



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  
Aprill 2011

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

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

Copyright © Eesti Konjunkturiinstituut

# Sisukord

Sissejuhatus.....	4
1. Tarbijate teadmised oma õigustest.....	5
2. Tarbijate õiguste rikkumine erinevate kaupade ja teenuste puhul.....	8
3. Tarbijate käitumine oma õiguste rikkumisel.....	11
4. Tarbijakaitsealase informatsiooni hankimise kanalid.....	14
5. Toote/teenuse ost, reklaam ja soodusmüük.....	19
6. Tarbijaharidus.....	21
7. TKA tegevus enne Eesti liitumist euroalaga.....	24
Kokkuvõte.....	25
Lisa 1. Küsitlustulemuste protsentjaotused.....	26
Lisa 2. Küsitlustulemuste protsentjaotused sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes.....	32
Lisa 3. Vabad vastused.....	147
Lisa 4. Küsitletud kogumi iseloomustus.....	166

## Sissejuhatus

Töö teostati Tarbijakaitseameti (TKA) tellimusel, selle läbiviijaks oli Eesti Konjunktuuriinstituut. Uuringu **eesmärgiks** oli tarbijakaitse olukorra analüüsimine. Läbi elanike küsitluse analüüsi järgnevaid probleeme:

- tarbijate teadlikkus oma tarbijaõigustest;
- tarbijate õiguste rikkumine erinevate kaupade ning teenuste lõikes;
- tarbijakäitumine tarbijaõiguste rikkumise korral;
- tarbijakaitsealaste infoallikate kasutatavus ja nende vajalikkus tarbijate hinnangul;
- tarbijate poolt eelistatavad tarbijakaitsealased infokanalid;
- soodusmüügi ja sooduspakkumiste tehingutes tekkinud probleemid;
- tarbijahariduse olemasolu ja selle tõstmise vajalikkus;
- TKA töö nähtavus Eesti euroalaga liitumisel.

Elanike hoiakuid ja käitumist uuriti 2011. aasta jaanuaris läbiviidud EKI tarbijate paneeli küsitlusega. Küsitlusmeetodiks oli kirjalik ankeetküsitlus posti teel. Õigeaegselt ja kvaliteetselt täidetud küsitluslehti laekus kokku 1095. Andmetöötlemise käigus rakendati kaalusid rahvuse, vanuse ja soo osas, millega viidi vastanute jaotus vastavusse Eesti elanikkonna mudeliga. Seega antud uuringule vastanud esindavad vanuse (18-74 aastat), soo, rahvuse ja regiooni lõikes Eesti elanikkonda.

## 1. Tarbijate teadmised oma õigustest

Töö käesolevas osas käsitletakse Eesti elanike hinnanguid iseenda ja kaupmeeste tarbijaõigustealastele teadmistele. Lisaks tuuakse välja, milliseid tarbijaõigusi on inimeste arvates rikutud ja millist informatsiooni tuleks tarbijatele enam levitada.

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

- vastaja tarbija-alaseid õigusi
- teenindajate õigusi ja kohustusi tarbijakaitse vallas
- Tarbijakaitseameti (TKA) rolli selle valdkonna jälgimisel ja reguleerimisel (vt tabel 1.1).

Tabel 1.1. Tarbijate eksperthinnangud tarbijakaitsealastele väidetele (% vastanuist)

	Täiesti nõus		Enam-vähem nõus		Kokku nõustujaid		Ei ole nõus		Ei oska öelda	
	2009	2010	2009	2009	2009	2009	2009	2009	2009	2009
Tean, kuhu ja kelle poole õiguste rikkumise korral pöörduda		19		43		62		26		12
Mul on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida		13		46		59		29		12
Mina tean oma õigusi		9		48		57		30		13
TKA kaitseb hästi oma pädevuse piires tarbijate õigusi	9	10	37	41	46	51	18	22	36	27
Kaubale on lisatud eestikeelsed juhendid ja/või info tarbija õiguste kohta		9		41		50		37		13
Kauplejad on kursis tarbijate õigustega	9	7	48	42	57	49	19	30	24	21
Müüjad oskavad vastata tarbijate küsimustele	5	5	49	40	54	45	38	47	8	8
Kaupleja arvestab tarbijate õigustega	3	5	42	38	45	43	38	41	17	16
Kaubale lisatud eestikeelsed juhendid ja õpetused on õigesti ja piisavalt tõlgitud		7		35		42		43		15

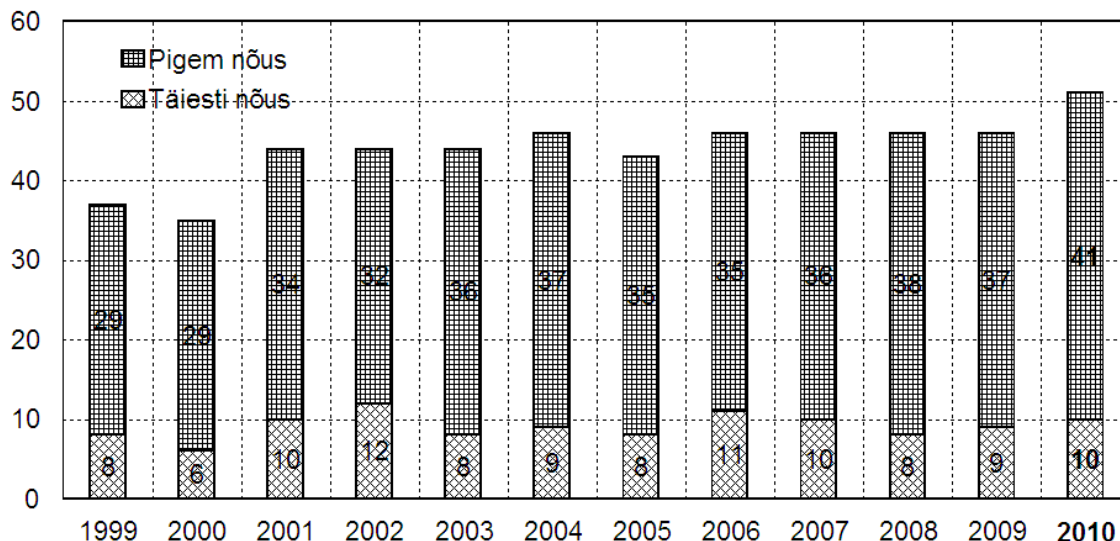
Üle poole vastanutest on kursis oma õigustega ja teavad kuhu nende rikkumise korral pöörduda. Samuti omavad nad piisavalt informatsiooni kauba valimiseks.

Märkimist väärib, et kui varasematel aastatel küsiti tarbijate eksperthinnangut tarbijate teadmiste kohta oma õigustest, kuhu pöörduda õiguste rikkumise korral ning kas omatakse piisavalt infot kaupade valimiseks, siis seekord pidi küsitlusele vastaja lähtuma ainult oma isiklikust kogemusest, e kuidas ta ise on nende küsimustega kursis.

Aasta-aastalt on suurenenud inimeste arv, kes usuvad, et TKA kaitseb hästi tarbijate õigusi ning sel aastal oli neid esmakordselt üle poole vastanuist (vt joonis 1).

### Joonis 1. Nõustumine väitega, et TKA kaitseb hästi oma pädevuse piirides tarbijate õigusi

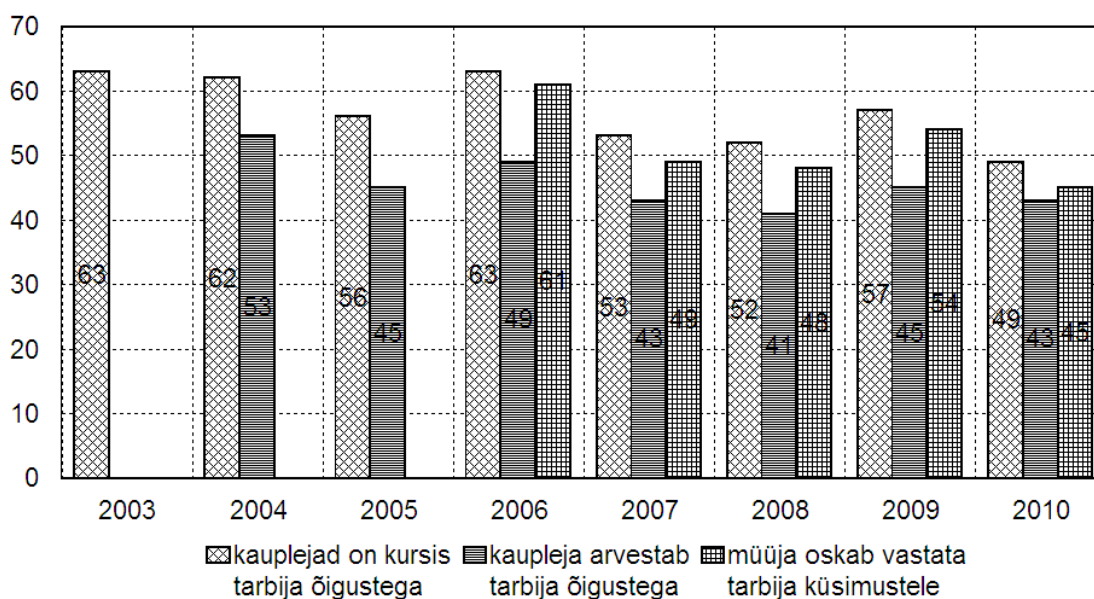
(% vastanutest)



Veidi halvemaks varasemate aastatega võrreldes hinnati kaupmeeste suhtumist tarbijatesse (vt. joonis 2). Vastanute arv, kelle arvates kaupmehed on kursis ja ka arvestavad tarbijate õigustega ning oskavad pädevalt küsimustele vastata, kahanes veelgi. Sel aastal on neid inimesi, kes nii arvavad, esmakordselt alla poole vastanuist.

### Joonis 2. Kaupmehe/müüja suhe tarbijaga

(% vastanutest)



Järgmisena soovisime teada, **millisest tarbijakaitsealasest infost puudust tuntakse**. Ette oli antud neli vastuse varianti (vt. joonis 3).

Jooniselt on välja jäetud nende vastajate osakaal, kes küsimusele ei vastanud või vastasid “ei oska öelda”. Selliseid vastajaid oli kõigile neljale küsimusele vahemikus 16-20%.

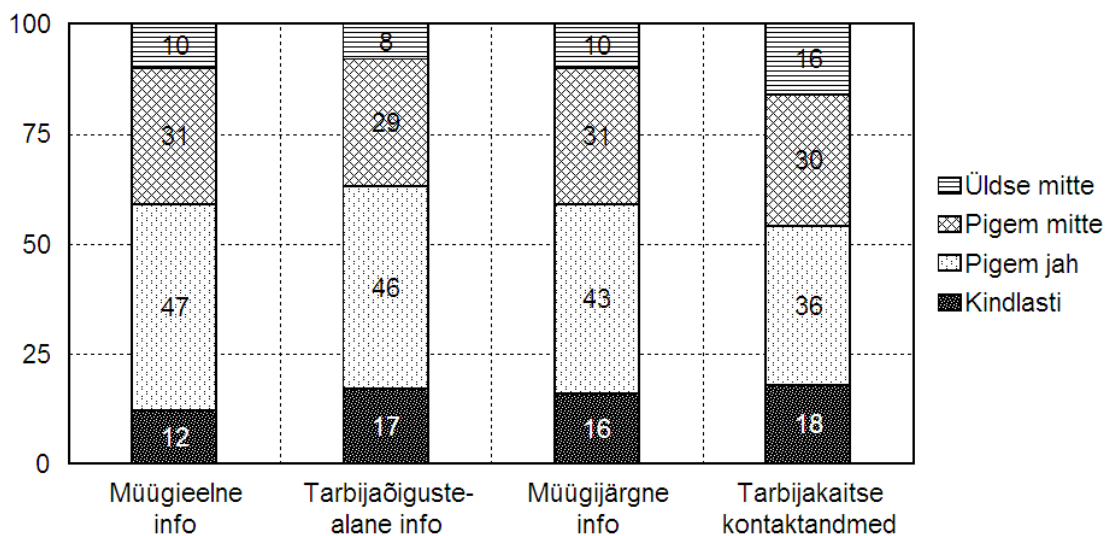
Küsitlusest ilmses, et endiselt tunneb valdav osa tarbijaist tarbijakaitsealasest infost puudust – ligi 84% (möödunud aasta 82%) tarbijaist märkis puudust või mõningat puudust vähemalt ühest käsitletud infoliigist. Seejuures 30% vastanuist tundsid kõigist infoliikidest kas kindlasti või pigem puudust.

Kuna varasematel aastatel olid vastuse variandid teistsugused ei saa tulemusi varasemate perioodidega võrrelda.

Enim tuntakse puudust *tarbijaõigustealasest* infost. Nii arvas 63% kõigist küsimusele vastanuist, et infot on (“kindlasti” või “pigem jah”) rohkem vaja. Demograafiliste gruppide lõikes oli suurim erinevus rahvuste lõikes, eestlased tundsid infost suuremat puudust.

*Müügieelse- ja müügijärgse info* vajajaid oli 59% vastanuist. Kirde-Eesti elanike hulgas oli infovajajate hulk väiksem, alla poole kõigist vastanuist. Teistes demograafilistes gruppides olid vastused mõlema küsimuse puhul sarnased.

**Joonis 3. Vajadus tarbijakaitsealase info järele**  
(% vastanutest)



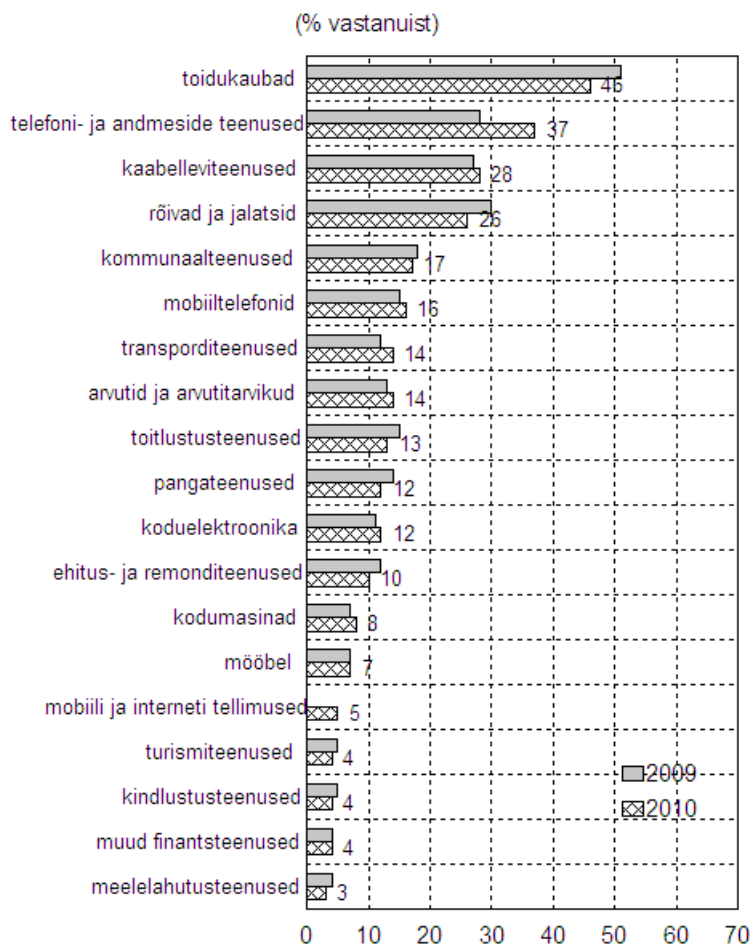
*Tarbijakaitse kontaktandmete* järele vajadust tundjate arv oli küll kõige väiksem, kuid ikkagi üle poole kõigist vastanuist. Kuigi enamus infost on internetist kättesaadav, on enamus vastajaist siiski seisukohal, et seda pole piisavalt. Põhjuseks võib olla see, et taolise info järele tekib vajadus vahetult enne või pärast mingi probleemi tekkimist, kui juurdepääs internetile puudub.

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

Järgnevalt uurisime, milliste kaupade või teenuste ostmisel esines vastajatel probleeme. Mitmete kaupade puhul on võrdluseks aegrida varasematest küsitlustest.

Tarbijate õiguste rikkumisi leidis aset kõigis suuremates kauba- ja teenuste gruppides, neid tõi esile kokku 76% (2009. aastal 73%) vastajaist (vt joonis 4, tabel 2.2). 24%-l kõigist vastanutest ei esinenud mingeid probleeme (27%).

**Joonis 4. Sageli või mõnel korral esinenud tarbijaõiguste rikkumine kaupade ja teenuste lõikes**



Võttes aluseks viimase kuue aasta keskmise võib öelda, et viimastel aastatel on oluliselt vähenenud tarbijaõiguste rikkumised toidukaupade, toitlustusteenuste ja rõivaste/jalatsite ostmisel. Võrreldes varasemate aastate keskmistega reeglina toodete/teenuste tarbijahinnangud paranesid, erandiks on siin vaid telefoni- ja andmeside teenused, mis said paljude aastate keskmisest halvema hinnangu.

**Tabel 2.2. Tarbijaõiguste rikkumine erinevate kaupade ja teenuste lõikes**

(2010. aastal, % vastanuist)

Kaup või teenus	Sageli	Mõnel korral	<b>Rikkumisi kokku</b>	Ei ole esinenud	Ei ostnud
toidukaubad	1	45	<b>46</b>	53	1
telefoni- ja andmeside teenused (internet jms)	5	32	<b>37</b>	57	6
kaabelviteenused	4	24	<b>28</b>	48	24
rõivad ja jalatsid	2	24	<b>26</b>	67	7
kommunaalteenused	3	14	<b>17</b>	75	8
mobiiltelefonid	1	15	<b>16</b>	49	35
arvutid ja arvutitarvikud	1	13	<b>14</b>	46	40
transporditeenused (sh lennureisid)	1	13	<b>14</b>	68	18
toitlustusteenused	1	12	<b>13</b>	65	22
pangateenused	1	11	<b>12</b>	82	6
koduelektroonika (nt teler, DVD-mängija)	1	11	<b>12</b>	58	30
ehitus- ja remonditeenused	1	9	<b>10</b>	46	44
kodumasinad (pesumasin, mikser)	1	7	<b>8</b>	50	42
mööbel	0	7	<b>7</b>	41	52
mobiili/interneti teel tellitavad si- suteenused (mängud, testid jm)	1	4	<b>5</b>	30	65
kindlustusteenused	0	4	<b>4</b>	65	31
turismiteenused	0	4	<b>4</b>	47	49
muud finantsteenused (sms-laen, järelmaks jms)	1	3	<b>4</b>	46	50
meelelahutusteenus	0	3	<b>3</b>	74	23

Kõige rohkem rikkumisi (nii nagu ka kõigil varasematel küsitlustel) oli *Toidukaupade* ostmisel, 2010. aastal tuli seda sageli või mõnikord ette veidi alla pooltel tarbijatel. Samas esines probleeme esmakordselt vähem, kui pooltel küsitletutel. Toidukaup on kõige laiemal levikuga kaup, seetõttu on eriti hea, et selle kauba müügi tarbijaõiguste rikkumised on langustrendil. Probleemide esinemise korral oli valdavalt tegemist hinnanguga “mõnel korral”, mis viitab pigem probleemi juhuslikule esinemisele.

Halvemuse suunas on toimunud muutused kahe järgneva teenuste ostul/müügil. Need on kiiresti arenevad teenuste liigid - *telefoni- ja andmeside-* ning *kaabelviteenus*. Mõlema teenuse ostjate hulgas, võrreldes eelmise aastaga, on kasvanud inimeste arv, kes olid kogunud tarbijaõiguste rikkumisi.

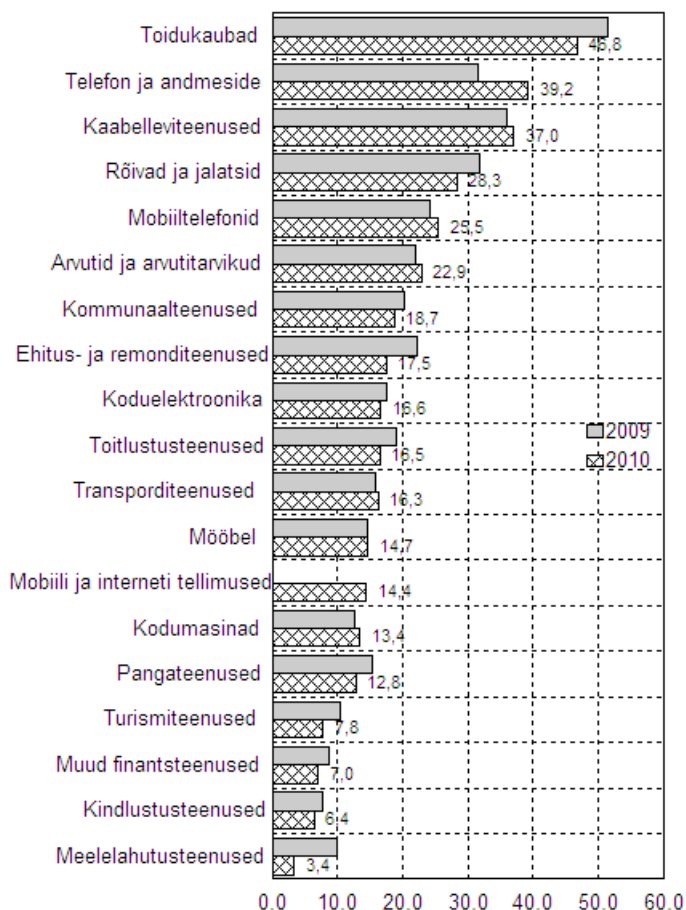
*Rõivaste ja jalatsite* ostu/müügil on probleemidega kokkupuutunute arv aasta-aastalt vähenenud ning seekord täheldasid probleeme vaid veidi üle veerandi vastanutest.

Nimekirja oli lisatud uus teenuseliik – *mobiili/interneti teel tellitavad sisuteenused*. Selle all mõistetakse tasulisi teste, mängude, muusika tellimisi interneti teel jm. Seda teenust mittekasutanute arv oli suurim ja probleemidega kokkupuutunuid oli kuuendik teenuse kasutajatest.

Kuna erinevate kaupade ning teenuseliikide tarbijate arv on väga erinev (toitu ostavad kõik, kuid turismi või kindlustusteenuseid on vaadeldud perioodil vähesed ostnud), siis on oluline analüüsida, millise kauba või teenuseliigi ost tekitab suhteliselt rohkem probleeme. Selleks tõime välja probleemiga kokku puutunute osakaalu seda kaupa/teenust tarbinute hulgast (vt joonis 6).

### Joonis 6. Probleemid kaupade/teenuste ostul

(kaupade/teenuste ostul probleemidega kokku puutunute suhe nende kaupade/teenuste ostjatesse)



Mida suurem number, seda suhteliselt probleemsem on antud kauba/teenuse müük. Joonisest nähtub, et kaubad ja teenused, kus esines palju tarbijaõiguste rikkumisi on ka **suhteliselt** probleemsemad (vt joonis 5).

Võrreldes 2010. a küsitluse vastuseid 2009. a tulemustega, võib öelda, et keskmiselt paranesid suhtelised hinnangud veidi üle 1 protsendipunkti. Seitsme kauba/teenuse müügil esines tarbijaõiguste rikkumisi suhteliselt rohkem ning kümne kauba/teenuse müügil vähem. Kõige rohkem paranes olukord meelelahutus-, ehitus-remonditeenuste ja toidukaupade müügi vallas (üle 4 protsendipunkti). Suhteliselt kõige rohkem aga halvenes hinnang telefoni- ja andmesideteenuse suhtes (probleemsete tarbijate arvu kasv ligi 8 protsendipunkti).

### 3. Tarbijate käitumine oma õiguste rikkumise korral

Alates 2004. aastast on analüüsitud, kas ja kuidas tarbijad oma õiguste rikkumisele reageerivad. Senine kogemus on näidanud, et TKA poole pöördub suhteliselt väike osa neist, kelle õigusi on rikutud ning erandiks polnud ka seekordne küsitlus.

Esimene tasand probleemi lahendamiseks on koheselt müügikohas müüja/teenindajaga suhtlemine. See on kõige lihtsam, mugavam ja kiirem võimalus ning reeglina jõutakse ka mõlemaid pooli rahuldava lahenduseni. Ületamatute erimeelsuste korral või kui protsessi on vaja haarata ka eksperte, tuleb teha kirjalik avaldus. Oletada aga võib, et paljud tarbijad ei viitsi vaeva näha, kui kohe õigust ei saa ja seetõttu laheneb probleem tarbija kahjuks.

Varasematel aastatel küsisime, kas on pöördutud müüja/teenindaja poole oma õiguste kaitseks. Viimasel kolmel aastal palusime lisaks märkida, mitu korda on seda nii suuliselt kui kirjalikult tehtud ning kuidas tekkinud vastasseis lahened. Selgus, et üldse pöördus 47% vastanutest aasta jooksul suuliselt oma õiguste kaitseks müüja poole (2009. aastal 56%). Seejuures ühe korra pöördusid 34% (33%) vastanutest, kaks korda 31% (28%), kolm korda 19% (17%), neli ja rohkem kordi 16% (22%).

