mündi müük

**Milliseid infoallikaid kasutasite 2012. aastal tarbijakaitsealase info saamiseks?**

Informatsioon tuttavatelt (3)

Õpin õigusteadust, tarbijakaitse oli valikaineiks, seega allikaks- seadused, õpikud.

Vene televisiooni ORT I programm- Kontroll ost.

Tean tarbijakaitse temaatikat suhteliselt hästi oma töö tõttu.

Lugenud, kuulanud

Maaleht

**Milliseid infokanaleid peate veel vajalikuks tarbijakaitsealase info edastamiseks?**

Ka väikestes kohtades oleks kõik see vajalik.

Koolis võiks olla kodanikuõpetuse tunnis vastav teema, sest alaealisi ei võeta eriti tõsiste lepp partneritena. Nt 13-18 aastane ostab tehnikat, kingi jms. Neid on kerge petta.

Kohalik leht

Bukletid kauplustes ja kaubakeskustes.

**Milliseid probleeme on Teil esinenud soodsmüügist ostetud kaupadega?**

Netipoes reklaamitud kaupa ei olnud saadaval.

Kassas üks hind, letil väiksem(3)

Allahinnatud toidukaup on sageli ebakvaliteetne, ei julge isegi osta, saab mürgituse.

Soodsa hinnaga kaupa oli raske üles leida.

Toode oli kohale toimetamata, juhtunud on sageli.

Kinkekaardi kuupäev oli mõni aeg üle ja seda ei aksepteeritud - reaalne raha oli selle eest ju makstud.

Ostsin värviprinteri, mis lakkas must-valgelt printimast, kuna arvas, et värvikasetid on tühjad (ei olnud). Mulle kinnitati, et must-valget saab printida.

Soodustooted segamini tavahinna toodetega (üks ja sama kaubavalik).

Reklaam on olnud eksitav, st. vaid reklaami eesmärgil. Kannatavad eelkõige väiksema haridusega inimesed (patsiendid).

**Milliste toodete/teenustega olid soodusmüükidel need probleemid seotud?**

Tarbekaubad

Beebikelk oli otsas, wc-paberil puudusid rebimiskohad, beebisalvrätid olid ebakvaliteetsed

Juuksuri teenus

Kataloogikaup (Bakker)

Tallinki takso tellimine, viimastel kuudel, kiirtakso reklaam- lollitamine!

Iluteenused

Serviis

Raamatukaubandus

Lemmiklooma toit

Kontorimasinad - printer

Tööstuskaup

Apteegis müüdavad sooduskaubad.

Mänguasjade müük, kaup oli poodi toomata kuigi reklaamlehel oli kuulutus.

Elektrilised tööriistad

Telefoni teel pakutavad kaubad, eelkõige raamatud (pakutav sisu ei vasta ei vasta tõele!).

Riiv Kaubamajas.

Teenuseid ei saa lubada raha tõttu.

**Kus olete saanud esimesed teadmised tarbijakäitumisest?**

Isiklik kogemus (7)

Esimesed teadmised saab peres.

Suusõnalised soovitused sõpradelt (6)

Pigem hea instinkt, vaist.



**Kuidas peaks inimeste tarbimisalast käitumist harima?**

Head asja pole kunagi liiga palju.

Seal, kus müüakse kaupa, on ka reeglite rikkumisi.

Infopäevad nt. kauplustes.

Kodus ikka arvutan kõik läbi nii rahaliselt kui vajaduselt.

Häda õpetab.

## Küsitletud kogumi iseloomustus

### Eesti tarbijate paneeli küsitlus, vastanuid kokku 1041 vanuses 18-74 aastat.

Küsitlus viidi läbi november - detsember 2012. Valimi vastavusse viimiseks elanikkonna mudeliga on andmestik kaalutud rahvuse, vanuse ja soo järgi. Uuringu valim on piisavalt suur ja esinduslik põhiliste sotsiaaldemograafiliste tunnuste lõikes, mistõttu on tulemused laiendatavad Eesti täiskasvanud elanikkonnale vanuses 18-74 aastat.

#### Regiooni järgi<sup>1</sup>:

|             |     |
|-------------|-----|
| Põhja-Eesti | 40% |
| Kesk-Eesti  | 10% |
| Kirde-Eesti | 13% |
| Lääne-Eesti | 12% |
| Lõuna-Eesti | 25% |

#### Vanuse järgi:

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

#### Elukoha järgi:

|           |     |
|-----------|-----|
| Tallinn   | 29% |
| suurlinn  | 19% |
| väikelinn | 19% |
| maa-asula | 33% |

#### Hariduse järgi:

|  |     |
|--|-----|
| algharidus või põhiharidus (kuni 9 kl) | 16% |
| keskharidus (k.a keskeriharidus)       | 52% |
| kõrgharidus (k.a magister, doktor)     | 32% |

#### Rahvuse järgi:

|                |     |
|----------------|-----|
| estlased       | 69% |
| mitte-estlased | 31% |

#### Kuu netosissetulek leibkonnaliikme kohta:

|              |     |
|--------------|-----|
| kuni 200 EUR | 17% |
| 201-400 EUR  | 40% |
| 401-600 EUR  | 20% |
| 601-800 EUR  | 12% |
| üle 800 EUR  | 11% |

#### Soo järgi:

|        |     |
|--------|-----|
| naised | 54% |
| mehed  | 46% |

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