Kirjalikult pöördus müüja/teenindaja poole 2010. aasta jooksul 13% (eelmisel aastal 14%) vastanutest. Seejuures ühe korra pöördus 76% (67%), kaks korda 15% (17%) ning kolm ja rohkem kordi 9% (16%) kirjalikult pöördunutest.

Seega pöördumiste arvu mõttes on tarbijad olnud veidi passiivsemad nii suulise- kui kirjaliku pöördumise osas.

Suulise pöördumise korral leiti lahendus 84% (2009. a. 86%) juhtumitest. Siia võib tinglikult lisada veel 3% (3%) juhtudest, mille lahendamine pooleli. Tarbija soovile ei tulnud vastu 14% (14%) juhtudest. Kirjaliku pöördumise korral lahened probleem tarbija kasuks 69% (56%) juhtudest. Lisaks on 10% (19%) juhtudest lahendamine pooleli ning umbes viiendikul juhtudel jäeti tarbija kaebus rahuldamata. Vaatamata väiksemale arvule võrreldes **suuliste pöördumistega** suurenes möödunud aastaga võrreldes oluliselt kirjalikele kaebustele tarbijale soodsate lahenduste arv ning vähenes keeldumiste arv.

Veidi üle 6% juhtudel (möödunud aastal 13%) pöörduti müüja/teenindaja poole nii kirjalikult kui suuliselt.

Otseselt TKA-sse helistajaid oli vähe (5%), veelgi vähem (1-4%) võtsid ette kas avaldusega pöördumise TKA või tarbijakaebuste komisjoni poole või käisid TKA vastuvõtul (vt tabel 3.2). Üldse pöördusid TKA poole alla 9% vastanutest.

Nagu eelnevatel aastatel olid ka nüüd elanikud harva alustanud ametlikku protsessi oma tarbijaõiguste rikkumise korral ning pole enam juhtudel isegi TKA-sse helistanud. Sellest võib järeldada, et rikkumisi ei peetud nii oluliseks või arvati õigluse jaluleseadmist veelgi tülilikamaks. Kuna TKA poole pöördunuid on suhteliselt vähe, siis suuri üldistusi teha ei saa.

Järgnevalt tahtsime teada, kas **TKA poole pöördunud on nõus allpool toodud väidetega** (vaata tabel 3.3).

**Tabel 3.2. Vastanute pöördumised Tarbijakaitseameti poole oma õiguste kaitseks**  
(% pöördunuist, n=93 (2009. aastal n=59))

	Menetlus lõppes tarbija kasuks		Lõppes osaliselt tarbija kasuks		Lõppes müüja kasuks		Menetlus pole lõppenud	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
On helistanud tarbijakaitse infotelefonil (n=48)	30	<b>21</b>	28	<b>33</b>	25	<b>13</b>	17	<b>33</b>
On pöördunud avaldusega TKA poole (n=31)	41	<b>13</b>	6	<b>48</b>	35	<b>13</b>	18	<b>26</b>
On pöördunud tarbija- kaebuste komisjoni poole (n=5)	12	<b>20</b>	25	<b>20</b>	25	<b>0</b>	38	<b>60</b>
On käinud TKA vastuvõtul (n=15)	47	<b>13</b>	13	<b>20</b>	20	<b>20</b>	20	<b>47</b>

See küsimus oli esmakordne, varasemate aastatega võrrelda ei saa. Vastuseid analüüsid torkab silma “ei oska öelda” vastanute suur arv. Kõigi viie küsimuse korral oli nii vastanuid üle 60%. Põhjus võib olla selles, et inimese kontakt TKA töötajaga oli lühiajaline ning mitte nii oluline tema jaoks, et mingi hoiak oleks jõudnud kujuneda. Elimineerides “ei oska öelda” vastused võib öelda, et ligi kolmveerand juhtudel said inimesed peale TKA-sse pöördumist oma tarbijamured lahendatud.

**Tabel 3.3 Vastanute nõustumine alltoodud väidetega**

	Pole üld- se nõus	Pigem ei ole nõus	<b>Mittenõustujad kokku</b>	Pigem nõus	Täiesti nõus	<b>Nõustujad kokku</b>
Pöördusin edaspidigi TKA poole	9	16	<b>25</b>	23	52	<b>75</b>
Osaks saanud teenin- dus oli meeldiv	6	20	<b>26</b>	40	34	<b>74</b>
Esitatud informatsioon oli selge ja arusaadav	9	17	<b>26</b>	38	36	<b>74</b>
Olen rahul pakutud abi ja lahendustega	21	14	<b>35</b>	25	40	<b>65</b>
Jäin rahule viimase pöördumisega TKA-sse	19	19	<b>38</b>	23	39	<b>62</b>

Mitte-eestlased on võrreldes eestlastega rahulolematumad TKA teenusega. Täpsemalt oli nende hulgas mittenõustujaid üle poole, kui küsiti, kas **jäädi rahule viimase pöördumisega TKA-sse** ning kas **oldi rahul pakutud abi ja teenusega**.

Järgnevalt tundsi huvi, lähtudes eelnevatest tarbijaprobleemidest, kuidas oleks parem neile probleemidele lahendus leida. Üks võimalus oleks, kui inimesed erinevaid konfliktiolukordi ette suudaksid näha ja oma käitumist vastavalt planeerida. Küsisime, **kas inimene oleks oma tarbijamurele kiirema lahenduse leidnud, kui ...?**

Vastuse variante oli kaks ning lisaks situatsioon, kus lahendus ei sõltunud inimesest. Siingi oli palju, üle kolmandiku neid, kellel puudus selge seisukoht. Eriti palju, üle poole, oli neid, kes ei

osanud arvata, kas lahendus üldse sõltus temast endast. Parema pildi saamiseks elimineerisime “ei oska öelda” vastused (vaata tabel 3.4).

Tabel 3.4 Oleksite leidnud kiirema lahenduse, kui ...

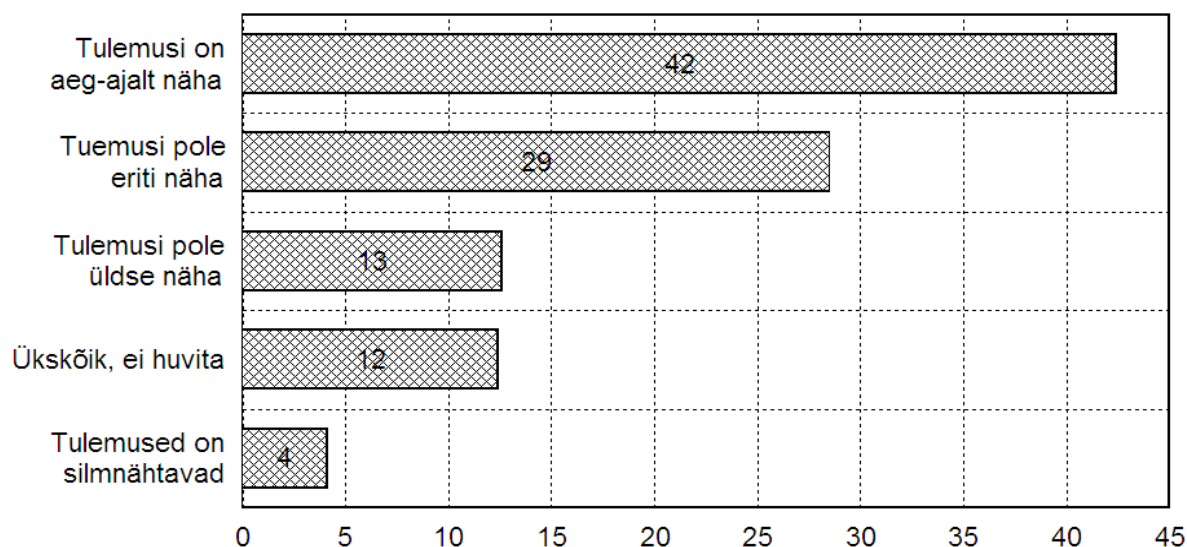
	Üldse mitte	Pigem mitte	Poleks leidnud lahendust	Pigem jah	Kindlasti	Oleks leidnud lahenduse
Oleksite teadnud eelnevalt täpselt oma õigusi ja kohustusi	10	17	27	50	23	73
Oleksite teadnud, kuidas käituda probleemide lahendamiseks	9	16	25	50	25	75
Lahendus ei sõltunud minust	18	19	37	45	18	63

Oma hinnangu andnutest arvasid ligi kolmveerand, et lahendus oleks pigem või kindlasti kiirem olnud, kui nad oleksid täpsemalt oma õigusi ja kohustusi teadnud või endale eelnevalt selgeks teinud, kuidas probleemses olukorras käituda. Kolmanda vastuse variandi puhul selgub, et üle poolte vastajate arvates lahendus ei sõltunudki üldse neist.

Viimasena selles küsimuste blokis soovisime teada, **kuidas on TKA jäänud silma avalikus diskussioonis ja meediakanalites viimase 12 kuu jooksul**. (vaata joonis 7).

Joonis 7. Tarbijate hinnang TKA tööle

(% vastanutest)



Varasematel aastatel oli küsimus veidi teistsugune (küsi, kuidas hindate TKA tööd viimase 12 kuu jooksul). Vastuse variandid olid aga samad.

Vastuste võrdlemisel oli nende inimeste hulk, kes TKA tööd vähemalt aeg-ajalt olid märganud umbes sama. Suurem erinevus oli nende vastajate hulgas, keda see teema ei huvita. See aasta oli see märgatavalt väiksem, mis võibki olla tingitud küsimuse teistsugusest asetusest.

Ligi pool vastanutest arvas, et töö tulemusi on olnud aeg-ajalt näha, sh. 4% arvates olid need silmnähtavad. Samas 28% vastajate arvates polnud tulemusi eriti märgata. Üldse ei märganud tulemusi kaheksandik vastanutest. Samuti oli umbes kaheksandik neid, keda TKA töö ei huvita ning kellel on ükskõik.

Sotsiaalsete gruppide lõikes on suur erinevus rahvuste lõikes. Mitte-eestlaste hulgas on TKA töö silma jäänud vaid 29%-le küsitletutest, samas kui eestlastest 54%-le. Ka tulugrupiti on selgesuunaline trend – mida kõrgemasse tulugruppi kuulatakse, seda rohkem on TKA tööd märganud. Samuti märkasid paremini TKA tööd noorimasse vanusegruppi kuulujad. Hinnangute erinevused puudusid soo ja hariduse lõikes.

#### 4. Tarbijakaitsealase informatsiooni hankimise kanalid

Tarbijate õiguste paremaks tagamiseks on vajalik tarbijakaitsealase teadlikkuse tõstmine. Saamaks ülevaadet tarbijakaitsealase informatsiooni hankimise kanaleist, on juba 1999. aastast palunud elanikel hinnata erinevate infokanalite kasutust sel eesmärgil. Samuti uuriti, millises meediakanalis oleks kõige otstarbekam tarbijaid sellel teemal harida (vt tabel 4.1).

Küsitlus näitas, et 81% tarbijaist oli saanud tarbijakaitsealast informatsiooni vähemalt ühest loetletud allikast (2009. aastal oli see number veidi kõrgem). Tarbijakaitse enda infokanalit (infotelefon, nõuandlad jm) kasutasid info kättesaamiseks seejuures 42% tarbijaist. Seda on rohkem, kui 2009. aastal. Uuring näitas, et osade infokanalite tähtsus 2010. aastal kasvas ning osadel kahanes. Suurenes kirjutava ajakirjanduse (päevalehed, ajakirjad) osakaal teabe jõudmisel inimesteni ning vähenes elektroonilise (televisioon, raadio, internet) osakaal. Samuti suurenes kõigi TKA endi infoallikate loetavus või kasutamine. Vaid huvi TKA ürituste ja nõuandlate järele jäi samale tasemele.

Peamiseks tarbijakaitsealase info saamise kanaleiks elanike jaoks olid jätkuvalt *televisioon, päevalehed, raadio ja Internet* ja 2010. aastal oluliselt tähtsust suurendanud *ajakirjad*.

*Televisioon* on infokanalina olnud esikohal juba uuringu läbiviimise algusest, mil telekanalite tähtsus tarbijainfo allikana oli praegusest suuremgi. 2010. aastal sai televisiooni vahendusel teadmisi tarbijaõigustest sageli või mõnel korral 67% vastanuist, mis on küll veidi vähem 2009. aastast, kuid rohkem kui 2003-2008. aastal. Televisioon oli 2010. aastal peamiseks tarbijainfo saamise allikaks kõigile sotsiaal-demograafilistele gruppidele, va kõige kõrgema sissetulekuga vastajatele, kelle jaoks selleks oli päevalehed.

Kasvas *päevalehtede* tähtsus informatsiooni saamise kanalina. Sealt info saajate hulk kasvas kolmandat aastat järjest, jõudes 2006. aasta tasemele.

Kolmas tähtsuselt infohankimise kanal oli *raadio*, mille kuulatavus langes viimaste aastate keskmisele tasemele. Küsitluse algusaastail (sajandivahetuse paiku) oli raadio oluliselt populaarsem. Raadio kuulatavus kahanes ühtlaselt kõigis sotsiaalsetes gruppides.

*Interneti*, nagu raadiogi, kasutamine tarbijainfo saamiseks kahanes järsult ning jäi üle-eelmise aasta tasemele. Kahte suuremat tulu saavate inimeste gruppi kuulujate hulgas on seejuures kõige rohkem interneti kasutamisest **loobujaid** tarbijainfo saamiseks.

*Ajakirjad* on taas tänavareklaamist tarbijainfo saamiseks tähtsamaks saanud. Sotsiaalsete gruppide lõikes kasvas siingi eelkõige rikkamate inimeste huvi.

*Tänavareklaami (plakatid, posterid)* jälgivate inimeste arv vähenes veidi peale kolme järjestikust kasvuaastat. Efektse ning olulise teabe edasiandmiseks aga on sellel infokanalil ruumi küll.

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
Televisioon	81	72	78	78	59	66	59	62	60	62	69	<b>67</b>
Päevalehed	76	68	70	75	59	64	57	61	54	56	59	<b>61</b>
Raadio	68	59	70	63	50	58	47	52	48	47	59	<b>48</b>
Internet	11	14	18	31	25	34	30	45	42	46	54	<b>45</b>
Ajakirjad	43	36	39	44	40	38	32	36	29	31	28	<b>43</b>
Tänavareklaam (plakatid, posterid)	...	...	...	...	...	...	...	...	21	26	29	<b>25</b>
TKA kodu- lehekülge Internetis	...	...	...	10	11	13	10	17	16	15	14	17
Tarbijaportaalid ja foorumid	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	17
TKA bukletid	9	9	12	13	11	13	9	13	11	9	8	11
TKA ja tema maakonna- talituste infotelefonid	...	...	...	8	8	8	7	8	8	5	6	7
Ameti üritused, teabepäevad	1	5	4	6	4	5	3	4	4	2	3	3
Tarbijakaitse Liidu nõuandlad	...	...	...	3	2	2	2	2	2	3	3	3

Lisaks kasutatakse võimalust suhelda vahetult erinevates *interneti tarbijaportaalides ja foorumites*. Seal kirjeldavad inimesed ise oma kogemusi ja praktilisi oskusi, kuidas erinevate tarbija-probleemidega hakkama saada. See infoallikas on mõne protsendi kümnendiku punktiga populaarsem isegi TKA kodulehest.

TKA kodulehekülje kasutamise sagedus kasvas 2010. aastal võrreldes varasemate aastatega veidi, jõudes 2006. aasta tasemele.

TKA buklettidega oli tutvunud 11% vastajaist, mis on samuti veidi suurem kahest eelmisest aastast. Ka siin võib täheldada huvi kasvu, kuid kas see on ühekordne või püsiv esialgu otsustada ei saa.

Huvi TKA infotelefoni vastu jääb viimaste aastate tasemele.

Ankeedis märgitud viimase kahe TKA infoallika (*üritused ja teabepäevad, Tarbijakaitse Liidu nõuandlad*) vastu tunti vaid marginaalset huvi. Mõlema infoallika kasutajaid oli alla 3%.

Lisaks infokanalite tegelikule kasutamisele sooviti küsitluses teada, kas neid kanaleid ka **vajalikeks** peetakse. Vastamise variandid olid siin veidi paindlikumad.

Vajalike infokanalite pingereas arvati (vt tabel 4.2.) tähtsaimateks taas *televisioon ja internet*.

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

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

Televisiooni ja internetti vajalikuks või pigem vajalikuks pidavate inimeste osakaal oli suurim. Televisioon oli ka enamikus sotsiaalsetes gruppides kõige vajalikumaks peetav infokanal. Internetti pidasid televisioonist vajalikumaks (või pigem vajalikumaks) vaid kõige nooremad, suuremates linnades elavad, kõrgharidusega ning neljandasse ja viiendasse tulugruppi kuulujad.

*Raadio* vajalikkus infoedastajana on kasvanud viimased neli aastat ning võib peagi saavutada sama positsiooni, mis tal oli sajandi algul. Raadio vajalikkust tajuvad rohkem eelkõige vanimasse vanusegruppi kuulujad, kuid üllatuslikult ka suurimasse tulugruppi kuulujad.

*Tarbijakaitse infotelefoni* vajalikuks pidajate arv langes teist aastat, kuid on endiselt üks tähtsamaid.

*Päevalehtede* tähtsus on samuti viimastel aastatel järjest kasvanud ning praeguseks peetakse seda sama vajalikuks, kui infotelefoni.

*Tarbijaportaaliid* (mille kohta küsisime esimest korda) ja *TKA kodulehekülge* peetakse praktiliselt ühtemoodi vajalikuks. Seejuures on TKA kodulehekülge vajalikuks pidajate arv järsult kahanenud. Üks põhjus võibki olla see, et tarbijaportaaliid ja foorumid on üle võtnud osa TKA kodulehekülje funktsioone, mistõttu osa inimesi ei näegi sellel enam mõtet.

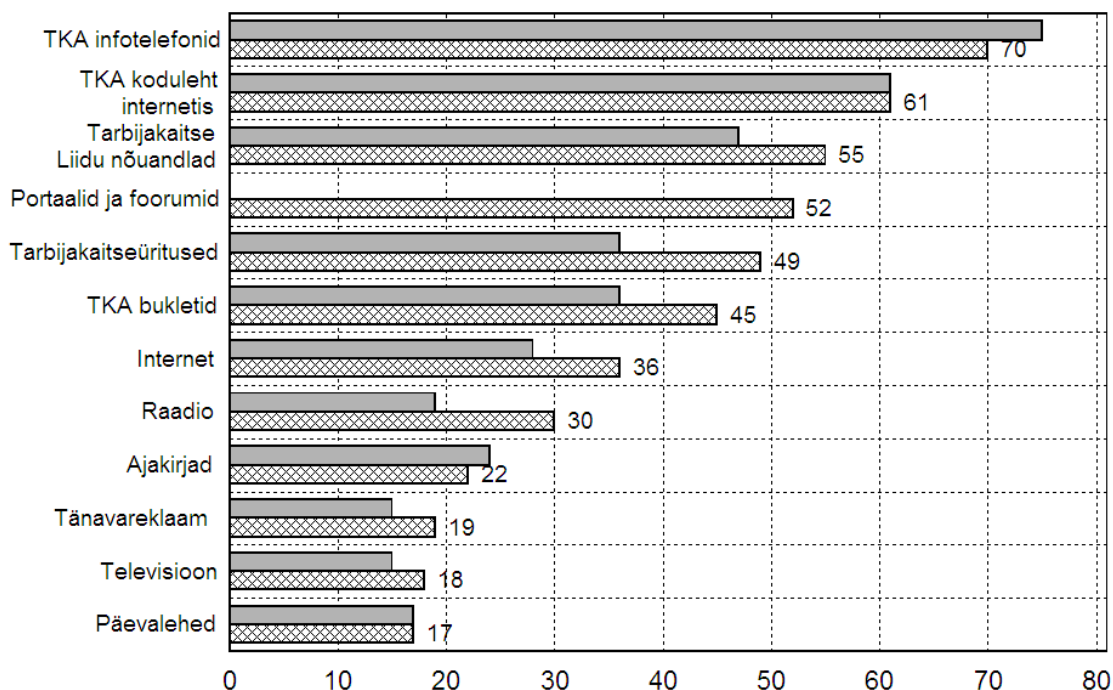
*Ajakirjade* vajalikkus, mida eelmine aasta tabas suur langus on samavõrra kasvanud ning see aasta peavad ajakirju vajalikuks 65% küsitlusele vastanuist.

*TK Liidu nõuandlaid, buklette ja teabepäevi* peavad vajalikuks üle poole vastajaist ning kõiki neid kanaleid vajalikuks pidavate inimeste arv on kasvanud ning ületab varasemate aastate näitaja.

Tänavareklaami vajalikuks pidavate inimeste arv pole muutunud. Endiselt peavad tänavareklaami olulisemaks mitte-eestlased ning Kirde-Eesti elanikud ning suhteliselt leigelt suhtuvad sellesse ülejäänud regioonide elanikud. Samas on see, ehk 44% inimesi, ikkagi suur hulk, kes tänavareklaami hindavad.

### Joonis 8. Erinevus tarbijakaitsealase hankimise kanalite vajalikkuses ja kasutamises

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



TKA poolt pakutavaist teabe hankimise võimalustest oli endiselt kõige vajalikum infotelefonile helistamine. Teised TKA infokanalid on samuti vajalikud, ning kanaleid vajalikuks pidajate arv kasvas.

Märkimisväärne (nii nagu ka varasemal aastail) on see, et erinevaid infokanaleid **vajalikuks** pidavate inimeste arv ületab suurelt neid kanaleid realselt 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 8)

Suurim erinevus vajalikkuse ja kasutamise vahel esineb jätkuvalt infotelefonide puhul, mida on kasutanud vaid 7% vastajaist, kuid mille olemasolu peetakse enamiku inimeste poolt vajalikuks.

Eraldi analüüsiti nende tarbijate hinnanguid erinevate infokanalite vajalikkusele, kes olid 2010. aastal vastavaist infokanaleist tarbijakaitsealast infot saanud. Tulemuste järgi olid hinnangud infokanalite vajalikkusele väga kõrged (tabel 5.3). Üle kolmveerandi vastajatest pidasid neid infokanaleid ka vajalikuks, mida nad kasutasid. Millest järeldub, et isegi kõige väiksemat kasutamishuvi näitavad infokanalid tuleb töös hoida, kui nende ülalpidamiskulud väga kallid ei ole. Vaid tänavareklaami jälgijatest viiendik arvasid, et see on pigem mittevajalik.

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

	Väga vajalik	Pigem vajalik	<b>Vajalik</b>	Pigem mitte-vajalik	Mitte-vajalik	Ei oska öelda	Kasutajate osakaal kõigist vastanuist
Internet	54	43	<b>97</b>	2	0	1	46
TKA kodulehekülg internetis	67	29	<b>96</b>	1	1	1	17
Televisioon	48	47	<b>95</b>	3	1	2	77
Raadio	46	49	<b>95</b>	3	0	2	55
Tarbijakaitse Liidu nõuandlad	47	48	<b>95</b>	5	0	0	2
Päevalehed	38	54	<b>92</b>	4	1	3	68
Tarbijajportaalid ja foorumid	40	52	<b>92</b>	4	2	3	17
Ajakirjad	37	51	<b>88</b>	7	1	4	46
Tarbijakaitse info-telefon	62	26	<b>88</b>	5	2	6	7
Tarbijakaitsealased üritused, teabepäevad	29	58	<b>87</b>	0	4	8	3
TKA bukletid	19	67	<b>86</b>	9	0	5	12
TKA tänava-reklaam	24	51	<b>75</b>	15	4	7	26

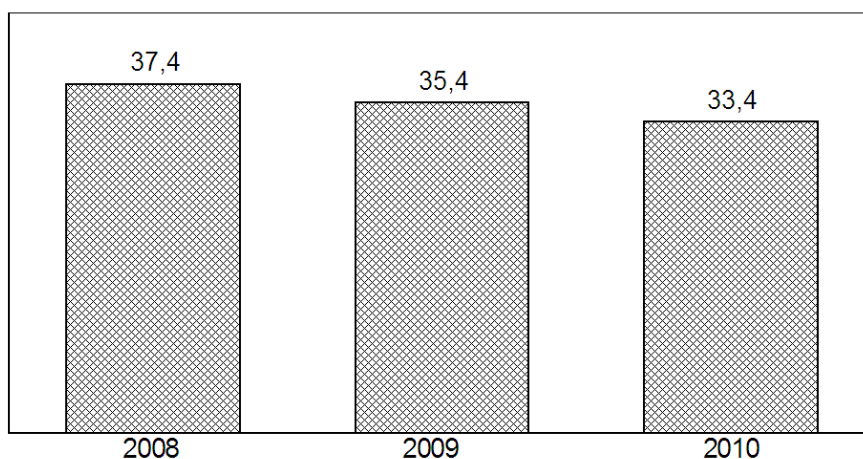
## 5. Toote/teenuse ost, reklaam ja soodusmüük

Küsitluses uuriti, kas soodusmüügilt ostude tegemisel on probleeme tekkinud.

Probleeme on olnud kolmandikul vastajaist (vaata joonis 9). Kahel eelneval aastal esitasime sarnase küsimuse ning varasematel aastatel saadud vastuseid võrreldes võib öelda, et olukord on veidi paremaks läinud. Sotsiaalsete gruppide lõikes on probleeme suhteliselt rohkem madalama hariduse ja väiksema sissetulekuga inimestel, kuid nendegi hulgas rohkem kui pooled teatavad probleemide puudumisest.

Joonis 9. Soodusmüügil ettetulnud probleemid

(% vastanutest)



Järgmisena palusimegi täpsustada, mis laadi probleemid need olid ning siin anti ette ka viis võimalikku vastuse varianti (vaata joonis 10).

Suurimaks probleemiks oli jätkuvalt *soovitud ning lubatud toote puudumine*. Probleemiks oli veel toote kehv kvaliteet ja tegeliku hinna erinevus reklaamitust.

Võrreldes vastuseid eelmise aasta hinnangutega võib tõdeda, et tervikuna on olukord enamusel juhtudel veidi paranenud. Probleemidega kokkupuutunuid oli iga etteantud vastuse puhul vähem, välja arvatud vastuse “tegelik hind oli kõrgem” puhul.

Järgnevalt küsiti, milliste konkreetsete toodete/teenustega need probleemid seotud olid (vt. joonis 11).

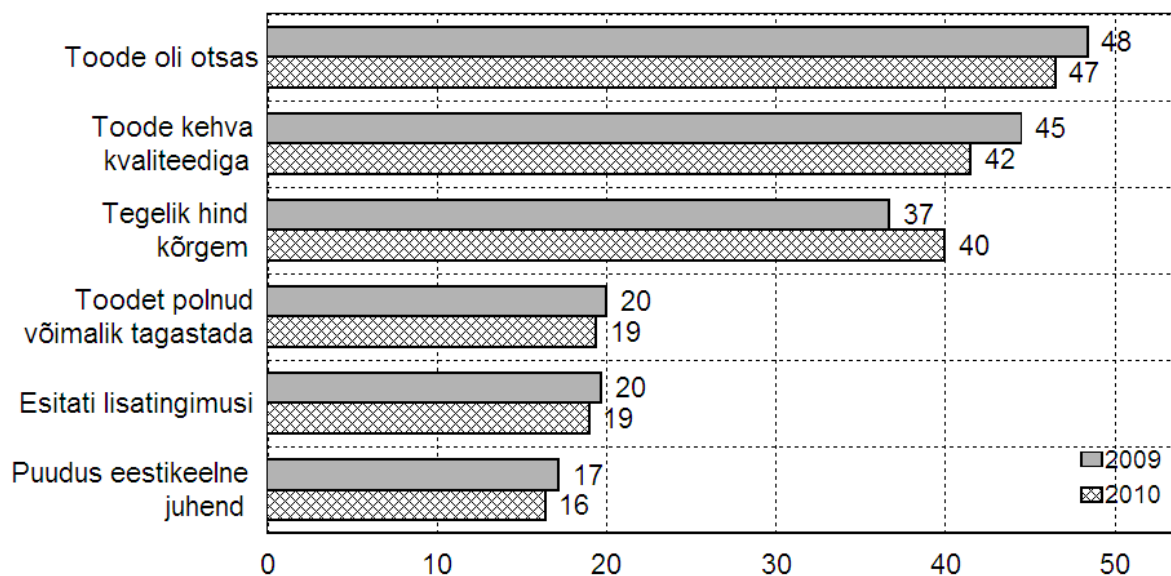
Nagu eeldada võis, oli enim vastajaid petta saanud *toidukaupade* soodusmüügiga. Kõigist probleemidega kokkupuutunutest märkisid seda üle poole vastajatest.

*Rõivaste/jalatsite, kodutehnika ja mobiiltelefonide* ostul olukord võrreldes varasemate aastatega paranes, seejuures kodutehnika osas märkimisväärselt.

Suurenesid probleemid *internetiteenuse ja aiatoodete* ostul ning turismiteenuste sooduspakkumistega.

### Joonis 10. Milliseid probleeme on teil soodusmüügi kampaaniates ette tulnud?

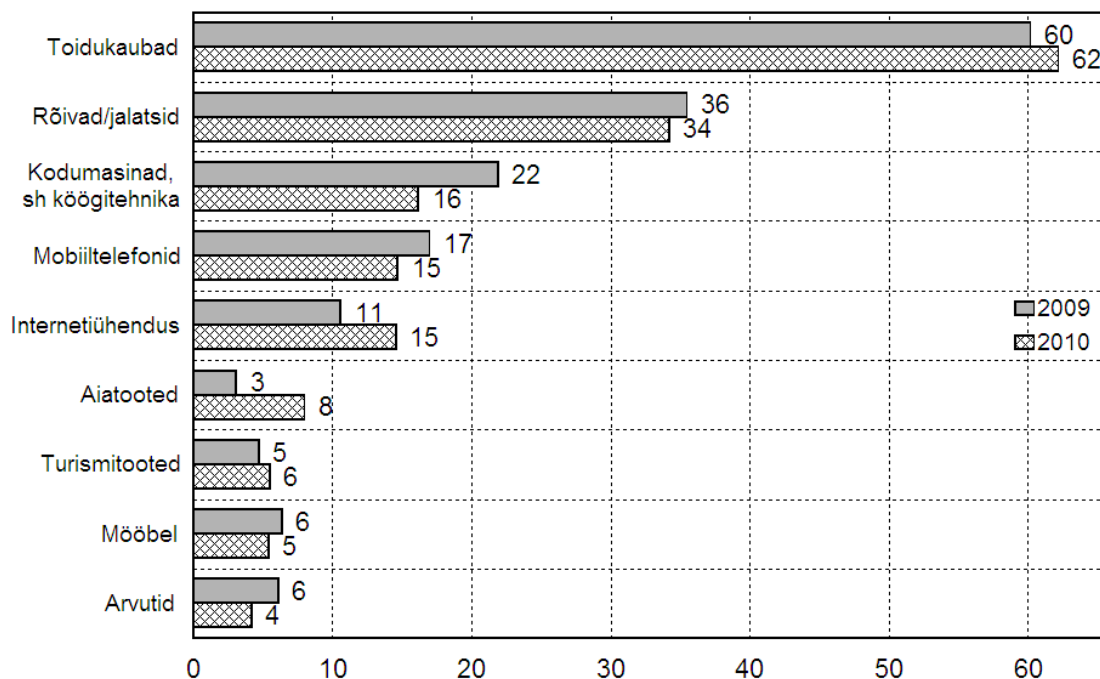
(2010 aastal % probleemidega kokkupuutunutest, n=358)



Mööbli ja arvutite sooduspakkumises olukord veidi paranes ning seda teist aastat järjest.

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

(2009. aastal % probleemidega kokkupuutunutest, n=358)



## 6. Tarbijaharidus

Küsitlusel uuriti (ja seda esmakordselt) kus kohast on elanikud enda arvates saanud esmased teadmised tarbimiskäitumisest ja millistes kanalites oleks vaja inimeste sellekohast harimist.

Kõigepealt küsiti, kas ollakse nõus väitega, et saadi oma esialgsed teadmised tarbimiskäitumisest allpool etteantud kanalitest (vaata tabel 6.1). Täpsema ülevaate saamiseks elimineerisime “ei oska öelda“ vastused.

*Tabel 6.1 Olen saanud oma esmased teadmised tarbijakäitumisest...*

	Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	<b>Pole nõus</b>	Pigem nõus	Täiesti nõus	<b>Nõus</b>
Kirjutavast meediast (ajalehed, ajakirjad)	4	9	<b>13</b>	58	29	<b>87</b>
Televisioonist	4	10	<b>14</b>	59	27	<b>86</b>
Internetist	9	13	<b>22</b>	46	32	<b>78</b>
Raadiost	9	16	<b>25</b>	53	22	<b>75</b>
Kodust	15	13	<b>28</b>	42	30	<b>72</b>
TKA koduleheküljelt	29	22	<b>51</b>	29	20	<b>49</b>
Tarbijaportaalidest ja foorumitest	26	27	<b>53</b>	36	11	<b>47</b>
Ülikoolist	36	24	<b>60</b>	28	12	<b>40</b>
Gümnaasiumist	34	27	<b>61</b>	28	11	<b>39</b>
Põhikoolist	36	31	<b>67</b>	25	8	<b>33</b>
Tänavareklaamist	37	31	<b>68</b>	26	6	<b>32</b>
Teabepäevadelt	48	30	<b>78</b>	15	7	<b>22</b>

Populaarsemad kanalid tarbija tarbijakäitumisest ettekujutuse saamiseks olid kirjutav meedia, televisioon, internet, raadio ja kodu. Neist kanalitest said oma esmased teadmised enam kui pooled küsitletutest.

On märkimisväärne, et kodu on esmase infoallikana alles viiendal kohal. Seejuures koguni 15% vastanutes eitab kategooriliselt, et kodust saadi esmased teadmised. Teiselt poolt seab see tähtsuselt eespool olevatele kanalitele suurema vastutuse info edastamiseks õigest tarbijakäitumisest

“Täiesti nõus” vastanute hulgas olid internetist infosaaajaid kõige rohkem.

Kõige rohkem “ei oska öelda” vastajaid oli ülikooli ja teabepäevade puhul.

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

Kuigi seekord oli “ei oska öelda” vastajaid suhteliselt vähem, elimineerisime nad parema ülevaate saamiseks.

**Tabel 6.2 Kuivõrd vajalikuks peate inimeste harimist tarbijakaitse alal järgmistes kanalites?**

	Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	<b>Mitte-vajalik</b>	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	<b>Vajalik</b>
Internetist	1	3	<b>4</b>	38	58	<b>96</b>
Kirjutavast meediast (ajalehed, ajakirjad)	1	4	<b>5</b>	42	53	<b>95</b>
Televisioonist	2	3	<b>5</b>	42	53	<b>95</b>
TKA koduleheküljelt	2	3	<b>5</b>	40	55	<b>95</b>
Raadiost	2	6	<b>8</b>	42	50	<b>92</b>
Gümnaasiumist	3	6	<b>9</b>	49	42	<b>91</b>
Tarbijaportaalist ja foorumitest	3	7	<b>10</b>	55	35	<b>90</b>
Kodust	5	8	<b>13</b>	48	39	<b>87</b>
Põhikoolist	4	12	<b>16</b>	51	33	<b>84</b>
Ülikoolist	4	15	<b>19</b>	45	36	<b>81</b>
Teabepäevadelt	6	17	<b>23</b>	48	29	<b>77</b>
Tänavareklaamist	14	26	<b>40</b>	40	20	<b>60</b>

Kõiki kanaleid peetakse tähtsaks, vaid tänavareklaami vajalikuks pidajaid oli teistest vähem, samas neidki oli iga kolmas vastaja viiest. Koguni seitset kanalit pidasid tarbijakaitse harimise seisukohalt tähtsaks rohkem kui 90% vastajatest.

Torkab silma suur usaldus avaliku meedia vastu. Usutakse, et just sealt tuleb see info, mida teades saab vältida tarbijaprobleeme. Kuigi koolidest vastava teadmise saamist ei alahinnata ning siingi on vastajate protsent suhteliselt kõrge, jääb ta selgelt alla avalikule meediale antud hinnangule.

Jällegi on kodu roll, inimeste arvates, võrreldes seitsme eespool oleva kanaliga, suhteliselt väiksem.

Ootuspäraselt peetakse internetti kõige vajalikumaks inimeste harimise kanaliks tarbijakaitse alal. Selle kanaliga haakub ka otseselt TKA koduleht ja tarbijaportaalist ning foorumid. Internetti **üldiselt** eelistatakse aga seetõttu, et vajalikkude infot usutakse leidvat ka teistest tarbijakaitse käsitlevatelt lehtedelt.

Seoses tarbijakaitse oskuste puudujäägiga uuriti küsitluses kuivõrd peaks lastele koolides õpetatama järgmisi teemasid ning ette oli antud neli vastuse varianti (vaata tabel 5.3). Kuigi “ei oska öelda” vastuseid oli vähe, ühegi küsimuse korral ei küündinud üle 10%, elimineerisime nad täpsema ülevaate saamiseks.

*Tabel 5.3 Kuivõrd peaks Teie hinnangul Eesti koolides õpetatama lastele järgmisi teemasid?*

	Üldse mitte	Pigem mitte	<b>Pole vaja</b>	Pigem jah	Kindlasti	<b>On vaja</b>
Isiklikud rahaasjad (laenud, säästud)	1	3	<b>4</b>	35	61	<b>96</b>
Tarbija õigused/kohustused (lepingute lugemine jm)	1	4	<b>5</b>	43	52	<b>95</b>
Tehnoloogia kasutamine (tasulised/tasuta teenused, internet jm)	1	5	<b>6</b>	36	58	<b>94</b>
Turundus ja reklaam (meedia sisu tõlgendamine jm)	2	9	<b>11</b>	51	38	<b>89</b>

Selle küsimuse vastuseid vaadates võib öelda, et eestimaalastel on antud küsimuses üsna üksmeelne arvamus – lastele tuleb koolides neid teemasid õpetada. Ka sotsiaalsetes gruppides polnud suuri erinevusi. Kui, siis vaid rahvuste lõikes – mitte-eestlasi oli kõigi nelja küsimuse peale keskmiselt 10%, kes arvasid, et neid õpetusi pole vaja. Samas, 90% arvasid, et ikkagi on vaja.

## 7. Tarbijakaitseameti tegevus enne Eesti liitumist euroalaga.

Küsitluses sooviti elanike hinnangut sellele kui hästi sai TKA hakkama elanikkonna teavitamisega enne euroalaga liitumist. Teatavasti ühines Eesti 2011. aastal euroliiduga, loobudes oma rahast, kroonist. Sellega seoses tekkis hulgaliselt suuremaid ja väiksemaid probleeme, alates sellest, kuidas õige euro välja näeb ja lõpetades hindade ümberarvestamisega kroonidest eurodesse. Elanikkonna ettevalmistamisega selliseks suureks muutuseks tegelesid mitmed riiklikud ametid ning üks neist oli ka TKA.

Elanikelt küsiti mil määral nad nõustuvad kolme etteantud väitega (vaata tabel 6.1).

Parema ülevaate saamiseks nende inimeste vastustest, kellel oli selge seisukoht, elimineerisime “ei oska öelda”, vastused. Neid oli ligi kolmandik kõigist vastustest.

*Tabel 6.1 Kuivõrd te nõustute alljärgnevate väidetega?*

	Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	<b>Ei ole nõus</b>	Pigem nõus	Täiesti nõus	<b>Nõus</b>
TKA poolt edastatud euroalane info on olnud hästi kättesaadav (telefon, veebileht, artiklid, saated teles/raadios)	8	26	<b>34</b>	49	17	<b>66</b>
TKA teavitustöö Eesti liitumisel euroalaga on olnud piisav	13	30	<b>43</b>	43	14	<b>57</b>
TKA tegevus seoses Eesti liitumisel euroalaga on olnud nähtav	17	31	<b>48</b>	43	9	<b>52</b>

Tervikuna võib öelda, et TKA töö enne euroalaga liitumist oli nähtav. Rohkem jäädi rahule konkreetsete tegevustega, samas kui üldises foonis ei torganud TKA nii väga silma.

Sotsiaalsetest gruppidest oli vaid üks grupp, kus “ei ole nõus” vastajaid oli üle 50%. Need olid Kirde-Eesti elanikud, kelle hulgas oli rohkem neid, kelle arvates TKA tegevus polnud **piisav**.

## Kokkuvõte

1. Küsitlustulemused näitasid, et kauplejate-teenindajate ja tarbijate vahelised suhted/probleemid olid 2010 . aastal sarnased 2009.a muredega.
2. TKA tööga tarbijate õiguste kaitsel olid nõus rohkem kui pooled vastanutest.
3. Tarbijate hinnangud, kas kaupadel on õiged eestikeelsed selgitused, jagunesid laias laastus pooleks. Veidi rohkem oli neid, kes selle väitega ei nõustunud.
4. Tarbijakaitsealase infost tundis puudust 84% vastajaist (mis on umbes sama kui 2009.aastal).
5. Enim esines tarbijaõiguste rikkumisi toiduainete müügil ning teenuste osas telefoni- ja andmesides.
6. Oluliselt suurenes 2009. aastaga võrreldes telefoni- ja andmeside teenuste ostul tarbijaõiguste rikkumiste arv.
7. Toidukaupade ostul oli tarbijaõiguste rikkumisi täheldanute osakaal esmakordselt väiksem, kui neid mitte täheldanud tarbijate osakaal.
8. TKA poole pöördunud kodanikest enamus jäid sealt saadud abiga rahule.
9. TKA töö tulemusi märkasid 2010. a 46% vastanutest, mis on veidi vähem, kui 2009. aastal.
10. Populaarsemad meediakanalid tarbijakaitsealase info levitamise seisukohalt on endiselt televisioon ning päevalehed.
11. TKA endi infoallikate kasutamine 2010. aastal kasvas.
12. Internetti kasutas tarbijakaitsealase info hankimiseks 45% küsitlusele vastanuist ning pidas vajalikuks 82% vastanuist.
13. TKA infokanalite tähtsus küll veidi kahanes, eelkõige interneti kasutajate arvu suurenemise tõttu, kuid ikkagi oli neid inimesi, kes **pidasid TKA infokanaleid vajalikuks** ligi kümme korda rohkem nende tegelikult kasutajatest. See näitab jätkuvalt et TKA infokanaleid vajatakse väga, isegi kui konkreetset probleemi pole.
14. TKA kodulehekülje vajalikkus kahanes tarbijaportalide ja foorumite kasvava populaarsuse tõttu.
15. Kõiki kanaleid, mida vastajad vajalikuks pidasid nad ka kasutasid.
16. Soodusmüükidel ettetulnud probleemid vähenesid veidi võrreldes eelmise aastaga.
17. Esmase tarbijahariduse peamiseks allikaks on kirjutav meedia ja televisioon.
18. Inimeste harimist tarbijakaitse vallas on parem teha internetis, kirjutavas- ja elektroonilises meedias.
19. Laste harimist koolides tarbimisalastes küsimustes pidasid tähtsaks enam kui 90% vastanutest.
20. TKA tegevusega enne euroalaga liitumist jäid elanikud rahule.

## Küsitlustulemuste protsentjaotused

### TARBIJA ÕIGUSED JA NENDE RIKKUMINE

#### 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.	5	25	48	9	13
Tean, kuhu ja kelle poole õiguste rikkumise korral pöörduda.	7	19	43	20	11
Mul on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida.	6	23	46	13	12
TKA kaitseb hästi oma pädevuse piires tarbijate õigusi.	7	15	41	10	27
Kaupleja arvestab tarbijate õigustega.	8	33	38	5	16
Müüjad oskavad vastata tarbija küsimustele (annavad vajadusel lisainformatsiooni kauba või teenuse omaduste, kasutamistingimuste jms kohta).	11	36	40	5	8
Kauplejad on kursis tarbijate õigustega.	6	24	42	7	21
Kaubale on lisatud eestikeelsed juhendid ja/või info tarbija õiguse kohta.	11	26	41	9	13
Kaubale lisatud eestikeelsed juhendid ja õpetused on õigesti ja piisavalt tõlgitud.	11	32	35	7	15

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

	Üldse mitte	Pigem mitte	Pigem jah	kindlasti	ei oska öelda
Müügieelne info (tutvustab kaupu, teenuseid, nende omadusi).	9	27	41	10	13
Tarbijaõigustealane info (kaupade märgistus, müügigarantii tingimused, pretensiooni esitamise õigus, kasutusjuhend, lepingutingimused jne.).	7	25	41	14	13
Müüjajärgne info (tutvustab pretensioonide esitamise korda jne).	9	26	37	13	15
Tarbijakaitse kontaktandmed (telefon, e-post, aadress).	13	26	30	16	15

3. MILLISTE OSTETUD KAUPADE JA TEENUSTEGA ESINES  
TEIL 2010. AASTAL PROBLEEME?

	ei ostnud	ei ole esinenud	mõnel korral	sageli
Toidukaubad	1	53	45	1
Rõivad ja jalatsid	7	67	24	2
Koduelektronika (nt teler, DVD-mängija, muusikakeskus)	30	58	11	1
Kodumasinad (külmutuskapp, mikser)	42	50	7	1
Arvutid ja arvutitarvikud	40	46	13	1
Mobiiltelefonid	35	49	15	1
Mööbel	52	41	7	0
Pangateenused	6	82	11	1
Muud finantsteenused (sms-laen, järelmaks jms)	50	46	3	1
Kindlustusteenused	31	65	4	0
Toitlustusteenused	22	65	12	1
Kommunaalteenused	8	75	15	2
Telefoni- ja andmeside teenused (Internet jms)	6	57	32	5
Transporditeenused (sh lennureisid)	18	68	13	1
Ehitus- ja remonditeenused	44	46	9	1
Kaabelviteenused	24	48	24	4
Turismiteenused	49	47	4	0
Meelelahutusteenused (kontserdid, üritused vms)	23	74	3	0
Mobiili ja interneti teel tellitavad sisuteenused	65	30	4	1

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

	Pöördumiste arv							Kui pöördusite, siis...		
	1	2	3	4	5	6	7+	küsimus lahenes	lahendusest keelduti	lahendus on pooleli
Olen pöördunud suuliselt müüja/teenindaja poole (n=431)	34	31	19	8	4	1	2	84	14	4
Olen pöördunud kirjalikult müüja/teenindaja poole (n=99)	76	15	5	2	-	2		69	19	10

5. KAS TE OLETE VIIMASE 12 KUU JOOKSUL PÖÖRDUNUD TKA POOLE?

pöördumiste arv	0	1	2	3	4
osakaal	90.6	8.1	0.8	0.4	0.1

### 5.1 KAS TE OLETE VIIMASE 12 KUU JOOKSUL PÕÖRDUNUD TKA POOLE?

	Ei ole pöördunud	Menetlus pole veel lõppenud	Menetlus lõppes müüja kasuks	Jah, menetlus lõppes osaliselt minu kasuks	Jah, menetlus lõppes minu kasuks
Olen helistanud TKA infotelefonil	94	1	2	1	2
Olen pöördunud avaldusega TKA poole	96	0	2	1	1
Olen pöördunud tarbijakaebuste komisjoni poole	99	0	0	0	1
Olen käinud TKA-s vastuvõtul	98	0	0	1	1

### 6. KUI OLETE PÕÖRDUNUD TKA POOLE, SIIS KUIVÕRD TE NÕUSTUTE ALLPOOL TOODUD TEENINDUSEGA SEONDUVATE VÄIDETEGA?

	Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Jäin üldiselt rahule oma viimase pöördumisega TKA-sse.	7	6	8	13	66
Minule osaks saanud teenindus oli meeldiv.	2	7	15	13	63
Mulle esitatud informatsioon oli selge ja arusaadav.	3	6	14	14	63
Olen rahul minule pakutud abi ja lahendustega.	8	5	9	14	64
Pöördusin ka edaspidi abi saamiseks TKA poole.	3	6	8	19	64

### 7. KAS TE OLEKSITE LEIDNUD OMA TARBIJAMURELE KIIREMA LAHENDUSE ...?

	Üldse mitte	Pigem mitte	Pigem jah	Kindlasti	Ei oska öelda
Kui oleksite eelnevalt täpselt teadnud oma õigusi ja kohustusi.	6	11	31	15	37
Kui oleksite eelnevalt teadnud, kuidas tarbijakaitsealaste probleemide lahendamise korral käituda.	6	10	31	15	38
Lahendus ei sõltunud minust.	8	9	22	9	52

### 8. KUIDAS ON TKA TÖÖ JÄÄNUD SILMA AVALIKUS DISKUSSIOONIS JA MEEDIAKANALITES VIIMASE 12 KUU JOOKSUL?

Mul on ükskõik, ei huvita	12
Töö tulemusi pole üldse näha	13
Töö tulemusi pole eriti näha	29
Töö tulemusi on olnud aeg-ajalt näha	42
Töö tulemused on silmnähtavad	4

## TARBIJAKAITSEALASED INFOALLIKAD JA –KANALID

### 9. MILLISEID MEEDIAKANALEID JA MUID INFOALLIKAD KASUTASITE 2010. AASTAL TARBIJAKAITSEALASE INFORMATSIOONI SAAMISEKS?

	ei kasutanud	mõnikord	sageli
TKA nõuandetelefon	93	7	0
Tarbijaportaaliid ja foorumid	83	16	1
TKA kodulehekül	83	17	0
TKA infovoldikud	89	11	0
Tarbijakaitseüritused, teabepäevad	97	3	0
Tarbijakaitse Liidu nõuandlad	97	2	1
Päevalehed	39	47	14
Ajakirjad	57	35	8
Televisioon	33	47	20
Raadio	52	36	12
Internet	55	34	11
Tänavareklaam (plakatid, posterid)	75	21	4

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

	Mitte-vajalik	Pigem mitte-vajalik	vajalik	väga vajalik	ei oska öelda
Tarbijakaitse infotelefon	6	6	47	31	10
Tarbijaportaaliid ja foorumid	6	9	48	21	16
TKA kodulehekül	5	4	43	35	13
TKA bukletid	10	19	44	12	15
Tarbijakaitsealased üritused, Teabepäevad	10	19	41	11	19
Tarbijakaitse Liidu nõuandlad	7	14	42	15	22
Päevalehed	5	10	50	28	7
Ajakirjad	7	17	44	21	11
Televisioon	3	7	49	36	5
Raadio	5	10	47	31	7
Internet	4	5	44	37	10
Tänavareklaam (plakatid, posterid)	14	26	34	10	16

## TOOTE/TEENUSE OST, REKLAAMI JA SOODUSMÜÜK

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

Jah, on olnud probleeme ..... 34

Ei ole olnud probleeme ..... 66

11A. KUI JAH, SIIS MILLISEID PROBLEEME? Mitme vastuse võimalus! (n=358)

Kliendilehes/sooduspakkumises tutvustatud toode oli otsas.....	47
Tegelik hind oli kõrgem .....	40
Esitati lisatingimusi, lisanõudeid (nt ainult teatud lepingu sõlmimisel vms) .....	19
Toode oli kehva kvaliteediga või vigane .....	42
Tootel puudus eestikeelne kasutus- või kokkupanemisyhend .....	16
Toodet ei olnud võimalik ümber vahetada või tagastada.....	19

12. MILLISTE TOODETE/TEENUSTEGA ON

NEED PROBLEEMID OLNUD SEOTUD? Mitu vastust! (n=358)

Mobiiltelefonid .....	15
Kodumasinad, sh köögitehnika .....	16
Toidukaubad .....	62
Arvutid .....	4
Internetiühendus.....	15
Aiatooted.....	8
Rõivad/jalatsid .....	34
Mööbel .....	5
Turismiteenused.....	6

## **TARBIJAHARIDUS**

13. KUI VÕRD OLETE NÕUS ALLJÄRGNEVATE VÄIDETEGA? OLEN SAANUD OMA ESMASED TEADMISED TARBIJAKÄITUMISEST..?

	Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Kodust	13	11	36	26	14
Põhikoolist	9	24	19	6	22
Gümnaasiumist, kutsekoolist	6	21	22	9	22
Ülikoolist	25	17	19	9	30
Televisionist	3	9	55	25	8
Raadiost	8	15	47	20	10
Kirjutavast meediast (ajalehed, ajakirjad)	3	8	54	27	8
Internetist	7	11	38	27	17
Teabepäevadelt	34	21	10	5	30
tänavareklaamist	29	24	20	5	22
Tarbijaportaalidest ja foorumitest	19	20	27	8	26
TKA koduleheküljelt	21	16	22	15	26

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

	Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
Kodust	4	7	43	35	11
Põhikoolist	4	11	46	30	9
Gümnaasiumist, kutsekoolist	3	6	45	38	8
Ülikoolist	4	13	39	31	13
Televisioonist	2	3	40	52	3
Raadiost	2	6	41	48	3
Kirjutavast meediast (ajalehed, ajakirjad)	1	4	40	51	4
Internetist	1	3	35	53	8
Teabepäevadelt	5	14	39	24	18
tänavareklaamist	12	22	34	16	16
Tarbijaportaalidest ja foorumitest	3	6	46	30	15
TKA koduleheküljelt	1	3	36	49	11

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

	Üldse mitte	Pigem mitte	Pigem jah	Kindlasti	Ei oska öelda
Isiklikud rahaasjad ( <i>laenu, eelarve, säästud</i> )	1	3	35	59	2
Tarbija õigused ja kohustused ( <i>pretensioonide esitamine, lepingute lugemine ning tutvumine</i> )	1	4	41	50	4
Tehnoloogia kasutamine ( <i>tasulised ja tasuta teenused, turvakaalutlused, luba küsimata muusika laadimine ja/või piltide avaldamine internetis</i> )	1	4	34	55	6
Turundus ja reklaam	2	8	47	34	9

16. KUIVÕRD TE NÕUSTUTE ALLJÄRGNEVATE VÄIDETEGA?

	Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
TKA tegevus seoses Eesti liitumisel euroalaga on olnud nähtav	12	23	31	7	27
TKA poolt edastatud euroalane info on olnud hästi kättesaadav ( <i>nõustamistelefon, internetilingid, tele- ja raadiosaated, artiklid</i> )	6	18	35	12	29
TKA teavitustöö Eesti liitumisel euroalaga on olnud piisav	9	21	30	10	30

## Küsitlustulemuste protsentjaotused sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes

## Lisa 2.1

## 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>5</b>	<b>25</b>	<b>48</b>	<b>9</b>	<b>13</b>
<b>Region</b>	Põhja-Eesti	6	21	54	7	12
	Kesk-Eesti	5	27	40	15	13
	Kirde-Eesti	9	39	37	3	12
	Lääne-Eesti	1	26	46	12	15
	Lõuna-Eesti	4	26	45	11	14
<b>Elukoht</b>	Tallinn	6	22	55	7	10
	suured linnad	5	35	40	6	14
	väikelinnad	4	26	43	11	16
	maa	4	23	49	11	13
<b>Rahvus</b>	eestlased	3	23	52	10	12
	mitte-eestlased	9	30	40	7	14
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	1	27	51	13	8
	30 - 49 aastased	7	30	48	7	8
	50 - 64 aastased	6	23	46	9	16
	65 - 74 aastased	3	14	43	9	31
<b>Sugu</b>	naised	5	27	45	11	12
	mehed	4	24	51	7	14
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	5	16	30	16	33
	kesk ja -eriharidus	6	26	45	8	15
	kõrgharidus	4	27	53	9	7
<b>Leibkonna - liikme netosissetulek kuus</b>	alla 128 EUR	11	28	40	11	10
	128 - 256 EUR	3	30	41	5	21
	257 – 383 EUR	7	25	46	9	13
	384 - 511 EUR	5	24	50	11	10
	512 – 639 EUR	1	26	53	11	9
	üle 639 EUR	2	20	61	11	6

## 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>19</b>	<b>43</b>	<b>20</b>	<b>11</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	7	17	45	20	10
	Kesk-Eesti	11	16	35	27	10
	Kirde-Eesti	8	31	36	10	15
	Lääne-Eesti	6	19	38	21	16
	Lõuna-Eesti	5	18	48	18	11
<b>Elukoht</b>	Tallinn	8	19	44	20	9
	suured linnad	7	26	39	17	11
	väikelinnad	8	17	38	20	17
	maa	7	17	45	20	11
<b>Rahvus</b>	eestlased	5	18	45	22	10
	mitte-eestlased	11	23	37	14	15
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	6	23	40	26	5
	30 - 49 aastased	8	20	47	17	8
	50 - 64 aastased	9	20	37	16	18
	65 - 74 aastased	6	8	43	20	23
<b>Sugu</b>	naised	6	21	44	19	10
	mehed	8	17	42	20	13
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	7	10	25	24	34
	kesk ja -eriharidus	7	18	44	18	13
	kõrgharidus	7	22	45	20	6
<b>Leibkonna - liikme netosissetulek kuus</b>	alla 128 EUR	13	22	42	13	10
	128 - 256 EUR	8	18	39	17	18
	257 – 383 EUR	9	21	39	18	13
	384 - 511 EUR	3	17	50	21	9
	512 – 639 EUR	8	20	40	26	6
	üle 639 EUR	2	16	51	26	5

## 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>23</b>	<b>46</b>	<b>13</b>	<b>12</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	6	22	50	12	10
	Kesk-Eesti	10	20	36	21	13
	Kirde-Eesti	10	33	38	4	15
	Lääne-Eesti	3	23	43	18	13
	Lõuna-Eesti	5	20	50	14	11
<b>Elukoht</b>	Tallinn	7	21	49	13	10
	suured linnad	8	29	40	10	13
	väikelinnad	5	23	43	14	15
	maa	6	20	48	15	11
<b>Rahvus</b>	eestlased	4	20	51	16	9
	mitte-eestlased	11	28	36	7	18
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	5	21	54	14	6
	30 - 49 aastased	7	25	47	13	8
	50 - 64 aastased	8	23	43	10	16
	65 - 74 aastased	5	17	38	15	25
<b>Sugu</b>	naised	8	26	42	13	11
	mehed	5	19	50	13	13
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	6	11	35	14	34
	kesk ja -eriharidus	6	26	41	12	15
	kõrgharidus	7	21	54	14	4
<b>Leibkonna - liikme netosissetulek kuus</b>	alla 128 EUR	14	22	38	8	18
	128 - 256 EUR	5	27	42	10	16
	257 – 383 EUR	8	24	43	13	12
	384 - 511 EUR	4	20	56	11	9
	512 – 639 EUR	6	25	39	21	9
	üle 639 EUR	3	13	62	17	5

## 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>		<b>7</b>	<b>15</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>27</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	6	15	43	10	26
	Kesk-Eesti	5	14	48	8	25
	Kirde-Eesti	15	21	27	5	34
	Lääne-Eesti	4	10	46	11	29
	Lõuna-Eesti	7	17	40	12	24
<b>Elukoht</b>	Tallinn	5	17	45	8	25
	suured linnad	12	19	33	8	28
	väikelinnad	8	17	43	7	25
	maa	4	11	42	14	29
<b>Rahvus</b>	eestlased	4	14	46	11	25
	mitte-eestlased	13	18	33	6	30
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	5	15	43	10	27
	30 - 49 aastased	7	16	45	10	22
	50 - 64 aastased	9	17	37	10	29
	65 - 74 aastased	5	14	39	8	34
<b>Sugu</b>	naised	7	15	41	9	28
	mehed	6	16	42	11	25
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	8	10	23	17	42
	kesk ja -eriharidus	6	16	42	9	27
	kõrgharidus	7	16	44	10	23
<b>Leibkonna - liikme netosissetulek kuus</b>	alla 128 EUR	10	20	29	13	28
	128 - 256 EUR	10	17	35	9	29
	257 – 383 EUR	6	12	47	11	24
	384 - 511 EUR	6	17	48	8	21
	512 – 639 EUR	4	18	38	6	34
	üle 639 EUR	4	13	43	13	27

## Nõustumine väitega

(% vastanuist)

Kaupleja arvestab tarbijate õigustega

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>8</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>16</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	10	29	43	3	15
	Kesk-Eesti	8	28	40	9	15
	Kirde-Eesti	9	39	29	5	18
	Lääne-Eesti	6	35	36	5	18
	Lõuna-Eesti	8	36	36	5	15
<b>Elukoht</b>	Tallinn	10	30	42	2	16
	suured linnad	9	36	33	5	17
	väikelinnad	10	33	34	6	17
	maa	5	33	41	7	14
<b>Rahvus</b>	eestlased	8	32	40	5	15
	mitte-eestlased	10	34	33	5	18
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	7	34	39	7	13
	30 - 49 aastased	8	35	40	3	14
	50 - 64 aastased	11	29	39	3	18
	65 - 74 aastased	9	32	31	8	20
<b>Sugu</b>	naised	8	34	36	5	17
	mehed	10	32	39	5	14
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	4	35	25	15	21
	kesk ja -eriharidus	8	33	35	5	17
	kõrgharidus	9	31	41	3	14
<b>Leibkonna - liikme netosissetulek kuus</b>	alla 128 EUR	13	32	31	6	18
	128 - 256 EUR	7	36	32	6	19
	257 – 383 EUR	7	30	41	4	18
	384 - 511 EUR	7	40	35	4	14
	512 – 639 EUR	13	26	42	4	15
	üle 639 EUR	10	28	47	6	9

## Nõustumine väitega

(% vastanuist)

Müüjad oskavad vastata tarbija küsimustele

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>11</b>	<b>36</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	10	37	42	4	7
	Kesk-Eesti	7	38	39	6	10
	Kirde-Eesti	14	39	36	3	8
	Lääne-Eesti	13	23	49	5	10
	Lõuna-Eesti	13	35	37	6	9
<b>Elukoht</b>	Tallinn	10	38	41	4	7
	suured linnad	16	27	41	6	10
	väikelinnad	10	37	36	6	11
	maa	10	36	43	4	7
<b>Rahvus</b>	eestlased	10	35	43	5	7
	mitte-eestlased	13	35	37	5	10
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	11	36	40	6	7
	30 - 49 aastased	9	38	42	4	7
	50 - 64 aastased	15	34	36	5	10
	65 - 74 aastased	10	28	43	5	14
<b>Sugu</b>	naised	12	39	35	5	9
	mehed	10	31	46	5	8
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	10	28	32	14	16
	kesk ja -eriharidus	12	33	42	5	8
	kõrgharidus	11	39	39	3	8
<b>Leibkonna - liikme netosissetulek kuus</b>	alla 128 EUR	15	29	38	5	13
	128 - 256 EUR	12	36	39	5	8
	257 – 383 EUR	10	36	41	4	9
	384 - 511 EUR	11	39	38	5	7
	512 – 639 EUR	10	37	39	7	7
	üle 639 EUR	13	32	44	4	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>24</b>	<b>42</b>	<b>7</b>	<b>21</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	5	22	44	7	22
	Kesk-Eesti	6	24	43	8	19
	Kirde-Eesti	10	31	33	7	19
	Lääne-Eesti	1	22	50	7	20
	Lõuna-Eesti	6	24	42	7	21
<b>Elukoht</b>	Tallinn	5	23	42	7	23
	suured linnad	7	28	38	5	22
	väikelinnad	5	22	45	6	22
	maa	6	22	45	9	18
<b>Rahvus</b>	eestlased	5	22	45	7	21
	mitte-eestlased	8	28	35	8	21
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	7	22	42	8	21
	30 - 49 aastased	5	26	43	7	19
	50 - 64 aastased	6	23	43	6	22
	65 - 74 aastased	5	22	36	7	30
<b>Sugu</b>	naised	5	24	43	7	21
	mehed	7	24	41	7	22
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	10	20	35	12	23
	kesk ja -eriharidus	7	24	39	8	22
	kõrgharidus	4	24	46	6	20
<b>Leibkonna - liikme netosissetulek kuus</b>	alla 128 EUR	10	24	43	8	15
	128 - 256 EUR	7	24	42	5	22
	257 – 383 EUR	6	24	39	8	23
	384 - 511 EUR	4	26	46	8	16
	512 – 639 EUR	6	18	40	9	27
	üle 639 EUR	2	23	51	7	17

## 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>11</b>	<b>26</b>	<b>41</b>	<b>9</b>	<b>13</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	11	24	43	9	13
	Kesk-Eesti	8	34	38	5	15
	Kirde-Eesti	15	27	37	5	16
	Lääne-Eesti	9	19	51	8	13
	Lõuna-Eesti	11	27	40	12	10
<b>Elukoht</b>	Tallinn	11	25	43	7	14
	suured linnad	13	24	40	10	13
	väikelinnad	11	28	40	6	15
	maa	10	25	43	12	10
<b>Rahvus</b>	eestlased	10	25	46	9	10
	mitte-eestlased	14	28	31	8	19
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	9	19	50	14	8
	30 - 49 aastased	9	28	45	7	11
	50 - 64 aastased	13	30	36	7	14
	65 - 74 aastased	16	22	28	9	25
<b>Sugu</b>	naised	12	25	39	10	14
	mehed	10	27	44	8	11
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	14	21	36	11	18
	kesk ja -eriharidus	12	28	38	9	13
	kõrgharidus	9	23	47	9	12
<b>Leibkonna - liikme netosissetulek kuus</b>	alla 128 EUR	13	28	36	5	18
	128 - 256 EUR	15	27	34	11	13
	257 – 383 EUR	12	27	34	9	18
	384 - 511 EUR	6	23	53	5	13
	512 – 639 EUR	11	30	42	11	6
	üle 639 EUR	6	16	62	12	4

## 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>11</b>	<b>32</b>	<b>35</b>	<b>7</b>	<b>15</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	12	28	37	6	17
	Kesk-Eesti	10	29	37	8	16
	Kirde-Eesti	14	36	18	5	27
	Lääne-Eesti	10	29	41	6	14
	Lõuna-Eesti	10	39	35	9	7
<b>Elukoht</b>	Tallinn	11	30	35	5	19
	suured linnad	10	35	29	8	18
	väikelinnad	11	36	31	7	15
	maa	11	29	41	8	11
<b>Rahvus</b>	eestlased	11	35	38	7	9
	mitte-eestlased	11	26	27	7	29
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	8	33	39	12	8
	30 - 49 aastased	11	34	37	4	14
	50 - 64 aastased	14	31	30	6	19
	65 - 74 aastased	14	26	25	8	27
<b>Sugu</b>	naised	11	31	35	6	17
	mehed	11	34	34	8	13
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	12	31	25	14	18
	kesk ja -eriharidus	12	32	32	8	16
	kõrgharidus	10	31	40	5	14
<b>Leibkonna - liikme netosissetulek kuus</b>	alla 128 EUR	16	35	27	7	15
	128 - 256 EUR	11	30	29	10	20
	257 – 383 EUR	9	33	32	7	19
	384 - 511 EUR	13	32	38	5	12
	512 – 639 EUR	12	35	39	3	11
	üle 639 EUR	8	28	51	8	5

**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>9</b>	<b>27</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>13</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	10	27	38	12	13
	Kesk-Eesti	6	33	38	13	10
	Kirde-Eesti	17	29	35	8	11
	Lääne-Eesti	9	27	43	9	12
	Lõuna-Eesti	5	24	47	9	15
<b>Elukoht</b>	Tallinn	9	27	40	12	12
	suured linnad	10	27	46	8	9
	väikelinnad	11	29	38	11	11
	maa	6	26	41	10	17
<b>Rahvus</b>	eestlased	6	27	42	12	13
	mitte-eestlased	16	27	39	7	11
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	10	27	41	13	9
	30 - 49 aastased	8	32	41	9	10
	50 - 64 aastased	9	24	43	9	15
	65 - 74 aastased	12	20	36	12	20
<b>Sugu</b>	naised	8	25	45	10	12
	mehed	10	29	37	11	13
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	9	19	30	18	24
	kesk ja -eriharidus	9	26	40	10	15
	kõrgharidus	9	30	42	11	8
<b>Leibkonna - liikme netosissetulek kuus</b>	alla 128 EUR	19	22	32	14	13
	128 - 256 EUR	6	27	45	8	14
	257 – 383 EUR	10	25	36	13	16
	384 - 511 EUR	6	31	46	6	11
	512 – 639 EUR	8	31	37	15	9
	üle 639 EUR	9	30	44	9	8

## Millisest tarbijakaitsealasest infost tunnete Te kõige suuremat puudust?

(% vastanuist)

Tarbijaõigustealane info (kaupade märgistus, garantii tingimused, kasutusjuhend jm)

		Üldse mitte	Pigem mitte	Pigem jah	Kindlasti	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>7</b>	<b>25</b>	<b>41</b>	<b>14</b>	<b>13</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	7	26	40	14	13
	Kesk-Eesti	5	26	46	13	10
	Kirde-Eesti	13	25	38	9	15
	Lääne-Eesti	9	25	36	15	15
	Lõuna-Eesti	5	22	42	19	12
<b>Elukoht</b>	Tallinn	7	27	40	13	13
	suured linnad	10	24	39	14	13
	väikelinnad	7	26	39	14	14
	maa	6	23	42	16	13
<b>Rahvus</b>	eestlased	5	24	43	16	12
	mitte-eestlased	12	28	35	10	15
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	8	24	42	16	10
	30 - 49 aastased	8	27	43	13	9
	50 - 64 aastased	6	23	41	14	16
	65 - 74 aastased	5	24	32	15	24
<b>Sugu</b>	naised	5	25	42	15	13
	mehed	9	25	39	14	13
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	6	23	36	15	20
	kesk ja -eriharidus	8	25	39	13	15
	kõrgharidus	6	25	43	16	10
<b>Leibkonna - liikme netosissetulek kuus</b>	alla 128 EUR	13	19	43	15	10
	128 - 256 EUR	6	26	37	15	16
	257 – 383 EUR	8	25	35	16	16
	384 - 511 EUR	4	27	44	12	13
	512 – 639 EUR	9	21	44	18	8
	üle 639 EUR	5	28	48	10	9

## Millisest tarbijakaitsealasest infost tunnete Te kõige suuremat puudust?

(% vastanuist)

Müüjajärgne info (pretensioonide esitamise kord jm)

		Üldse mitte	Pigem mitte	Pigem jah	Kindlasti	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>9</b>	<b>26</b>	<b>37</b>	<b>13</b>	<b>15</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	8	30	33	13	16
	Kesk-Eesti	7	22	48	10	13
	Kirde-Eesti	17	28	34	6	15
	Lääne-Eesti	10	19	39	16	16
	Lõuna-Eesti	7	24	37	18	14
<b>Elukoht</b>	Tallinn	7	31	32	13	17
	suured linnad	12	26	37	12	13
	väikelinnad	11	23	38	14	14
	maa	8	24	37	15	16
<b>Rahvus</b>	eestlased	6	25	38	17	14
	mitte-eestlased	16	29	32	6	17
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	7	28	42	11	12
	30 - 49 aastased	10	27	39	14	10
	50 - 64 aastased	8	24	33	15	20
	65 - 74 aastased	10	21	28	15	26
<b>Sugu</b>	naised	8	27	36	14	15
	mehed	10	25	37	13	15
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	10	20	33	10	27
	kesk ja -eriharidus	8	26	37	13	16
	kõrgharidus	9	27	38	14	12
<b>Leibkonna - liikme netosissetulek kuus</b>	alla 128 EUR	13	23	41	12	11
	128 - 256 EUR	8	30	35	12	15
	257 – 383 EUR	11	22	33	15	19
	384 - 511 EUR	5	29	40	12	14
	512 – 639 EUR	9	22	36	20	13
	üle 639 EUR	6	31	41	10	12

## 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>26</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>15</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	15	27	28	14	16
	Kesk-Eesti	12	32	24	19	13
	Kirde-Eesti	18	20	36	10	16
	Lääne-Eesti	11	25	31	19	14
	Lõuna-Eesti	11	22	34	19	14
<b>Elukoht</b>	Tallinn	14	28	28	14	16
	suured linnad	12	26	34	13	15
	väikelinnad	19	22	29	15	15
	maa	10	25	30	20	15
<b>Rahvus</b>	eestlased	11	27	30	19	13
	mitte-eestlased	18	22	32	9	19
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	14	27	27	19	13
	30 - 49 aastased	15	31	32	12	10
	50 - 64 aastased	13	21	29	17	20
	65 - 74 aastased	9	14	32	19	26
<b>Sugu</b>	naised	13	24	32	16	15
	mehed	13	27	30	15	15
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	17	15	25	15	28
	kesk ja -eriharidus	11	24	30	17	18
	kõrgharidus	16	29	31	14	10
<b>Leibkonna - liikme netosissetulek kuus</b>	alla 128 EUR	13	24	34	18	11
	128 - 256 EUR	11	23	30	17	19
	257 – 383 EUR	14	24	31	13	18
	384 - 511 EUR	9	34	29	13	15
	512 – 639 EUR	18	24	29	20	9
	üle 639 EUR	16	27	28	18	11

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?

(% vastanuist)

## Toidukaubad

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>1</b>	<b>53</b>	<b>45</b>	<b>1</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	0	47	50	2
	Kesk-Eesti	1	59	39	1
	Kirde-Eesti	0	56	43	1
	Lääne-Eesti	1	54	44	1
	Lõuna-Eesti	1	56	42	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	0	47	51	2
	suured linnad	0	55	45	0
	väikelinnad	1	54	44	1
	maa	1	58	39	2
<b>Rahvus</b>	eestlased	0	56	43	1
	mitte-eestlased	1	47	51	2
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	0	54	45	1
	30 - 49 aastased	1	47	51	1
	50 - 64 aastased	1	56	41	2
	65 - 74 aastased	1	63	35	1
<b>Sugu</b>	naised	1	51	47	1
	mehed	1	55	43	1
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	4	61	35	0
	kesk ja -eriharidus	0	55	44	1
	kõrgharidus	0	51	48	1
<b>Leibkonna- liikme</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	1	49	50	1
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	1	50	48	1
<b>Neto- sissetulek</b>	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	0	57	43	0
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	1	51	47	1
<b>kuus</b>	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	0	60	38	2
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	0	52	46	2

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Rõivad ja jalatsid

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>7</b>	<b>67</b>	<b>24</b>	<b>2</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	5	67	25	3
	Kesk-Eesti	15	66	26	3
	Kirde-Eesti	12	61	26	1
	Lääne-Eesti	4	71	23	2
	Lõuna-Eesti	8	68	22	2
<b>Elukoht</b>	Tallinn	5	66	27	2
	suured linnad	10	63	25	2
	väikelinnad	7	68	23	2
	maa	6	70	22	2
<b>Rahvus</b>	eestlased	5	68	25	2
	mitte-eestlased	9	65	23	3
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	4	65	27	4
	30 - 49 aastased	5	63	30	2
	50 - 64 aastased	8	71	19	2
	65 - 74 aastased	13	75	11	1
<b>Sugu</b>	naised	6	64	27	3
	mehed	7	70	21	2
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	15	70	15	0
	kesk ja -eriharidus	7	65	25	3
	kõrgharidus	4	69	25	2
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	15	54	26	5
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	10	61	28	1
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	8	68	22	2
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	2	74	22	2
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	2	72	22	4
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	1	73	24	2

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

(% vastanuist)

Koduelektronika (teler, DVD-mängija jm)

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>30</b>	<b>58</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	33	58	8	1
	Kesk-Eesti	19	63	16	2
	Kirde-Eesti	39	53	7	1
	Lääne-Eesti	29	60	10	1
	Lõuna-Eesti	27	58	14	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	34	56	9	1
	suured linnad	31	55	14	0
	väikelinnad	30	58	10	2
	maa	25	64	10	1
<b>Rahvus</b>	eestlased	27	60	12	1
	mitte-eestlased	38	53	8	1
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	28	58	13	1
	30 - 49 aastased	28	59	12	1
	50 - 64 aastased	32	60	9	1
	65 - 74 aastased	39	56	6	1
<b>Sugu</b>	naised	34	56	9	1
	mehed	26	61	12	1
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	40	53	6	1
	kesk ja -eriharidus	30	59	10	1
	kõrgharidus	29	58	12	1
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	43	49	6	2
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	35	57	7	1
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	28	62	10	0
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	28	56	16	0
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	25	60	14	1
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	25	61	11	3

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?

(% vastanuist)

Kodumasinad (külmik, mikser jm)

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>42</b>	<b>50</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	43	51	6	0
	Kesk-Eesti	42	49	8	1
	Kirde-Eesti	46	45	9	0
	Lääne-Eesti	34	57	8	1
	Lõuna-Eesti	40	51	8	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	44	50	6	0
	suured linnad	39	53	8	0
	väikelinnad	43	48	7	2
	maa	40	52	8	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	40	52	8	0
	mitte-eestlased	45	48	6	1
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	34	56	9	1
	30 - 49 aastased	43	49	7	1
	50 - 64 aastased	45	49	6	0
	65 - 74 aastased	48	44	6	2
<b>Sugu</b>	naised	44	49	6	1
	mehed	40	52	8	0
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	49	47	1	3
	kesk ja -eriharidus	42	48	9	1
	kõrgharidus	41	52	7	0
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	50	44	4	2
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	46	44	9	1
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	43	52	5	0
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	42	51	7	0
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	34	53	12	1
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	33	58	8	1

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?

(% vastanuist)

Arvutid ja arvutitarvikud

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>40</b>	<b>46</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	40	47	13	0
	Kesk-Eesti	39	46	14	1
	Kirde-Eesti	47	44	9	0
	Lääne-Eesti	38	51	9	2
	Lõuna-Eesti	40	43	16	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	39	47	14	0
	suured linnad	39	46	14	1
	väikelinnad	44	43	11	2
	maa	41	47	12	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	40	45	14	1
	mitte-eestlased	41	48	10	1
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	31	47	21	1
	30 - 49 aastased	37	47	15	1
	50 - 64 aastased	48	45	6	1
	65 - 74 aastased	57	37	6	0
<b>Sugu</b>	naised	44	45	10	1
	mehed	37	47	16	0
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	58	39	3	0
	kesk ja -eriharidus	41	45	13	1
	kõrgharidus	37	48	14	1
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	51	32	17	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	43	45	12	0
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	41	49	9	1
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	41	43	16	0
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	35	44	18	3
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	33	55	12	0

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Mobiiltelefonid

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>35</b>	<b>49</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	40	47	13	0
	Kesk-Eesti	39	46	14	1
	Kirde-Eesti	47	44	9	0
	Lääne-Eesti	38	51	9	2
	Lõuna-Eesti	40	43	16	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	39	47	14	0
	suured linnad	39	46	14	1
	väikelinnad	44	43	11	2
	maa	41	47	12	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	40	45	14	1
	mitte-eestlased	41	48	10	1
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	31	47	21	1
	30 - 49 aastased	37	47	15	1
	50 - 64 aastased	48	45	6	1
	65 - 74 aastased	57	37	6	0
<b>Sugu</b>	naised	44	45	10	1
	mehed	37	47	16	0
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	58	39	3	0
	kesk ja -eriharidus	41	45	13	1
	kõrgharidus	37	48	14	1
<b>Leibkonna- liikme</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	51	32	17	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	43	45	12	0
<b>Neto- sissetulek</b>	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	41	49	9	1
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	41	43	16	0
<b>kuus</b>	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	35	44	18	3
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	33	55	12	0

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Mööbel

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>52</b>	<b>41</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	53	40	7	0
	Kesk-Eesti	52	41	7	0
	Kirde-Eesti	51	45	4	0
	Lääne-Eesti	50	41	8	1
	Lõuna-Eesti	54	39	6	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	54	38	8	0
	suured linnad	50	43	7	0
	väikelinnad	54	37	8	1
	maa	52	44	4	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	51	42	7	0
	mitte-eestlased	55	38	7	0
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	44	46	10	0
	30 - 49 aastased	52	42	6	0
	50 - 64 aastased	56	37	6	1
	65 - 74 aastased	65	32	3	0
<b>Sugu</b>	naised	51	41	8	0
	mehed	55	40	5	0
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	58	33	8	1
	kesk ja -eriharidus	54	40	6	0
	kõrgharidus	51	42	7	0
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	68	30	2	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	53	40	7	0
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	55	38	7	0
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	49	41	10	0
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	47	45	7	1
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	44	51	4	1

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Pangateenused

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>6</b>	<b>82</b>	<b>12</b>	<b>0</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	5	81	14	0
	Kesk-Eesti	8	83	7	2
	Kirde-Eesti	7	85	7	1
	Lääne-Eesti	2	84	14	0
	Lõuna-Eesti	8	81	11	0
<b>Elukoht</b>	Tallinn	5	81	14	0
	suured linnad	7	82	11	0
	väikelinnad	9	81	9	1
	maa	5	84	11	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	5	82	12	1
	mitte-eestlased	9	80	10	1
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	3	82	15	0
	30 - 49 aastased	7	82	11	0
	50 - 64 aastased	7	81	11	1
	65 - 74 aastased	7	85	7	1
<b>Sugu</b>	naised	6	82	11	1
	mehed	7	80	12	1
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	8	78	13	1
	kesk ja -eriharidus	7	83	9	1
	kõrgharidus	5	81	14	0
<b>Leibkonna- liikme</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	12	78	9	1
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	8	80	12	0
<b>Neto- sissetulek</b>	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	5	81	13	1
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	6	82	11	1
<b>kuus</b>	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	3	86	10	1
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	4	85	11	0

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

(% vastanuist)

Muud finantsteenused (sms-laen, järelmaksuvõimalused jm)

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>50</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	55	42	3	0
	Kesk-Eesti	49	46	3	2
	Kirde-Eesti	36	58	4	2
	Lääne-Eesti	43	52	5	0
	Lõuna-Eesti	52	45	2	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	56	41	3	0
	suured linnad	44	50	5	1
	väikelinnad	46	49	3	2
	maa	50	48	1	1
<b>Rahvus</b>	eestlased	53	44	2	1
	mitte-eestlased	44	51	4	1
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	46	48	4	2
	30 - 49 aastased	53	45	2	0
	50 - 64 aastased	52	44	4	0
	65 - 74 aastased	49	50	0	1
<b>Sugu</b>	naised	51	46	2	1
	mehed	50	47	3	0
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	40	55	2	3
	kesk ja -eriharidus	48	47	4	1
	kõrgharidus	55	43	2	0
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	43	48	4	5
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	50	46	4	0
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	54	43	3	0
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	50	48	2	0
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	48	48	3	1
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	46	52	2	0

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Kindlustusteenused

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>31</b>	<b>65</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	33	61	5	1
	Kesk-Eesti	20	76	3	1
	Kirde-Eesti	37	58	4	1
	Lääne-Eesti	21	74	5	0
	Lõuna-Eesti	32	65	3	0
<b>Elukoht</b>	Tallinn	33	62	5	0
	suured linnad	32	64	3	1
	väikelinnad	31	65	3	1
	maa	27	68	4	1
<b>Rahvus</b>	eestlased	28	68	4	0
	mitte-eestlased	37	58	4	1
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	30	66	3	1
	30 - 49 aastased	31	63	5	1
	50 - 64 aastased	32	64	4	0
	65 - 74 aastased	29	68	3	0
<b>Sugu</b>	naised	33	63	3	1
	mehed	28	66	6	0
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	38	59	3	0
	kesk ja -eriharidus	36	61	2	1
	kõrgharidus	23	71	6	0
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	40	54	4	2
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	40	57	2	1
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	32	65	3	0
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	30	64	6	0
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	21	74	5	0
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	14	81	5	0

**Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?**

(% vastanuist)

Toitlustusteenused

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>22</b>	<b>65</b>	<b>12</b>	<b>1</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	20	61	18	1
	Kesk-Eesti	21	69	10	0
	Kirde-Eesti	36	59	4	1
	Lääne-Eesti	11	76	12	1
	Lõuna-Eesti	22	69	8	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	21	59	19	1
	suured linnad	25	66	8	1
	väikelinnad	20	68	12	0
	maa	21	71	8	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	18	67	14	1
	mitte-eestlased	30	62	8	0
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	18	65	16	1
	30 - 49 aastased	18	66	16	0
	50 - 64 aastased	25	66	8	1
	65 - 74 aastased	35	62	3	0
<b>Sugu</b>	naised	21	65	13	1
	mehed	22	66	11	1
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	30	61	9	0
	kesk ja -eriharidus	26	64	10	0
	kõrgharidus	15	68	16	1
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	38	57	5	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	31	59	9	1
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	24	66	10	0
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	11	73	16	0
	8001 – 10 000 (512-639 EUR)	16	69	12	3
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	5	73	22	0

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Kommunaalteenused

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>8</b>	<b>75</b>	<b>15</b>	<b>2</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	8	71	18	3
	Kesk-Eesti	9	73	13	5
	Kirde-Eesti	8	78	11	3
	Lääne-Eesti	6	83	9	2
	Lõuna-Eesti	8	77	14	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	8	71	18	3
	suured linnad	5	80	13	2
	väikelinnad	6	72	19	3
	maa	11	78	9	2
<b>Rahvus</b>	eestlased	8	75	14	3
	mitte-eestlased	8	74	16	2
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	7	77	13	3
	30 - 49 aastased	9	73	16	2
	50 - 64 aastased	8	74	15	3
	65 - 74 aastased	7	78	13	2
<b>Sugu</b>	naised	8	75	15	2
	mehed	8	75	14	3
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	6	82	9	3
	kesk ja -eriharidus	9	75	14	2
	kõrgharidus	7	74	16	3
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	7	73	11	9
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	11	76	12	1
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	8	74	15	3
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	4	75	19	2
	8001 – 10 000 (512-639 EUR)	8	73	18	1
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	5	82	12	1

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?

(% vastanuist)

Telefoni- ja andmeside teenused (internet jms)

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>6</b>	<b>57</b>	<b>32</b>	<b>5</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	5	53	37	5
	Kesk-Eesti	5	56	33	6
	Kirde-Eesti	7	65	25	3
	Lääne-Eesti	7	57	29	7
	Lõuna-Eesti	8	59	28	5
<b>Elukoht</b>	Tallinn	5	55	35	5
	suured linnad	7	63	25	5
	väikelinnad	5	54	35	6
	maa	7	57	32	4
<b>Rahvus</b>	eestlased	6	54	34	6
	mitte-eestlased	6	64	28	2
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	3	55	34	8
	30 - 49 aastased	5	55	35	5
	50 - 64 aastased	9	59	29	3
	65 - 74 aastased	12	61	25	2
<b>Sugu</b>	naised	6	59	31	4
	mehed	7	54	33	6
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	11	64	23	2
	kesk ja -eriharidus	6	59	30	5
	kõrgharidus	5	54	36	5
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	5	53	36	6
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	8	57	29	6
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	7	60	29	4
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	5	55	35	5
	8001 – 10 000 (512-639 EUR)	6	52	36	6
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	3	59	35	3

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Transporditeenused (sh lennureisid)

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>18</b>	<b>68</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	15	68	16	1
	Kesk-Eesti	25	63	12	0
	Kirde-Eesti	21	70	9	0
	Lääne-Eesti	19	72	9	0
	Lõuna-Eesti	21	67	11	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	12	72	15	1
	suured linnad	17	72	11	0
	väikelinnad	23	64	12	1
	maa	23	66	11	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	18	68	13	1
	mitte-eestlased	20	68	12	0
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	15	70	14	1
	30 - 49 aastased	18	66	15	1
	50 - 64 aastased	20	69	10	1
	65 - 74 aastased	27	65	8	0
<b>Sugu</b>	naised	18	68	13	1
	mehed	19	67	13	1
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	31	58	11	0
	kesk ja -eriharidus	21	68	10	1
	kõrgharidus	14	69	17	0
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	28	57	15	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	20	67	12	1
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	22	69	8	1
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	15	71	14	0
	8001 – 10 000 (512-639 EUR)	16	65	18	1
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	8	76	16	0

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Ehitus- ja remonditeenused

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>44</b>	<b>46</b>	<b>9</b>	<b>1</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	45	42	11	2
	Kesk-Eesti	51	44	3	2
	Kirde-Eesti	35	55	10	0
	Lääne-Eesti	41	53	5	1
	Lõuna-Eesti	45	46	8	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	45	42	11	2
	suured linnad	37	51	11	1
	väikelinnad	46	47	6	1
	maa	46	47	6	1
<b>Rahvus</b>	eestlased	48	43	8	1
	mitte-eestlased	37	53	9	1
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	38	52	9	1
	30 - 49 aastased	46	43	10	1
	50 - 64 aastased	41	46	10	3
	65 - 74 aastased	53	43	3	1
<b>Sugu</b>	naised	46	45	8	1
	mehed	42	46	10	2
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	49	48	3	0
	kesk ja -eriharidus	42	49	8	1
	kõrgharidus	46	43	10	1
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	52	43	4	1
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	39	53	8	0
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	47	43	9	1
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	45	42	10	3
	8001 – 10 000 (512-639 EUR)	39	46	12	3
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	44	49	6	1

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Kaabelleviteenused

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>24</b>	<b>48</b>	<b>24</b>	<b>4</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	18	50	28	4
	Kesk-Eesti	28	41	24	7
	Kirde-Eesti	19	59	19	3
	Lääne-Eesti	33	44	19	4
	Lõuna-Eesti	31	42	21	6
<b>Elukoht</b>	Tallinn	17	52	28	3
	suured linnad	19	55	21	5
	väikelinnad	25	46	24	5
	maa	34	41	20	5
<b>Rahvus</b>	eestlased	29	43	23	5
	mitte-eestlased	13	59	25	3
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	23	50	23	4
	30 - 49 aastased	22	49	25	4
	50 - 64 aastased	25	46	23	6
	65 - 74 aastased	29	49	20	2
<b>Sugu</b>	naised	24	51	22	3
	mehed	24	44	26	6
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	34	45	16	5
	kesk ja -eriharidus	23	49	23	5
	kõrgharidus	23	47	26	4
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	16	58	17	9
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	29	49	19	3
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	25	46	26	3
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	23	44	26	7
	8001 – 10 000 (512-639 EUR)	28	42	27	3
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	14	57	26	3

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?

(% vastanuist)

### Turismiteenused

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>49</b>	<b>47</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	45	49	5	1
	Kesk-Eesti	54	44	2	0
	Kirde-Eesti	50	49	1	0
	Lääne-Eesti	47	48	5	0
	Lõuna-Eesti	54	44	2	0
<b>Elukoht</b>	Tallinn	46	48	5	1
	suured linnad	50	48	2	0
	väikelinnad	46	50	4	0
	maa	53	44	3	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	49	47	4	0
	mitte-eestlased	49	47	3	1
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	42	55	2	1
	30 - 49 aastased	48	47	5	0
	50 - 64 aastased	55	41	3	1
	65 - 74 aastased	57	41	2	0
<b>Sugu</b>	naised	49	47	4	0
	mehed	49	47	3	1
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	60	39	1	0
	kesk ja -eriharidus	53	44	3	0
	kõrgharidus	42	53	5	0
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	68	31	1	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	58	39	3	0
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	51	45	3	1
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	45	49	5	1
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	42	54	4	0
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	27	66	6	1

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. aastal probleeme?

(% vastanuist)

Meelelahutusteenused (kontserdid, üritused vms)

		Ei ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>23</b>	<b>74</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	21	76	3	0
	Kesk-Eesti	24	74	2	0
	Kirde-Eesti	30	69	1	0
	Lääne-Eesti	19	80	1	0
	Lõuna-Eesti	25	71	4	0
<b>Elukoht</b>	Tallinn	21	76	3	0
	suured linnad	25	72	3	0
	väikelinnad	24	73	3	0
	maa	24	75	1	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	19	79	2	0
	mitte-eestlased	32	65	3	0
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	15	80	4	1
	30 - 49 aastased	22	76	2	0
	50 - 64 aastased	30	68	2	0
	65 - 74 aastased	32	67	1	0
<b>Sugu</b>	naised	20	78	2	0
	mehed	27	69	4	0
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	47	53	0	0
	kesk ja -eriharidus	27	70	3	0
	kõrgharidus	15	83	2	0
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	43	56	1	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	30	67	3	0
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	25	72	3	0
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	16	83	1	0
	8001 – 10 000 (512-639 EUR)	15	82	3	0
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	12	85	2	1

## Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines teil 2010. 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>65</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	70	25	5	0
	Kesk-Eesti	65	32	1	2
	Kirde-Eesti	49	46	4	1
	Lääne-Eesti	61	32	5	2
	Lõuna-Eesti	70	26	3	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	70	25	5	0
	suured linnad	57	37	5	1
	väikelinnad	63	33	3	1
	maa	68	28	3	1
<b>Rahvus</b>	eestlased	67	28	4	1
	mitte-eestlased	60	34	5	1
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	58	35	5	2
	30 - 49 aastased	66	28	5	1
	50 - 64 aastased	70	27	2	1
	65 - 74 aastased	69	30	1	0
<b>Sugu</b>	naised	66	30	3	1
	mehed	66	29	5	0
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	59	37	4	0
	kesk ja -eriharidus	62	33	4	1
	kõrgharidus	71	24	4	1
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	59	33	4	4
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	66	29	5	0
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	66	31	3	0
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	65	29	5	1
	8001 – 10 000 (512-639 EUR)	64	32	1	3
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	67	26	7	0

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

(% vastanuist)

Olen helistanud tarbijakaitse infotelefonil ja menetlus lõppes....

		Pole pöördunud	Pole lõppenud	Müüja kasuks	Osaliselt minu kasuks	Minu kasuks
<b>Keskmiselt</b>		<b>94</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	95	1	2	0	2
	Kesk-Eesti	97	0	1	1	1
	Kirde-Eesti	91	2	3	3	1
	Lääne-Eesti	96	1	0	1	2
	Lõuna-Eesti	97	0	2	0	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	93	2	2	0	3
	suured linnad	91	2	3	2	2
	väikelinnad	98	0	2	0	0
	maa	98	0	1	0	1
<b>Rahvus</b>	eestlased	96	1	1	1	1
	mitte-eestlased	92	2	3	1	2
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	94	0	3	1	2
	30 - 49 aastased	93	2	2	1	2
	50 - 64 aastased	97	1	1	0	1
	65 - 74 aastased	94	0	2	1	3
<b>Sugu</b>	naised	95	1	2	1	1
	mehed	95	1	1	1	2
<b>Haridus</b>	põhiharidus	92	0	2	3	3
	kesk ja -eriharidus	95	1	2	1	1
	kõrgharidus	95	1	2	0	2
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	94	0	1	5	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	95	2	2	0	1
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	94	1	2	1	2
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	96	0	0	1	3
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	92	1	3	1	3
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	96	2	1	0	1

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

(% vastanuist)

Olen pöördunud avaldusega TKA poole ....

		Pole pöördunud	Pole lõppenud	Müüja kasuks	Osaliselt minu kasuks	Minu kasuks
<b>Keskmiselt</b>		95	0	2	1	2
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	100	0	0	0	0
	Kesk-Eesti	93	2	4	0	1
	Kirde-Eesti	98	0	1	0	1
	Lääne-Eesti	98	0	1	1	0
	Lõuna-Eesti	96	1	2	0	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	94	1	2	2	1
	suured linnad	98	0	1	0	1
	väikelinnad	98	0	2	0	0
	maa	97	0	1	1	1
<b>Rahvus</b>	eestlased	96	1	2	1	0
	mitte-eestlased	96	0	1	1	2
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	96	1	3	0	0
	30 - 49 aastased	97	1	1	0	1
	50 - 64 aastased	98	0	0	1	1
	65 - 74 aastased	96	1	2	0	1
<b>Sugu</b>	naised	96	0	2	1	1
	mehed	95	0	0	2	3
<b>Haridus</b>	põhiharidus	97	0	3	0	0
	kesk ja -eriharidus	97	0	1	1	1
	kõrgharidus	98	0	1	0	1
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	94	1	3	1	1
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	99	0	1	0	0
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	97	1	1	0	1
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	97	0	1	1	1
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	93	1	1	2	3
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	95	0	2	1	2

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

(% vastanuist)

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

		Pole pöördunud	Pole lõppenud	Müüja kasuks	Osaliselt minu kasuks	Minu kasuks
<b>Keskmiselt</b>		<b>99</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	99	0	0	0	1
	Kesk-Eesti	100	0	0	0	0
	Kirde-Eesti	99	0	0	0	1
	Lääne-Eesti	100	0	0	0	0
	Lõuna-Eesti	99	0	1	0	0
<b>Elukoht</b>	Tallinn	99	0	0	0	1
	suured linnad	98	0	1	0	1
	väikelinnad	100	0	0	0	0
	maa	100	0	0	0	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	100	0	0	0	0
	mitte-eestlased	98	0	1	0	1
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	98	0	1	0	1
	30 - 49 aastased	100	0	0	0	0
	50 - 64 aastased	100	0	0	0	0
	65 - 74 aastased	100	0	0	0	0
<b>Sugu</b>	naised	99	0	0	0	1
	mehed	100	0	0	0	0
<b>Haridus</b>	põhiharidus	98	0	2	0	0
	kesk ja -eriharidus	100	0	0	0	0
	kõrgharidus	99	0	0	0	1
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	100	0	0	0	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	99	0	1	0	0
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	100	0	0	0	0
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	99	0	0	0	1
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	100	0	0	0	0
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	98	1	0	0	1

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

(% vastanuist)

**Olen käinud TKA vastuvõtul ....**

		Pole pöördunud	Pole lõppenud	Müüja kasuks	Osaliselt minu kasuks	Minu kasuks
<b>Keskmiselt</b>		<b>98</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	99	0	0	0	1
	Kesk-Eesti	99	0	1	0	0
	Kirde-Eesti	93	1	2	0	4
	Lääne-Eesti	97	1	0	1	1
	Lõuna-Eesti	98	0	0	1	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	99	0	0	0	1
	suured linnad	95	1	1	1	2
	väikelinnad	98	0	1	0	1
	maa	100	0	0	0	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	100	0	0	0	0
	mitte-eestlased	96	0	1	1	2
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	96	0	1	1	2
	30 - 49 aastased	98	0	1	0	1
	50 - 64 aastased	99	0	0	0	1
	65 - 74 aastased	100	0	0	0	0
<b>Sugu</b>	naised	98	0	1	0	1
	mehed	98	0	0	1	1
<b>Haridus</b>	põhiharidus	98	0	0	2	0
	kesk ja -eriharidus	98	0	1	0	1
	kõrgharidus	99	0	0	0	1
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	99	1	0	0	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	97	0	1	1	1
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	99	0	0	0	1
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	97	0	0	1	2
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	99	0	0	0	1
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	99	1	0	0	0

**Kui olete pöördunud TKA poole, kuivõrd nõustute allpool toodud teenindusega seonduvate väidetega**

(% vastanuist)

Jään üldiselt rahule oma viimase pöördumisega TKA-sse.

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>7</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>66</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	7	3	11	15	64
	Kesk-Eesti	0	4	0	17	79
	Kirde-Eesti	7	21	3	14	55
	Lääne-Eesti	9	4	13	7	67
	Lõuna-Eesti	6	5	6	9	74
<b>Elukoht</b>	Tallinn	7	4	14	16	59
	suured linnad	8	21	9	12	50
	väikelinnad	5	2	1	8	84
	maa	7	2	5	13	73
<b>Rahvus</b>	eestlased	6	2	9	15	68
	mitte-eestlased	8	13	6	10	63
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	4	10	6	15	65
	30 - 49 aastased	8	4	14	16	58
	50 - 64 aastased	8	8	4	6	74
	65 - 74 aastased	5	3	5	11	76
<b>Sugu</b>	naised	7	5	8	12	68
	mehed	7	7	8	14	64
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	5	2	24	69
	kesk ja -eriharidus	6	7	3	9	75
	kõrgharidus	10	6	18	16	50
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	10	0	4	10	76
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	6	10	1	12	71
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	6	4	11	11	68
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	7	9	13	13	58
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	2	3	5	27	63
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	7	8	14	10	61

**Kui olete pöördunud TKA poole, kuivõrd nõustute allpool toodud teenindusega seonduvate väidetega**

(% vastanuist)

Minule osaks saanud teenidus oli meeldiv

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>2</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>63</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	3	6	16	14	61
	Kesk-Eesti	0	0	11	17	72
	Kirde-Eesti	3	14	17	11	55
	Lääne-Eesti	7	7	15	17	54
	Lõuna-Eesti	0	10	12	6	72
<b>Elukoht</b>	Tallinn	3	5	18	15	59
	suured linnad	4	18	24	9	45
	väikelinnad	0	3	9	8	80
	maa	1	7	8	15	69
<b>Rahvus</b>	eestlased	2	5	14	16	63
	mitte-eestlased	3	11	15	7	64
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	0	9	19	14	58
	30 - 49 aastased	5	5	18	15	57
	50 - 64 aastased	2	10	7	6	75
	65 - 74 aastased	0	8	7	12	73
<b>Sugu</b>	naised	2	7	16	11	64
	mehed	3	8	14	13	62
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	5	16	22	57
	kesk ja -eriharidus	2	7	10	11	70
	kõrgharidus	3	10	21	12	54
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	6	0	9	10	75
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	0	9	13	13	65
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	2	9	13	8	68
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	3	8	22	7	60
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	3	0	16	19	62
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	5	10	11	21	53

**Kui olete pöördunud TKA poole, kuivõrd nõustute allpool toodud teenindusega seonduvate väidetega**

(% vastanuist)

Mulle esitatud informatsioon oli selge ja arusaadav

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>3</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>63</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	3	7	17	13	60
	Kesk-Eesti	0	4	0	23	73
	Kirde-Eesti	5	9	22	11	53
	Lääne-Eesti	7	5	15	19	54
	Lõuna-Eesti	3	5	10	8	74
<b>Elukoht</b>	Tallinn	2	7	19	14	58
	suured linnad	7	13	26	10	44
	väikelinnad	1	4	6	9	80
	maa	3	3	7	19	68
<b>Rahvus</b>	eestlased	3	3	14	18	62
	mitte-eestlased	3	12	14	7	64
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	2	5	19	16	58
	30 - 49 aastased	5	7	15	16	57
	50 - 64 aastased	3	8	8	7	74
	65 - 74 aastased	0	3	10	10	77
<b>Sugu</b>	naised	2	6	15	13	64
	mehed	4	6	13	14	63
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	5	12	24	59
	kesk ja -eriharidus	3	6	9	12	70
	kõrgharidus	5	8	24	13	50
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	6	0	9	15	70
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	3	11	9	15	62
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	2	6	13	9	70
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	4	6	23	9	58
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	0	3	11	24	62
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	5	2	24	16	53

**Kui olete pöördunud TKA poole, kuivõrd nõustute allpool toodud teenindusega seonduvate väidetega**

(% vastanuist)

Olen rahul mulle pakutud abi ja lahendusega

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>8</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>64</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	10	4	11	14	61
	Kesk-Eesti	0	4	0	17	79
	Kirde-Eesti	8	14	9	15	54
	Lääne-Eesti	9	5	7	21	58
	Lõuna-Eesti	6	4	9	9	72
<b>Elukoht</b>	Tallinn	9	3	14	16	58
	suured linnad	10	15	13	14	48
	väikelinnad	5	2	2	10	81
	maa	6	4	4	15	71
<b>Rahvus</b>	eestlased	5	4	10	17	64
	mitte-eestlased	12	8	7	10	63
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	6	6	10	19	59
	30 - 49 aastased	10	6	12	13	59
	50 - 64 aastased	9	5	4	9	73
	65 - 74 aastased	5	3	3	14	75
<b>Sugu</b>	naised	9	6	7	12	66
	mehed	7	5	10	16	62
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	5	4	34	57
	kesk ja -eriharidus	6	5	5	11	73
	kõrgharidus	13	5	17	14	51
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	6	0	0	15	79
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	8	9	0	17	66
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	6	4	12	10	68
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	7	6	17	8	62
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	2	3	12	21	62
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	11	4	13	19	53

**Kui olete pöördunud TKA poole, kuivõrd nõustute allpool toodud teenindusega  
seonduvate väidetega**  
(% vastanuist)

Pöördusite ka edaspidi abi saamiseks TKA poole

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>3</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>64</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	2	5	12	20	61
	Kesk-Eesti	0	0	4	17	79
	Kirde-Eesti	5	11	6	26	52
	Lääne-Eesti	7	5	9	20	59
	Lõuna-Eesti	3	7	2	14	74
<b>Elukoht</b>	Tallinn	1	4	16	21	58
	suured linnad	5	16	5	29	45
	väikelinnad	5	0	5	11	79
	maa	3	5	3	17	72
<b>Rahvus</b>	eestlased	3	3	9	20	65
	mitte-eestlased	4	10	8	18	60
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	0	7	7	27	59
	30 - 49 aastased	5	7	11	19	58
	50 - 64 aastased	6	6	5	13	70
	65 - 74 aastased	0	0	5	15	80
<b>Sugu</b>	naised	4	6	9	18	63
	mehed	3	5	7	20	65
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	5	2	30	63
	kesk ja -eriharidus	4	4	7	15	70
	kõrgharidus	3	9	12	23	53
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	6	11	0	14	69
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	3	8	6	20	63
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	3	1	12	16	68
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	3	8	17	13	59
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	0	3	3	30	64
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	3	5	8	25	59

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

(% vastanuist)

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>11</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>37</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	10	9	32	13	36
	Kesk-Eesti	4	8	24	17	47
	Kirde-Eesti	5	9	48	12	26
	Lääne-Eesti	1	17	32	20	30
	Lõuna-Eesti	4	12	22	15	47
<b>Elukoht</b>	Tallinn	12	8	32	13	35
	suured linnad	4	11	42	19	24
	väikelinnad	1	10	30	15	44
	maa	5	13	22	13	47
<b>Rahvus</b>	eestlased	7	12	24	12	45
	mitte-eestlased	5	8	41	19	27
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	7	11	33	16	33
	30 - 49 aastased	7	15	33	13	32
	50 - 64 aastased	6	4	29	18	43
	65 - 74 aastased	4	7	27	8	54
<b>Sugu</b>	naised	6	13	34	16	31
	mehed	7	7	30	13	43
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	4	22	14	60
	kesk ja -eriharidus	4	6	36	15	39
	kõrgharidus	11	19	27	14	29
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	0	7	18	29	46
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	4	10	37	12	37
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	7	6	42	15	30
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	10	21	29	1	39
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	0	11	20	19	50
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	15	11	19	16	39

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

(% vastanuist)

oleksite eelnevalt teadnud, kuidas tarbijakaitsealaste probleemide korral käituda

		Üldse mitte	Pigem mitte	Pigem jah	Kindlasti	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>6</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>38</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	9	9	29	18	35
	Kesk-Eesti	4	10	28	10	48
	Kirde-Eesti	6	7	45	17	25
	Lääne-Eesti	0	18	28	26	28
	Lõuna-Eesti	3	10	31	6	50
<b>Elukoht</b>	Tallinn	10	10	27	18	35
	suured linnad	4	11	40	19	26
	väikelinnad	1	7	33	16	43
	maa	4	11	28	9	48
<b>Rahvus</b>	eestlased	6	14	24	10	46
	mitte-eestlased	5	5	40	24	26
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	4	8	35	17	36
	30 - 49 aastased	7	14	33	12	34
	50 - 64 aastased	6	5	27	21	41
	65 - 74 aastased	4	13	23	14	46
<b>Sugu</b>	naised	5	11	32	20	32
	mehed	7	9	30	11	43
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	2	33	10	55
	kesk ja -eriharidus	3	8	32	17	40
	kõrgharidus	11	14	29	15	31
<b>Leibkonna- liikme</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	3	10	12	29	46
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	4	9	39	12	36
<b>Neto- sissetulek</b>	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	7	8	35	18	32
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	7	16	30	7	40
<b>kuus</b>	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	2	8	25	17	48
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	12	11	24	13	40

## Tarbiamure lahendus

(% vastanuist)

Lahendus ei sõltunud minust

		Üldse mitte	Pigem mitte	Pigem jah	Kindlasti	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>8</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>52</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	10	9	20	7	54
	Kesk-Eesti	8	10	24	9	49
	Kirde-Eesti	8	10	33	5	44
	Lääne-Eesti	10	8	28	17	37
	Lõuna-Eesti	5	8	12	10	65
<b>Elukoht</b>	Tallinn	11	10	16	9	54
	suured linnad	5	9	31	10	45
	väikelinnad	8	12	24	5	51
	maa	7	6	19	11	57
<b>Rahvus</b>	eestlased	8	7	18	12	55
	mitte-eestlased	9	13	27	3	48
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	7	10	25	7	51
	30 - 49 aastased	11	9	19	10	51
	50 - 64 aastased	6	7	29	7	51
	65 - 74 aastased	9	12	6	11	62
<b>Sugu</b>	naised	11	9	20	9	51
	mehed	6	9	23	9	53
<b>Haridus</b>	põhiharidus	5	6	25	7	57
	kesk ja -eriharidus	7	10	20	6	57
	kõrgharidus	12	7	23	13	45
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	6	0	22	12	60
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	8	6	21	6	59
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	9	12	23	8	48
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	9	13	23	13	42
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	9	9	14	7	61
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	9	8	25	12	46

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

(% vastanuist)

		Ükskõik, ei huvita	Tulemusi pole üldse näha	Tulemusi pole eriti näha	Tulemusi on aeg- ajalt näha	Tulemused on silm- nähtavad
<b>Keskmiselt</b>		<b>12</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>4</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	11	13	32	40	4
	Kesk-Eesti	12	10	25	44	9
	Kirde-Eesti	20	27	26	26	1
	Lääne-Eesti	12	7	28	48	5
	Lõuna-Eesti	12	9	26	49	4
<b>Elukoht</b>	Tallinn	9	13	33	41	4
	suured linnad	15	19	27	36	3
	väikelinnad	16	13	27	41	3
	maa	12	9	26	47	6
<b>Rahvus</b>	eestlased	10	8	28	49	5
	mitte-eestlased	17	23	31	26	3
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	11	8	29	46	6
	30 - 49 aastased	9	15	28	44	4
	50 - 64 aastased	16	13	31	38	2
	65 - 74 aastased	19	15	24	38	4
<b>Sugu</b>	naised	12	12	30	43	3
	mehed	14	13	27	41	5
<b>Haridus</b>	põhiharidus	25	13	17	36	9
	kesk ja -eriharidus	14	12	28	42	4
	kõrgharidus	8	13	31	44	4
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	14	16	32	35	3
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	12	13	31	39	5
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	15	16	28	37	4
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	16	9	29	42	4
	8001 – 10 000 (512-639 EUR)	6	11	25	54	4
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	8	9	26	53	4

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2010. aastal  
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

TKA nõuandetelefon

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>93</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	92	7	1
	Kesk-Eesti	94	6	0
	Kirde-Eesti	90	10	0
	Lääne-Eesti	96	4	0
	Lõuna-Eesti	94	5	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	90	9	1
	suured linnad	91	9	0
	väikelinnad	93	6	1
	maa	96	4	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	94	6	0
	mitte-eestlased	90	9	1
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	93	6	1
	30 - 49 aastased	91	9	0
	50 - 64 aastased	96	4	0
	65 - 74 aastased	91	6	3
<b>Sugu</b>	naised	92	7	1
	mehed	94	6	0
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	93	4	3
	kesk ja -eriharidus	93	7	0
	kõrgharidus	92	7	1
<b>Leibkonna- liikme neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	95	5	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	93	6	1
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	94	6	0
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	93	7	0
	8001 - 10 000 kr (512-639 EUR)	90	10	0
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	90	8	2

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2010. aastal  
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Tarbijaportaamid ja foorumid

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>83</b>	<b>16</b>	<b>1</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	82	17	1
	Kesk-Eesti	89	10	1
	Kirde-Eesti	84	16	0
	Lääne-Eesti	83	17	0
	Lõuna-Eesti	83	16	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	81	18	1
	suured linnad	81	19	0
	väikelinnad	85	14	1
	maa	87	13	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	84	15	1
	mitte-eestlased	82	18	0
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	77	23	0
	30 - 49 aastased	80	18	2
	50 - 64 aastased	88	12	0
	65 - 74 aastased	94	6	0
<b>Sugu</b>	naised	83	16	1
	mehed	83	16	1
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	91	9	0
	kesk ja -eriharidus	87	12	1
	kõrgharidus	77	22	1
<b>Leibkonna- liikme neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	89	8	3
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	87	13	0
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	84	15	1
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	80	19	1
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	82	18	0
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	78	20	2

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2010. aastal  
tarbijajakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

TKA kodulehekülg

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>83</b>	<b>17</b>	<b>0</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	81	19	0
	Kesk-Eesti	85	15	0
	Kirde-Eesti	91	9	0
	Lääne-Eesti	83	16	1
	Lõuna-Eesti	84	16	0
<b>Elukoht</b>	Tallinn	78	21	1
	suured linnad	85	15	0
	väikelinnad	86	14	0
	maa	86	14	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	82	18	0
	mitte-eestlased	88	12	0
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	76	24	0
	30 - 49 aastased	81	18	1
	50 - 64 aastased	88	12	0
	65 - 74 aastased	96	4	0
<b>Sugu</b>	naised	83	17	0
	mehed	85	15	0
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	92	6	2
	kesk ja -eriharidus	85	15	0
	kõrgharidus	81	19	0
<b>Leibkonna- liikme neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	84	16	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	89	11	0
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	85	15	0
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	82	18	0
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	80	20	0
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	74	24	2

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2010. 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	93	7	0
	Kesk-Eesti	87	13	0
	Kirde-Eesti	87	13	0
	Lääne-Eesti	88	12	0
	Lõuna-Eesti	85	15	0
<b>Elukoht</b>	Tallinn	92	8	0
	suured linnad	85	15	0
	väikelinnad	90	10	0
	maa	86	13	1
<b>Rahvus</b>	eestlased	89	11	0
	mitte-eestlased	90	10	0
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	90	10	0
	30 - 49 aastased	86	14	0
	50 - 64 aastased	92	8	0
	65 - 74 aastased	89	10	1
<b>Sugu</b>	naised	88	12	0
	mehed	90	10	0
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	89	10	1
	kesk ja -eriharidus	88	12	0
	kõrgharidus	90	10	0
<b>Leibkonna- liikme neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	90	10	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	88	12	0
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	90	10	0
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	93	7	0
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	86	13	1
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	85	15	0

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2010. 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	97	3	0
	Kirde-Eesti	96	4	0
	Lääne-Eesti	94	5	1
	Lõuna-Eesti	99	1	0
<b>Elukoht</b>	Tallinn	98	2	0
	suured linnad	97	3	0
	väikelinnad	98	2	0
	maa	97	3	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	98	2	0
	mitte-eestlased	96	4	0
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	97	3	0
	30 - 49 aastased	97	2	1
	50 - 64 aastased	97	3	0
	65 - 74 aastased	97	3	0
<b>Sugu</b>	naised	98	2	0
	mehed	97	3	0
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	93	4	3
	kesk ja -eriharidus	97	3	0
	kõrgharidus	98	2	0
<b>Leibkonna- liikme neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	96	4	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	96	4	0
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	99	1	0
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	97	3	0
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	95	5	0
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	97	1	2

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2010. aastal  
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Tarbijakaitse Liidu nõuandlad

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>97</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	99	1	0
	Kesk-Eesti	100	0	0
	Kirde-Eesti	95	5	0
	Lääne-Eesti	94	6	0
	Lõuna-Eesti	97	2	1
<b>Elukoht</b>	Tallinn	99	1	0
	suured linnad	95	5	0
	väikelinnad	97	2	1
	maa	98	2	0
<b>Rahvus</b>	eestlased	98	2	0
	mitte-eestlased	96	3	1
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	96	4	0
	30 - 49 aastased	98	2	0
	50 - 64 aastased	98	1	1
	65 - 74 aastased	97	1	2
<b>Sugu</b>	naised	97	2	1
	mehed	97	3	0
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	89	7	4
	kesk ja -eriharidus	98	2	0
	kõrgharidus	98	2	0
<b>Leibkonna- liikme neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	99	1	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	95	3	2
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	97	3	0
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	97	3	0
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	99	1	0
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	99	1	0

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2010. aastal  
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Päevalehed

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>39</b>	<b>47</b>	<b>14</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	38	47	15
	Kesk-Eesti	46	43	11
	Kirde-Eesti	44	45	11
	Lääne-Eesti	40	48	12
	Lõuna-Eesti	35	50	15
<b>Elukoht</b>	Tallinn	37	49	14
	suured linnad	40	47	13
	väikelinnad	41	47	12
	maa	39	47	14
<b>Rahvus</b>	eestlased	37	50	13
	mitte-eestlased	43	42	15
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	41	49	10
	30 - 49 aastased	40	49	11
	50 - 64 aastased	36	47	17
	65 - 74 aastased	38	39	23
<b>Sugu</b>	naised	38	50	12
	mehed	39	46	15
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	51	35	14
	kesk ja -eriharidus	40	45	15
	kõrgharidus	36	51	13
<b>Leibkonna- liikme neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	41	40	19
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	42	44	14
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	36	51	13
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	39	50	11
	8001 - 10 000 kr (512-639 EUR)	45	40	15
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	32	55	13

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2010. aastal  
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Ajakirjad

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>57</b>	<b>35</b>	<b>8</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	59	34	7
	Kesk-Eesti	58	38	4
	Kirde-Eesti	63	30	7
	Lääne-Eesti	57	35	8
	Lõuna-Eesti	51	36	13
<b>Elukoht</b>	Tallinn	59	34	7
	suured linnad	59	32	9
	väikelinnad	58	35	7
	maa	53	37	10
<b>Rahvus</b>	eestlased	53	38	9
	mitte-eestlased	65	28	7
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	55	37	8
	30 - 49 aastased	59	33	8
	50 - 64 aastased	54	37	9
	65 - 74 aastased	58	33	9
<b>Sugu</b>	naised	57	35	8
	mehed	56	35	9
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	65	28	7
	kesk ja -eriharidus	55	36	9
	kõrgharidus	59	34	7
<b>Leibkonna- liikme neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	64	28	8
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	57	32	11
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	59	34	7
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	49	44	7
	8001 - 10 000 kr (512-639 EUR)	56	37	7
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	55	35	10

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2010. aastal  
tarbijajakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Televisioon

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>33</b>	<b>47</b>	<b>20</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	33	46	21
	Kesk-Eesti	32	45	23
	Kirde-Eesti	44	42	14
	Lääne-Eesti	30	53	17
	Lõuna-Eesti	27	50	23
<b>Elukoht</b>	Tallinn	32	47	21
	suured linnad	36	46	18
	väikelinnad	32	50	18
	maa	32	45	23
<b>Rahvus</b>	eestlased	29	51	20
	mitte-eestlased	40	40	20
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	39	42	19
	30 - 49 aastased	34	49	17
	50 - 64 aastased	26	49	25
	65 - 74 aastased	30	46	24
<b>Sugu</b>	naised	33	48	19
	mehed	32	46	22
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	26	49	25
	kesk ja -eriharidus	34	45	21
	kõrgharidus	33	48	19
<b>Leibkonna- liikme neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	33	39	28
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	30	49	21
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	31	49	20
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	33	48	19
	8001 – 10 000 (512-639 EUR)	37	46	17
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	34	44	22

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2010. aastal  
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Raadio

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>52</b>	<b>36</b>	<b>12</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	54	36	10
	Kesk-Eesti	55	28	17
	Kirde-Eesti	56	33	11
	Lääne-Eesti	47	40	13
	Lõuna-Eesti	45	39	16
<b>Elukoht</b>	Tallinn	54	36	10
	suured linnad	54	35	11
	väikelinnad	51	36	13
	maa	47	37	16
<b>Rahvus</b>	eestlased	52	36	12
	mitte-eestlased	52	35	13
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	63	31	6
	30 - 49 aastased	53	36	11
	50 - 64 aastased	41	42	17
	65 - 74 aastased	47	31	22
<b>Sugu</b>	naised	52	36	12
	mehed	51	36	13
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	46	29	25
	kesk ja -eriharidus	51	35	14
	kõrgharidus	53	38	9
<b>Leibkonna- liikme neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	46	33	21
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	50	36	14
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	51	36	13
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	56	33	11
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	60	32	8
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	42	46	12

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2010. aastal  
tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Internet

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>55</b>	<b>34</b>	<b>11</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	48	38	14
	Kesk-Eesti	68	29	3
	Kirde-Eesti	62	32	6
	Lääne-Eesti	57	32	11
	Lõuna-Eesti	57	30	13
<b>Elukoht</b>	Tallinn	48	37	15
	suured linnad	54	34	12
	väikelinnad	59	33	8
	maa	61	30	9
<b>Rahvus</b>	eestlased	55	34	11
	mitte-eestlased	55	32	13
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	45	36	19
	30 - 49 aastased	48	40	12
	50 - 64 aastased	66	27	7
	65 - 74 aastased	80	18	2
<b>Sugu</b>	naised	55	33	12
	mehed	54	35	11
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	71	24	5
	kesk ja -eriharidus	57	33	10
	kõrgharidus	51	35	14
<b>Leibkonna- liikme neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	62	29	9
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	58	33	9
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	61	30	9
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	51	36	13
	8001 - 10 000 kr (512-639 EUR)	52	34	14
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	43	39	18

**Milliseid meediakanaleid ja muid infoallikaid kasutasite 2010. aastal tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?**

(% vastanuist)

Tänavareklaam (plakatid, posterid)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
<b>Keskmiselt</b>		<b>75</b>	<b>21</b>	<b>4</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	72	24	4
	Kesk-Eesti	85	12	3
	Kirde-Eesti	72	24	4
	Lääne-Eesti	79	19	2
	Lõuna-Eesti	76	20	4
<b>Elukoht</b>	Tallinn	73	23	4
	suured linnad	69	26	5
	väikelinnad	78	19	3
	maa	79	18	3
<b>Rahvus</b>	eestlased	79	18	3
	mitte-eestlased	68	28	4
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	75	21	4
	30 - 49 aastased	77	20	3
	50 - 64 aastased	72	24	4
	65 - 74 aastased	79	18	3
<b>Sugu</b>	naised	75	22	3
	mehed	76	20	4
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	77	19	4
	kesk ja -eriharidus	76	21	3
	kõrgharidus	75	21	4
<b>Leibkonna- liikme neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	76	21	3
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	75	22	3
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	75	22	3
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	77	20	3
	8001 – 10 000 (512-639 EUR)	68	26	6
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	77	16	7

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

(% vastanuist)

TKA nõuandetelefon

		Mitte- vajalik	Pigem mitte- vajalik	Pigem vajalik	Väga vajalik	Ei oska 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	49	28	12
	Kesk-Eesti	12	2	49	34	3
	Kirde-Eesti	10	6	44	28	12
	Lääne-Eesti	5	4	50	29	12
	Lõuna-Eesti	3	8	42	36	11
<b>Elukoht</b>	Tallinn	5	7	51	27	10
	suured linnad	7	9	44	30	10
	väikelinnad	10	4	43	32	11
	maa	4	4	48	33	11
<b>Rahvus</b>	eestlased	4	5	46	34	11
	mitte-eestlased	10	8	49	24	9
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	10	5	42	34	9
	30 - 49 aastased	5	5	50	32	8
	50 - 64 aastased	5	8	46	27	14
	65 - 74 aastased	3	5	43	31	18
<b>Sugu</b>	naised	5	4	47	33	11
	mehed	8	7	46	28	11
<b>Haridus</b>	põhiharidus	6	2	32	33	27
	kesk ja -eriharidus	7	5	45	32	11
	kõrgharidus	5	8	50	29	8
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	12	9	42	31	6
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	7	2	47	33	11
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	5	8	44	30	13
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	9	7	45	28	11
	8001 – 10 000 (512-639 EUR)	3	5	47	36	9
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	3	6	55	26	10

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

(% vastanuist)

Tarbijaportaalid ja foorumid

		Mitte- vajalik	Pigem mitte- vajalik	Pigem vajalik	Väga vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>6</b>	<b>9</b>	<b>48</b>	<b>21</b>	<b>16</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	5	8	50	22	15
	Kesk-Eesti	8	11	42	28	11
	Kirde-Eesti	14	6	48	13	19
	Lääne-Eesti	3	7	52	22	16
	Lõuna-Eesti	3	10	48	20	19
<b>Elukoht</b>	Tallinn	6	8	50	21	15
	suured linnad	9	9	49	16	17
	väikelinnad	5	10	50	18	17
	maa	4	8	45	26	17
<b>Rahvus</b>	eestlased	4	8	49	23	16
	mitte-eestlased	11	11	45	17	16
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	6	6	51	27	10
	30 - 49 aastased	6	8	51	23	12
	50 - 64 aastased	5	10	44	19	22
	65 - 74 aastased	8	12	37	10	33
<b>Sugu</b>	naised	5	8	48	23	16
	mehed	7	10	47	19	17
<b>Haridus</b>	põhiharidus	8	12	37	10	33
	kesk ja -eriharidus	7	9	46	20	18
	kõrgharidus	5	8	51	24	12
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	8	15	46	17	14
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	6	9	49	18	18
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	6	8	44	20	22
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	9	7	50	23	11
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	5	9	49	25	12
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	3	7	52	24	14

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

(% vastanuist)

TKA kodulehekülg

		Mitte- vajalik	Pigem mitte- vajalik	Pigem vajalik	Väga vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>35</b>	<b>13</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	3	5	43	37	12
	Kesk-Eesti	7	5	37	36	15
	Kirde-Eesti	17	3	42	19	19
	Lääne-Eesti	3	3	49	33	12
	Lõuna-Eesti	4	3	43	37	13
<b>Elukoht</b>	Tallinn	3	4	45	36	12
	suured linnad	12	3	46	27	12
	väikelinnad	6	6	40	31	17
	maa	3	3	41	39	14
<b>Rahvus</b>	eestlased	3	2	42	40	13
	mitte-eestlased	11	8	45	21	15
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	6	1	40	43	10
	30 - 49 aastased	4	4	44	40	8
	50 - 64 aastased	6	7	44	25	18
	65 - 74 aastased	7	6	41	17	29
<b>Sugu</b>	naised	6	3	42	36	13
	mehed	5	5	44	32	14
<b>Haridus</b>	põhiharidus	5	1	47	15	32
	kesk ja -eriharidus	6	6	40	32	16
	kõrgharidus	4	3	45	40	8
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	9	9	36	28	18
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	6	4	48	28	14
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	6	6	38	33	17
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	8	3	45	33	11
	8001 – 10 000 (512-639 EUR)	4	1	46	42	7
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	0	2	41	46	11

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

(% vastanuist)

TKA infovoldikud

		Mitte- vajalik	Pigem mitte- vajalik	Pigem vajalik	Väga vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>10</b>	<b>19</b>	<b>44</b>	<b>12</b>	<b>15</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	10	24	37	12	17
	Kesk-Eesti	13	18	53	10	6
	Kirde-Eesti	12	10	47	16	15
	Lääne-Eesti	9	19	45	10	17
	Lõuna-Eesti	7	17	47	12	17
<b>Elukoht</b>	Tallinn	10	25	38	10	17
	suured linnad	11	17	47	14	11
	väikelinnad	12	16	39	17	16
	maa	8	17	50	9	16
<b>Rahvus</b>	eestlased	9	20	44	11	16
	mitte-eestlased	11	16	46	14	13
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	12	21	40	14	13
	30 - 49 aastased	11	21	46	10	12
	50 - 64 aastased	8	19	42	12	19
	65 - 74 aastased	7	8	45	15	25
<b>Sugu</b>	naised	8	20	46	13	13
	mehed	12	18	42	10	18
<b>Haridus</b>	põhiharidus	7	3	44	14	32
	kesk ja -eriharidus	10	16	45	13	16
	kõrgharidus	10	25	43	10	12
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	11	8	50	18	13
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	9	16	48	13	14
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	7	17	45	13	18
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	13	18	48	8	13
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	12	23	39	12	14
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	10	29	36	8	17

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

(% vastanuist)

Tarbijakaitsealased üritused, teabepäevad

		Mitte- vajalik	Pigem mitte- vajalik	Pigem vajalik	Väga vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>10</b>	<b>19</b>	<b>41</b>	<b>11</b>	<b>19</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	12	21	38	9	20
	Kesk-Eesti	8	20	41	20	11
	Kirde-Eesti	14	17	40	8	21
	Lääne-Eesti	5	17	47	11	20
	Lõuna-Eesti	7	19	43	11	20
<b>Elukoht</b>	Tallinn	13	20	38	9	20
	suured linnad	11	23	39	10	17
	väikelinnad	9	20	39	12	20
	maa	6	15	47	13	19
<b>Rahvus</b>	eestlased	8	19	41	12	20
	mitte-eestlased	14	20	40	9	17
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	14	21	36	13	16
	30 - 49 aastased	10	24	41	10	15
	50 - 64 aastased	8	15	45	9	23
	65 - 74 aastased	6	8	38	14	34
<b>Sugu</b>	naised	7	20	44	11	18
	mehed	13	18	38	11	20
<b>Haridus</b>	põhiharidus	6	4	31	17	42
	kesk ja -eriharidus	8	16	43	12	21
	kõrgharidus	12	26	39	9	14
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	8	20	33	20	19
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	8	15	48	10	19
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	8	20	35	14	23
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	14	17	44	9	16
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	14	15	46	9	16
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	10	31	37	5	17

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

(% vastanuist)

Tarbijakaitse Liidu nõuandlad

		Mitte- vajalik	Pigem mitte- vajalik	Pigem vajalik	Väga vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>7</b>	<b>13</b>	<b>42</b>	<b>16</b>	<b>22</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	8	14	41	16	21
	Kesk-Eesti	8	17	30	24	21
	Kirde-Eesti	10	4	57	13	16
	Lääne-Eesti	3	13	48	14	22
	Lõuna-Eesti	7	15	39	14	25
<b>Elukoht</b>	Tallinn	9	14	43	15	19
	suured linnad	9	11	51	12	17
	väikelinnad	7	16	34	17	26
	maa	6	13	39	18	24
<b>Rahvus</b>	eestlased	6	15	39	15	25
	mitte-eestlased	9	11	50	16	14
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	10	13	39	19	19
	30 - 49 aastased	7	15	45	14	19
	50 - 64 aastased	6	14	43	13	24
	65 - 74 aastased	6	8	38	17	31
<b>Sugu</b>	naised	6	13	43	17	21
	mehed	9	14	40	14	23
<b>Haridus</b>	põhiharidus	7	7	29	17	40
	kesk ja -eriharidus	6	14	41	15	24
	kõrgharidus	8	13	47	16	16
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	7	17	33	17	26
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	7	12	45	17	19
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	4	13	44	17	22
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	11	12	40	13	24
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	12	16	38	19	15
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	6	15	42	12	25

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

(% vastanuist)

Päevalehed

		Mitte- vajalik	Pigem mitte- vajalik	Pigem vajalik	Väga vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>5</b>	<b>10</b>	<b>50</b>	<b>28</b>	<b>7</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	6	9	49	28	8
	Kesk-Eesti	8	7	54	28	3
	Kirde-Eesti	10	9	52	21	8
	Lääne-Eesti	3	8	47	32	10
	Lõuna-Eesti	3	12	49	30	6
<b>Elukoht</b>	Tallinn	6	9	51	28	6
	suured linnad	9	13	41	27	10
	väikelinnad	5	10	54	23	8
	maa	3	7	51	33	6
<b>Rahvus</b>	eestlased	3	7	50	32	8
	mitte-eestlased	11	14	48	21	6
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	10	10	44	31	5
	30 - 49 aastased	6	10	54	24	6
	50 - 64 aastased	3	10	48	29	10
	65 - 74 aastased	1	5	49	34	11
<b>Sugu</b>	naised	5	11	48	28	8
	mehed	6	8	50	29	7
<b>Haridus</b>	põhiharidus	10	2	47	29	12
	kesk ja -eriharidus	5	11	47	28	9
	kõrgharidus	5	9	53	28	5
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	10	8	36	31	15
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	5	9	50	26	10
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	4	9	55	27	5
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	7	13	52	23	5
	8001 – 10 000 (512-639 EUR)	6	11	41	38	4
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	2	3	56	31	8

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

(% vastanuist)

Ajakirjad

		Mitte- vajalik	Pigem mitte- vajalik	Pigem vajalik	Väga vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>7</b>	<b>17</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>11</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	8	17	42	21	12
	Kesk-Eesti	9	13	51	21	6
	Kirde-Eesti	8	17	48	14	13
	Lääne-Eesti	4	17	45	23	11
	Lõuna-Eesti	4	17	45	23	11
<b>Elukoht</b>	Tallinn	8	19	41	22	10
	suured linnad	9	20	39	18	14
	väikelinnad	7	15	47	18	13
	maa	3	14	50	24	9
<b>Rahvus</b>	eestlased	4	15	46	24	11
	mitte-eestlased	12	20	42	14	12
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	10	18	41	25	6
	30 - 49 aastased	8	19	45	19	9
	50 - 64 aastased	3	16	45	21	15
	65 - 74 aastased	4	10	41	21	24
<b>Sugu</b>	naised	6	18	44	20	12
	mehed	8	16	43	22	11
<b>Haridus</b>	põhiharidus	11	5	45	18	21
	kesk ja -eriharidus	5	17	44	22	12
	kõrgharidus	8	18	44	21	9
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	11	11	39	20	19
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	5	13	47	21	14
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	6	17	44	21	12
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	10	22	45	16	7
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	8	19	39	27	7
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	4	17	46	24	9

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

(% vastanuist)

Televisioon

		Mitte- vajalik	Pigem mitte- vajalik	Pigem vajalik	Väga vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>3</b>	<b>7</b>	<b>49</b>	<b>36</b>	<b>5</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	4	7	48	36	5
	Kesk-Eesti	4	3	47	43	3
	Kirde-Eesti	5	6	59	26	4
	Lääne-Eesti	2	4	49	37	8
	Lõuna-Eesti	2	9	47	37	5
<b>Elukoht</b>	Tallinn	4	7	49	36	4
	suured linnad	4	11	48	30	7
	väikelinnad	3	6	50	34	7
	maa	3	4	48	42	3
<b>Rahvus</b>	eestlased	2	5	49	39	5
	mitte-eestlased	6	9	50	31	4
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	5	10	47	36	2
	30 - 49 aastased	4	6	55	32	3
	50 - 64 aastased	2	6	45	39	8
	65 - 74 aastased	1	4	42	43	10
<b>Sugu</b>	naised	3	7	48	37	5
	mehed	4	7	50	35	4
<b>Haridus</b>	põhiharidus	1	5	51	36	7
	kesk ja -eriharidus	2	6	50	37	5
	kõrgharidus	5	8	49	34	4
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	6	7	43	40	4
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	3	5	47	38	7
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	2	7	52	34	5
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	6	10	51	30	3
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	4	7	44	42	3
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	2	2	53	37	6

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

(% vastanuist)

Raadio

		Mitte- vajalik	Pigem mitte- vajalik	Pigem vajalik	Väga vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>5</b>	<b>10</b>	<b>47</b>	<b>31</b>	<b>7</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	7	10	46	30	7
	Kesk-Eesti	6	9	41	40	4
	Kirde-Eesti	6	6	52	30	6
	Lääne-Eesti	2	11	44	31	12
	Lõuna-Eesti	3	10	51	31	5
<b>Elukoht</b>	Tallinn	7	10	46	31	6
	suured linnad	6	13	46	27	8
	väikelinnad	4	9	47	32	8
	maa	3	7	50	34	6
<b>Rahvus</b>	eestlased	4	9	47	33	7
	mitte-eestlased	7	11	48	28	6
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	9	13	45	29	4
	30 - 49 aastased	6	11	50	28	5
	50 - 64 aastased	2	7	45	36	10
	65 - 74 aastased	1	5	44	39	11
<b>Sugu</b>	naised	4	9	49	30	8
	mehed	6	10	46	33	5
<b>Haridus</b>	põhiharidus	8	6	39	34	13
	kesk ja -eriharidus	3	9	49	32	7
	kõrgharidus	7	11	46	30	6
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	10	10	38	35	7
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	4	9	49	30	8
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	3	12	48	32	5
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	8	8	54	22	8
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	6	11	40	38	5
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	3	5	50	35	7

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

(% vastanuist)

Internet

		Mitte- vajalik	Pigem mitte- vajalik	Pigem vajalik	Väga vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>4</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>37</b>	<b>10</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	4	4	41	42	9
	Kesk-Eesti	6	6	43	39	6
	Kirde-Eesti	5	3	59	23	10
	Lääne-Eesti	1	5	49	34	11
	Lõuna-Eesti	3	6	43	37	11
<b>Elukoht</b>	Tallinn	4	5	40	42	9
	suured linnad	4	6	49	33	8
	väikelinnad	4	4	48	33	11
	maa	4	5	43	38	10
<b>Rahvus</b>	eestlased	3	4	44	39	10
	mitte-eestlased	6	7	46	33	8
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	4	3	44	47	2
	30 - 49 aastased	4	4	48	39	5
	50 - 64 aastased	3	8	44	30	15
	65 - 74 aastased	9	6	31	26	28
<b>Sugu</b>	naised	4	5	44	38	9
	mehed	4	5	45	36	10
<b>Haridus</b>	põhiharidus	7	5	43	20	25
	kesk ja -eriharidus	3	5	48	34	10
	kõrgharidus	4	4	42	43	7
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	4	6	46	30	14
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	6	6	43	37	8
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	3	6	46	31	14
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	4	5	45	40	6
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	5	3	39	46	7
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	1	3	43	46	7

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

(% vastanuist)

Tänavareklaam (plakatid, posterid)

		Mitte- vajalik	Pigem mitte- vajalik	Pigem vajalik	Väga vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>14</b>	<b>6</b>	<b>34</b>	<b>10</b>	<b>16</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	13	26	36	11	14
	Kesk-Eesti	21	30	27	7	15
	Kirde-Eesti	12	16	47	13	12
	Lääne-Eesti	11	30	24	12	23
	Lõuna-Eesti	15	28	31	8	18
<b>Elukoht</b>	Tallinn	14	27	36	10	13
	suured linnad	13	23	37	13	14
	väikelinnad	15	23	34	10	18
	maa	14	30	29	9	18
<b>Rahvus</b>	eestlased	14	29	31	8	18
	mitte-eestlased	13	20	41	15	11
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	15	31	31	13	10
	30 - 49 aastased	15	28	37	8	12
	50 - 64 aastased	13	21	34	12	20
	65 - 74 aastased	11	22	29	8	30
<b>Sugu</b>	naised	12	25	36	12	15
	mehed	16	27	31	9	17
<b>Haridus</b>	põhiharidus	18	16	17	15	34
	kesk ja -eriharidus	12	24	38	9	17
	kõrgharidus	16	31	31	11	11
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	14	20	33	15	18
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	13	23	35	10	19
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	11	26	35	9	19
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	14	31	38	6	11
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	21	29	25	16	9
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	15	27	33	11	14

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

(% vastanuist)

		Jah, on olnud probleeme	Pole olnud probleeme
<b>Keskmiselt</b>		<b>34</b>	<b>66</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	35	65
	Kesk-Eesti	32	68
	Kirde-Eesti	28	72
	Lääne-Eesti	30	70
	Lõuna-Eesti	37	63
<b>Elukoht</b>	Tallinn	35	65
	suured linnad	37	63
	väikelinnad	34	66
	maa	30	70
<b>Rahvus</b>	eestlased	31	69
	mitte-eestlased	39	61
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	34	66
	30 - 49 aastased	34	66
	50 - 64 aastased	37	63
	65 - 74 aastased	27	73
<b>Sugu</b>	naised	35	65
	mehed	32	68
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	41	59
	kesk ja -eriharidus	33	67
	kõrgharidus	33	67
<b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	37	63
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	39	61
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	30	70
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	35	65
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	33	67
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	27	73

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

(% probleeme märkinutest, n=358)

Kliendilehes/sooduspakkumises tutvustatud toode oli otsas

		probleemi täheldanud
<b>Keskmiselt</b>		<b>47</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>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	35
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	40
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	46
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	56
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	50
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	57

## Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest, n=358)

Tegelik hind oli kõrgem

		probleemi täheldanud
<b>Keskmiselt</b>		<b>40</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	37
	Kesk-Eesti	36
	Kirde-Eesti	29
	Lääne-Eesti	62
	Lõuna-Eesti	42
<b>Elukoht</b>	Tallinn	39
	suured linnad	38
	väikelinnad	42
	maa	41
<b>Rahvus</b>	eestlased	46
	mitte-eestlased	30
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	45
	30 - 49 aastased	41
	50 - 64 aastased	39
	65 - 74 aastased	29
<b>Sugu</b>	naised	42
	mehed	38
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	31
	kesk ja -eriharidus	37
	kõrgharidus	45
<b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	36
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	38
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	48
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	40
	8001 - 10 000 kr (512-639 EUR)	32
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	37

## Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest, n=358)

Esitati lisatingimusi (nt ainult teatud lepingu sõlmimisel vms)

		probleemi täheldanud
<b>Keskmiselt</b>		<b>19</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	23
	Kesk-Eesti	30
	Kirde-Eesti	11
	Lääne-Eesti	11
	Lõuna-Eesti	15
<b>Elukoht</b>	Tallinn	25
	suured linnad	12
	väikelinnad	26
	maa	11
<b>Rahvus</b>	eestlased	20
	mitte-eestlased	17
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	19
	30 - 49 aastased	24
	50 - 64 aastased	19
	65 - 74 aastased	0
<b>Sugu</b>	naised	15
	mehed	25
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	5
	kesk ja -eriharidus	16
	kõrgharidus	25
<b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	23
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	10
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	19
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	22
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	23
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	29

## Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest, n=358)

Toode oli kehva kvaliteediga või vigane

		probleemi täheldanud
<b>Keskmiselt</b>		<b>42</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	43
	Kesk-Eesti	46
	Kirde-Eesti	57
	Lääne-Eesti	33
	Lõuna-Eesti	36
<b>Elukoht</b>	Tallinn	43
	suured linnad	48
	väikelinnad	38
	maa	37
<b>Rahvus</b>	eestlased	37
	mitte-eestlased	49
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	47
	30 - 49 aastased	46
	50 - 64 aastased	37
	65 - 74 aastased	26
<b>Sugu</b>	naised	44
	mehed	38
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	20
	kesk ja -eriharidus	44
	kõrgharidus	41
<b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	48
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	36
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	37
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	45
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	35
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	60

## Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest, n=358)

Tootel puudus eestikeelne kasutusjuhis

		probleemi täheldanud
<b>Keskmiselt</b>		<b>16</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	16
	Kesk-Eesti	13
	Kirde-Eesti	9
	Lääne-Eesti	29
	Lõuna-Eesti	18
<b>Elukoht</b>	Tallinn	15
	suured linnad	12
	väikelinnad	23
	maa	17
<b>Rahvus</b>	eestlased	19
	mitte-eestlased	12
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	21
	30 - 49 aastased	17
	50 - 64 aastased	11
	65 - 74 aastased	20
<b>Sugu</b>	naised	15
	mehed	18
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	43
	kesk ja -eriharidus	16
	kõrgharidus	11
<b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	18
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	16
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	20
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	10
	8001 - 10 000 kr (512-639 EUR)	20
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	15

## Kui on olnud probleeme, siis milliseid probleeme?

(% probleeme märkinutest, n=358)

Toodet ei olnud võimalik ümber vahetada või tagastada

		probleemi täheldanud
<b>Keskmiselt</b>		<b>19</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	25
	Kesk-Eesti	15
	Kirde-Eesti	26
	Lääne-Eesti	19
	Lõuna-Eesti	10
<b>Elukoht</b>	Tallinn	25
	suured linnad	19
	väikelinnad	18
	maa	13
<b>Rahvus</b>	eestlased	15
	mitte-eestlased	27
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	19
	30 - 49 aastased	22
	50 - 64 aastased	22
	65 - 74 aastased	5
<b>Sugu</b>	naised	20
	mehed	19
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	13
	kesk ja -eriharidus	19
	kõrgharidus	20
<b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	23
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	15
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	22
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	20
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	11
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	21

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

(% probleeme märkinutest, n=358)

Mobiiltelefonid

		probleemi täheldanud
<b>Keskmiselt</b>		<b>15</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	14
	Kesk-Eesti	21
	Kirde-Eesti	18
	Lääne-Eesti	5
	Lõuna-Eesti	15
<b>Elukoht</b>	Tallinn	14
	suured linnad	16
	väikelinnad	15
	maa	13
<b>Rahvus</b>	eestlased	12
	mitte-eestlased	19
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	16
	30 - 49 aastased	17
	50 - 64 aastased	11
	65 - 74 aastased	15
<b>Sugu</b>	naised	13
	mehed	17
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	13
	kesk ja -eriharidus	15
	kõrgharidus	15
<b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	26
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	15
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	10
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	15
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	15
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	20

## Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest, n=358)

### Kodumasinad, sh köögitehnika

		probleemi täheldanud
<b>Keskmiselt</b>		<b>16</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	21
	Kesk-Eesti	5
	Kirde-Eesti	24
	Lääne-Eesti	17
	Lõuna-Eesti	10
<b>Elukoht</b>	Tallinn	20
	suured linnad	18
	väikelinnad	18
	maa	8
<b>Rahvus</b>	eestlased	10
	mitte-eestlased	27
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	14
	30 - 49 aastased	18
	50 - 64 aastased	17
	65 - 74 aastased	13
<b>Sugu</b>	naised	12
	mehed	22
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	19
	kesk ja -eriharidus	14
	kõrgharidus	18
<b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	15
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	18
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	12
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	17
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	11
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	30

## Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest, n=358)

### Toidukaubad

		probleemi täheldanud
<b>Keskmiselt</b>		<b>62</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	61
	Kesk-Eesti	59
	Kirde-Eesti	72
	Lääne-Eesti	75
	Lõuna-Eesti	57
<b>Elukoht</b>	Tallinn	60
	suured linnad	67
	väikelinnad	67
	maa	57
<b>Rahvus</b>	eestlased	63
	mitte-eestlased	60
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	67
	30 - 49 aastased	66
	50 - 64 aastased	58
	65 - 74 aastased	52
<b>Sugu</b>	naised	67
	mehed	56
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	28
	kesk ja -eriharidus	64
	kõrgharidus	66
<b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	71
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	57
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	63
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	61
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	65
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	65

## Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest, n=358)

Arvutid

		probleemi täheldanud
<b>Keskmiselt</b>		<b>4</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	3
	Kesk-Eesti	7
	Kirde-Eesti	5
	Lääne-Eesti	0
	Lõuna-Eesti	6
<b>Elukoht</b>	Tallinn	3
	suured linnad	9
	väikelinnad	4
	maa	2
<b>Rahvus</b>	eestlased	4
	mitte-eestlased	4
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	6
	30 - 49 aastased	4
	50 - 64 aastased	4
	65 - 74 aastased	2
<b>Sugu</b>	naised	2
	mehed	7
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	0
	kesk ja -eriharidus	4
	kõrgharidus	5
<b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	3
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	5
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	3
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	0
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	9
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	8

## Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest, n=358)

### Internetiühendus

		probleemi täheldanud
<b>Keskmiselt</b>		<b>15</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	15
	Kesk-Eesti	22
	Kirde-Eesti	12
	Lääne-Eesti	9
	Lõuna-Eesti	13
<b>Elukoht</b>	Tallinn	15
	suured linnad	17
	väikelinnad	14
	maa	12
<b>Rahvus</b>	eestlased	15
	mitte-eestlased	14
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	19
	30 - 49 aastased	13
	50 - 64 aastased	17
	65 - 74 aastased	2
<b>Sugu</b>	naised	15
	mehed	14
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	14
	kesk ja -eriharidus	17
	kõrgharidus	12
<b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	7
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	21
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	9
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	20
	8001 - 10 000 kr (512-639 EUR)	11
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	15

## Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest, n=358)

### Aiatooted

		probleemi täheldanud
<b>Keskmiselt</b>		<b>8</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	6
	Kesk-Eesti	10
	Kirde-Eesti	6
	Lääne-Eesti	12
	Lõuna-Eesti	9
<b>Elukoht</b>	Tallinn	6
	suured linnad	0
	väikelinnad	5
	maa	19
<b>Rahvus</b>	eestlased	9
	mitte-eestlased	6
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	4
	30 - 49 aastased	10
	50 - 64 aastased	10
	65 - 74 aastased	6
<b>Sugu</b>	naised	6
	mehed	11
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	10
	kesk ja -eriharidus	9
	kõrgharidus	7
<b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	11
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	13
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	7
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	2
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	9
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	3

## Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest, n=358)

### Rõivad/jalatsid

		probleemi täheldanud
<b>Keskmiselt</b>		<b>34</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	35
	Kesk-Eesti	34
	Kirde-Eesti	42
	Lääne-Eesti	29
	Lõuna-Eesti	32
<b>Elukoht</b>	Tallinn	37
	suured linnad	40
	väikelinnad	36
	maa	26
<b>Rahvus</b>	eestlased	34
	mitte-eestlased	34
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	40
	30 - 49 aastased	40
	50 - 64 aastased	27
	65 - 74 aastased	21
<b>Sugu</b>	naised	41
	mehed	25
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	8
	kesk ja -eriharidus	37
	kõrgharidus	35
<b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	37
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	36
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	33
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	38
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	24
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	30

## Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest, n=358)

### Mööbel

		probleemi täheldanud
<b>Keskmiselt</b>		<b>5</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	5
	Kesk-Eesti	5
	Kirde-Eesti	15
	Lääne-Eesti	6
	Lõuna-Eesti	2
<b>Elukoht</b>	Tallinn	7
	suured linnad	8
	väikelinnad	4
	maa	2
<b>Rahvus</b>	eestlased	4
	mitte-eestlased	8
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	5
	30 - 49 aastased	5
	50 - 64 aastased	7
	65 - 74 aastased	3
<b>Sugu</b>	naised	7
	mehed	3
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	8
	kesk ja -eriharidus	4
	kõrgharidus	6
<b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	6
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	3
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	5
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	7
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	6
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	9

## Milliste toodete/teenustega olid need probleemid seotud?

(% probleeme märkinutest, n=358)

### Turismiteenused

		probleemi täheldanud
<b>Keskmiselt</b>		<b>6</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	8
	Kesk-Eesti	2
	Kirde-Eesti	0
	Lääne-Eesti	0
	Lõuna-Eesti	6
<b>Elukoht</b>	Tallinn	7
	suured linnad	2
	väikelinnad	6
	maa	5
<b>Rahvus</b>	eestlased	6
	mitte-eestlased	4
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	4
	30 - 49 aastased	5
	50 - 64 aastased	6
	65 - 74 aastased	8
<b>Sugu</b>	naised	5
	mehed	6
<b>Haridus</b>	alg- ja põhiharidus	6
	kesk ja -eriharidus	3
	kõrgharidus	7
<b>Leibkonnaliikme netosissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	0
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	5
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	6
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	5
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	8
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	10

**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>13</b>	<b>11</b>	<b>36</b>	<b>26</b>	<b>14</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	16	9	37	23	15
	Kesk-Eesti	7	15	34	40	4
	Kirde-Eesti	19	12	36	13	20
	Lääne-Eesti	8	11	39	28	14
	Lõuna-Eesti	9	13	36	29	13
<b>Elukoht</b>	Tallinn	17	10	37	22	14
	suured linnad	13	14	32	23	18
	väikelinnad	13	12	36	26	13
	maa	8	11	38	31	12
<b>Rahvus</b>	eestlased	8	10	40	31	11
	mitte-eestlased	23	14	30	12	21
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	11	14	37	30	8
	30 - 49 aastased	14	12	42	23	9
	50 - 64 aastased	14	9	29	26	22
	65 - 74 aastased	10	7	32	25	26
<b>Sugu</b>	naised	13	11	36	26	14
	mehed	13	12	36	25	14
<b>Haridus</b>	põhiharidus	4	8	37	30	21
	kesk ja -eriharidus	12	13	36	23	16
	kõrgharidus	15	10	36	28	11
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	11	13	35	24	17
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	9	13	35	28	15
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	13	10	35	27	15
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	13	14	32	26	15
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	19	10	36	23	12
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	13	10	45	22	10

**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>9</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>22</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	33	22	18	4	23
	Kesk-Eesti	25	23	23	19	10
	Kirde-Eesti	34	18	17	2	29
	Lääne-Eesti	26	29	18	9	18
	Lõuna-Eesti	22	28	21	5	24
<b>Elukoht</b>	Tallinn	35	21	18	4	22
	suured linnad	26	29	16	3	26
	väikelinnad	29	23	17	10	21
	maa	23	25	25	7	20
<b>Rahvus</b>	eestlased	26	26	22	7	19
	mitte-eestlased	34	19	14	4	29
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	22	31	27	9	11
	30 - 49 aastased	33	26	19	4	18
	50 - 64 aastased	31	17	14	8	30
	65 - 74 aastased	20	12	17	4	47
<b>Sugu</b>	naised	30	25	18	6	21
	mehed	28	22	21	6	23
<b>Haridus</b>	põhiharidus	15	15	25	15	30
	kesk ja -eriharidus	27	22	20	6	25
	kõrgharidus	33	27	18	5	17
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	25	24	21	10	20
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	24	25	22	5	24
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	29	24	18	6	23
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	29	22	19	8	22
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	38	23	16	6	17
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	30	25	21	6	18

**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>25</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>30</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	26	17	21	8	28
	Kesk-Eesti	28	20	12	14	26
	Kirde-Eesti	32	9	13	7	39
	Lääne-Eesti	24	16	17	11	32
	Lõuna-Eesti	20	19	22	6	33
<b>Elukoht</b>	Tallinn	25	17	21	9	28
	suured linnad	24	18	20	8	30
	väikelinnad	28	15	16	12	29
	maa	24	17	19	6	34
<b>Rahvus</b>	eestlased	23	18	20	10	29
	mitte-eestlased	29	15	16	6	34
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	23	18	23	17	19
	30 - 49 aastased	26	19	21	5	29
	50 - 64 aastased	27	14	16	6	37
	65 - 74 aastased	23	10	11	6	50
<b>Sugu</b>	naised	26	17	19	9	29
	mehed	24	17	20	8	31
<b>Haridus</b>	põhiharidus	21	5	7	4	63
	kesk ja -eriharidus	28	14	12	6	40
	kõrgharidus	23	21	29	12	15
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	25	16	15	6	38
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	23	16	16	9	36
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	27	15	20	6	32
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	22	21	16	11	30
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	27	21	21	8	23
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	25	15	26	14	20

**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>3</b>	<b>9</b>	<b>55</b>	<b>25</b>	<b>8</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	4	11	53	25	7
	Kesk-Eesti	1	12	52	27	8
	Kirde-Eesti	9	9	53	17	12
	Lääne-Eesti	3	7	55	29	6
	Lõuna-Eesti	2	5	59	27	7
<b>Elukoht</b>	Tallinn	4	11	53	25	7
	suured linnad	7	9	54	22	8
	väikelinnad	1	8	60	21	10
	maa	2	7	54	30	7
<b>Rahvus</b>	eestlased	2	8	57	27	6
	mitte-eestlased	7	12	50	19	12
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	2	14	52	23	9
	30 - 49 aastased	4	9	60	22	5
	50 - 64 aastased	4	6	52	29	9
	65 - 74 aastased	1	5	52	30	12
<b>Sugu</b>	naised	4	9	53	26	8
	mehed	3	9	57	24	7
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	4	46	35	15
	kesk ja -eriharidus	4	8	54	26	8
	kõrgharidus	4	11	57	22	6
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	1	6	67	19	7
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	4	9	54	23	10
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	3	11	53	26	7
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	0	10	55	27	8
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	7	9	55	24	5
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	6	8	51	29	6

**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>8</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>20</b>	<b>10</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	9	16	47	17	11
	Kesk-Eesti	10	12	44	25	9
	Kirde-Eesti	10	16	46	16	12
	Lääne-Eesti	8	13	48	22	9
	Lõuna-Eesti	5	14	51	22	8
<b>Elukoht</b>	Tallinn	9	16	46	17	12
	suured linnad	12	18	43	17	10
	väikelinnad	4	15	52	19	10
	maa	7	11	49	24	9
<b>Rahvus</b>	eestlased	7	15	48	21	9
	mitte-eestlased	11	15	44	16	14
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	12	24	40	13	11
	30 - 49 aastased	10	14	53	15	8
	50 - 64 aastased	4	10	48	28	10
	65 - 74 aastased	2	7	45	31	15
<b>Sugu</b>	naised	9	14	46	20	11
	mehed	7	15	48	20	10
<b>Haridus</b>	põhiharidus	6	7	38	34	15
	kesk ja -eriharidus	9	11	48	20	12
	kõrgharidus	8	21	47	16	8
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	9	12	58	12	9
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	9	16	43	19	13
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	7	14	51	19	9
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	3	16	43	25	13
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	12	21	42	17	8
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	10	11	48	24	7

**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>3</b>	<b>8</b>	<b>54</b>	<b>27</b>	<b>8</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	3	10	53	26	8
	Kesk-Eesti	3	7	61	22	7
	Kirde-Eesti	10	8	58	15	9
	Lääne-Eesti	4	10	48	32	6
	Lõuna-Eesti	1	5	54	32	8
<b>Elukoht</b>	Tallinn	3	11	56	25	5
	suured linnad	7	9	51	27	6
	väikelinnad	2	7	57	24	10
	maa	3	5	52	31	9
<b>Rahvus</b>	eestlased	2	9	52	30	7
	mitte-eestlased	8	7	57	18	10
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	4	11	52	25	8
	30 - 49 aastased	4	9	57	24	6
	50 - 64 aastased	3	5	54	30	8
	65 - 74 aastased	3	5	50	32	10
<b>Sugu</b>	naised	4	7	56	27	6
	mehed	3	9	52	27	9
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	10	37	32	21
	kesk ja -eriharidus	4	6	55	27	8
	kõrgharidus	4	10	57	24	5
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	4	5	55	23	13
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	4	5	53	26	12
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	3	9	55	27	6
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	1	12	56	25	6
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	6	10	50	29	5
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	2	7	56	30	5

**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>7</b>	<b>11</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>17</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	6	8	40	31	15
	Kesk-Eesti	10	12	40	23	15
	Kirde-Eesti	12	15	37	15	21
	Lääne-Eesti	9	11	37	26	17
	Lõuna-Eesti	4	12	36	27	21
<b>Elukoht</b>	Tallinn	6	8	39	32	15
	suured linnad	8	14	34	26	18
	väikelinnad	7	12	39	23	19
	maa	8	10	39	24	19
<b>Rahvus</b>	eestlased	6	10	40	28	16
	mitte-eestlased	11	12	34	23	20
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	4	10	39	38	9
	30 - 49 aastased	7	11	44	26	12
	50 - 64 aastased	9	11	33	23	24
	65 - 74 aastased	8	8	24	17	43
<b>Sugu</b>	naised	7	11	39	26	17
	mehed	8	10	37	27	18
<b>Haridus</b>	põhiharidus	6	9	18	18	49
	kesk ja -eriharidus	8	9	38	25	20
	kõrgharidus	6	13	41	31	9
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	7	9	45	17	22
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	8	12	38	21	21
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	10	11	34	25	20
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	3	15	33	34	15
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	7	9	40	34	10
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	4	5	47	33	11

**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>34</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>30</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	39	19	9	4	29
	Kesk-Eesti	32	27	13	5	23
	Kirde-Eesti	32	21	9	2	36
	Lääne-Eesti	29	22	10	6	33
	Lõuna-Eesti	28	20	12	7	33
<b>Elukoht</b>	Tallinn	40	20	9	4	27
	suured linnad	33	24	11	3	29
	väikelinnad	31	20	10	4	35
	maa	28	21	12	7	32
<b>Rahvus</b>	eestlased	33	21	12	5	29
	mitte-eestlased	36	20	6	4	34
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	38	27	12	7	16
	30 - 49 aastased	39	23	10	1	27
	50 - 64 aastased	26	16	11	7	40
	65 - 74 aastased	19	11	8	7	55
<b>Sugu</b>	naised	35	22	9	6	28
	mehed	32	20	11	3	34
<b>Haridus</b>	põhiharidus	19	4	17	6	54
	kesk ja -eriharidus	27	19	12	5	37
	kõrgharidus	43	26	8	4	19
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	25	18	15	7	35
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	27	19	14	5	35
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	31	21	8	4	36
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	32	24	8	7	29
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	46	25	11	2	16
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	46	19	8	5	22

**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>29</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>22</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	28	25	23	4	20
	Kesk-Eesti	40	23	15	4	18
	Kirde-Eesti	31	18	29	6	16
	Lääne-Eesti	29	24	14	3	30
	Lõuna-Eesti	24	24	18	5	29
<b>Elukoht</b>	Tallinn	30	25	23	5	17
	suured linnad	28	26	24	6	16
	väikelinnad	30	21	18	2	29
	maa	27	22	17	5	29
<b>Rahvus</b>	eestlased	30	25	18	4	23
	mitte-eestlased	26	21	27	5	21
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	30	28	25	3	14
	30 - 49 aastased	31	27	19	4	19
	50 - 64 aastased	26	19	19	7	29
	65 - 74 aastased	22	12	20	7	39
<b>Sugu</b>	naised	28	24	21	6	21
	mehed	29	23	20	4	24
<b>Haridus</b>	põhiharidus	17	18	20	3	42
	kesk ja -eriharidus	26	22	21	4	27
	kõrgharidus	35	26	20	5	14
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	25	20	27	4	24
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	23	25	19	5	28
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	28	23	21	4	24
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	34	23	18	5	20
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	34	24	24	4	14
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	34	26	17	5	18

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

tarbijaportaalist ja foorumitest

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>19</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>26</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	18	19	30	7	26
	Kesk-Eesti	22	26	25	7	20
	Kirde-Eesti	23	15	27	5	30
	Lääne-Eesti	19	20	27	11	23
	Lõuna-Eesti	18	21	21	10	30
<b>Elukoht</b>	Tallinn	20	19	31	6	24
	suured linnad	22	20	23	11	24
	väikelinnad	17	21	23	7	32
	maa	18	20	27	8	27
<b>Rahvus</b>	eestlased	19	21	28	8	24
	mitte-eestlased	21	16	23	8	32
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	16	21	38	9	16
	30 - 49 aastased	20	21	28	8	23
	50 - 64 aastased	21	18	21	7	33
	65 - 74 aastased	18	16	12	7	47
<b>Sugu</b>	naised	19	20	27	8	26
	mehed	19	20	26	8	27
<b>Haridus</b>	põhiharidus	15	12	16	10	47
	kesk ja -eriharidus	17	18	26	7	32
	kõrgharidus	22	24	29	8	17
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	19	19	26	7	29
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	16	22	20	8	34
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	22	16	23	9	30
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	13	21	36	8	22
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	25	24	32	3	16
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	20	23	29	10	19

**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>16</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>26</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	20	17	23	15	25
	Kesk-Eesti	25	15	20	17	23
	Kirde-Eesti	26	14	23	7	30
	Lääne-Eesti	20	19	15	20	26
	Lõuna-Eesti	22	14	22	15	27
<b>Elukoht</b>	Tallinn	20	17	25	15	23
	suured linnad	28	17	17	16	22
	väikelinnad	23	14	19	13	31
	maa	19	15	22	16	28
<b>Rahvus</b>	eestlased	20	17	23	16	24
	mitte-eestlased	24	15	18	11	32
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	21	19	26	19	15
	30 - 49 aastased	23	17	24	14	22
	50 - 64 aastased	20	14	18	14	34
	65 - 74 aastased	18	10	13	11	48
<b>Sugu</b>	naised	21	15	23	14	27
	mehed	21	17	21	16	25
<b>Haridus</b>	põhiharidus	12	11	12	18	47
	kesk ja -eriharidus	19	14	21	15	31
	kõrgharidus	26	19	23	14	18
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	20	18	28	5	29
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	18	18	20	14	30
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	23	14	16	17	30
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	20	17	23	15	25
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	25	15	28	15	17
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	23	18	25	17	17

### 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>4</b>	<b>7</b>	<b>43</b>	<b>35</b>	<b>11</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	5	6	42	36	11
	Kesk-Eesti	3	4	42	45	6
	Kirde-Eesti	7	13	50	16	14
	Lääne-Eesti	4	9	42	36	9
	Lõuna-Eesti	3	5	44	37	11
<b>Elukoht</b>	Tallinn	5	7	42	36	10
	suured linnad	5	10	45	29	11
	väikelinnad	5	8	39	33	15
	maa	3	5	46	39	7
<b>Rahvus</b>	eestlased	3	5	44	41	7
	mitte-eestlased	8	11	42	21	18
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	4	6	46	36	8
	30 - 49 aastased	5	8	44	36	7
	50 - 64 aastased	4	7	40	34	15
	65 - 74 aastased	1	5	44	31	19
<b>Sugu</b>	naised	4	7	45	34	10
	mehed	5	7	41	36	11
<b>Haridus</b>	põhiharidus	2	11	27	42	18
	kesk ja -eriharidus	5	6	47	30	12
	kõrgharidus	4	7	41	41	7
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	3	7	47	34	9
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	4	5	39	36	16
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	4	8	41	38	9
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	5	9	49	26	11
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	5	6	45	37	7
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	6	5	45	37	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>4</b>	<b>11</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>9</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	4	11	43	31	11
	Kesk-Eesti	2	11	49	34	4
	Kirde-Eesti	4	13	47	23	13
	Lääne-Eesti	5	11	45	28	11
	Lõuna-Eesti	3	10	48	33	6
<b>Elukoht</b>	Tallinn	3	13	44	29	11
	suured linnad	5	13	47	26	9
	väikelinnad	5	11	41	33	10
	maa	2	8	50	32	8
<b>Rahvus</b>	eestlased	3	10	47	32	8
	mitte-eestlased	6	12	43	27	12
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	3	8	48	37	4
	30 - 49 aastased	5	13	47	27	8
	50 - 64 aastased	3	13	42	29	13
	65 - 74 aastased	2	4	44	29	21
<b>Sugu</b>	naised	3	11	46	30	10
	mehed	4	10	46	31	9
<b>Haridus</b>	põhiharidus	3	8	39	37	13
	kesk ja -eriharidus	4	10	46	30	10
	kõrgharidus	3	12	47	29	9
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	4	3	42	42	9
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	4	11	47	28	10
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	3	10	43	33	11
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	4	13	51	22	10
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	5	16	39	35	5
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	3	8	53	28	8

## 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>3</b>	<b>6</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>8</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	3	6	45	36	10
	Kesk-Eesti	1	4	43	48	4
	Kirde-Eesti	4	11	45	28	12
	Lääne-Eesti	3	5	42	40	10
	Lõuna-Eesti	3	5	47	40	5
<b>Elukoht</b>	Tallinn	3	6	44	37	10
	suured linnad	6	9	43	34	8
	väikelinnad	2	5	43	41	9
	maa	1	4	48	40	7
<b>Rahvus</b>	eestlased	2	4	46	41	7
	mitte-eestlased	4	9	43	31	13
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	3	3	48	40	6
	30 - 49 aastased	4	7	47	35	7
	50 - 64 aastased	2	8	41	37	12
	65 - 74 aastased	0	3	37	44	16
<b>Sugu</b>	naised	2	6	43	41	8
	mehed	3	5	48	35	9
<b>Haridus</b>	põhiharidus	2	4	32	43	19
	kesk ja -eriharidus	3	7	43	38	9
	kõrgharidus	2	6	49	37	6
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	4	3	36	49	8
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	3	6	48	35	8
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	2	6	40	41	11
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	4	5	53	29	9
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	2	6	42	46	4
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	1	7	49	35	8

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

(% vastanuist)

Ülikoolis

		Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>4</b>	<b>13</b>	<b>39</b>	<b>31</b>	<b>13</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	5	12	37	32	14
	Kesk-Eesti	2	10	50	28	10
	Kirde-Eesti	3	15	35	32	15
	Lääne-Eesti	3	11	39	33	14
	Lõuna-Eesti	4	15	37	30	14
<b>Elukoht</b>	Tallinn	5	11	38	33	13
	suured linnad	6	21	28	33	12
	väikelinnad	2	10	39	31	18
	maa	2	12	46	28	12
<b>Rahvus</b>	eestlased	3	14	40	30	13
	mitte-eestlased	4	12	35	34	15
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	3	13	41	34	9
	30 - 49 aastased	5	15	40	31	9
	50 - 64 aastased	3	13	38	28	18
	65 - 74 aastased	2	6	29	34	29
<b>Sugu</b>	naised	4	12	39	31	14
	mehed	4	14	38	31	13
<b>Haridus</b>	põhiharidus	2	4	26	35	33
	kesk ja -eriharidus	3	10	40	32	15
	kõrgharidus	4	18	39	29	10
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	4	9	25	45	17
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	3	9	44	32	12
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	3	11	36	33	17
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	4	15	48	21	12
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	5	19	35	33	8
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	3	21	36	28	12

## 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>2</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>52</b>	<b>3</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	3	3	41	50	3
	Kesk-Eesti	1	2	34	63	0
	Kirde-Eesti	2	8	43	42	5
	Lääne-Eesti	0	3	44	51	2
	Lõuna-Eesti	2	2	39	55	2
<b>Elukoht</b>	Tallinn	3	2	41	52	2
	suured linnad	3	6	38	50	3
	väikelinnad	0	3	39	53	5
	maa	2	2	42	52	2
<b>Rahvus</b>	eestlased	1	2	40	55	2
	mitte-eestlased	3	6	42	45	4
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	3	3	37	55	2
	30 - 49 aastased	2	2	44	50	2
	50 - 64 aastased	1	3	41	51	4
	65 - 74 aastased	1	6	35	53	5
<b>Sugu</b>	naised	2	3	40	52	3
	mehed	2	3	41	52	2
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	5	39	51	5
	kesk ja -eriharidus	2	3	40	52	3
	kõrgharidus	2	2	42	51	3
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	0	1	38	58	3
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	4	3	41	49	3
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	1	4	41	52	2
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	2	6	39	49	4
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	2	1	41	56	0
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	1	1	41	52	5

## 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>6</b>	<b>41</b>	<b>48</b>	<b>3</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	3	6	40	46	5
	Kesk-Eesti	0	4	41	55	0
	Kirde-Eesti	1	7	48	38	6
	Lääne-Eesti	0	7	41	49	3
	Lõuna-Eesti	2	3	39	53	3
<b>Elukoht</b>	Tallinn	3	6	40	48	3
	suured linnad	3	6	43	43	5
	väikelinnad	0	5	40	50	5
	maa	1	5	42	49	3
<b>Rahvus</b>	eestlased	1	5	40	50	4
	mitte-eestlased	3	7	43	43	4
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	3	7	40	47	3
	30 - 49 aastased	2	7	42	46	3
	50 - 64 aastased	1	3	43	49	4
	65 - 74 aastased	0	2	36	55	7
<b>Sugu</b>	naised	1	5	42	48	4
	mehed	2	6	41	48	3
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	4	49	39	8
	kesk ja -eriharidus	2	6	39	49	4
	kõrgharidus	2	5	43	47	3
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	0	4	36	54	6
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	2	7	40	45	6
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	1	5	43	49	2
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	2	6	41	47	4
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	2	4	43	50	1
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	1	5	42	48	4

## 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>1</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>51</b>	<b>4</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	2	5	41	48	4
	Kesk-Eesti	2	4	42	51	1
	Kirde-Eesti	1	5	47	44	3
	Lääne-Eesti	0	4	38	55	3
	Lõuna-Eesti	1	3	35	56	5
<b>Elukoht</b>	Tallinn	2	6	40	49	3
	suured linnad	1	6	39	51	3
	väikelinnad	0	4	37	53	6
	maa	1	2	43	49	5
<b>Rahvus</b>	eestlased	1	3	38	54	4
	mitte-eestlased	1	8	43	44	4
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	2	6	40	48	4
	30 - 49 aastased	1	5	41	50	3
	50 - 64 aastased	1	2	40	53	4
	65 - 74 aastased	1	3	36	52	8
<b>Sugu</b>	naised	1	4	40	51	4
	mehed	1	5	40	50	4
<b>Haridus</b>	põhiharidus	3	3	39	45	10
	kesk ja -eriharidus	1	5	39	50	5
	kõrgharidus	1	4	42	51	2
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	0	4	34	57	5
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	3	2	43	45	7
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	1	5	39	52	3
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	0	8	40	49	3
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	2	4	41	51	2
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	1	1	39	55	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>1</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>53</b>	<b>8</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	2	2	33	56	7
	Kesk-Eesti	1	3	36	56	4
	Kirde-Eesti	0	6	40	43	11
	Lääne-Eesti	1	4	37	49	9
	Lõuna-Eesti	0	3	33	53	11
<b>Elukoht</b>	Tallinn	2	2	33	56	7
	suured linnad	1	6	34	49	10
	väikelinnad	1	2	37	52	8
	maa	1	3	35	52	9
<b>Rahvus</b>	eestlased	1	2	34	55	8
	mitte-eestlased	2	5	37	47	9
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	1	3	33	61	2
	30 - 49 aastased	1	3	36	55	5
	50 - 64 aastased	1	3	39	45	12
	65 - 74 aastased	3	3	26	41	27
<b>Sugu</b>	naised	1	3	37	50	9
	mehed	1	3	32	56	8
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	6	32	35	27
	kesk ja -eriharidus	1	3	35	52	9
	kõrgharidus	1	2	36	56	5
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	0	3	31	50	16
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	1	4	38	49	8
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	2	3	33	50	12
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	0	6	33	55	6
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	1	1	36	60	2
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	1	1	33	60	5

## 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>5</b>	<b>14</b>	<b>39</b>	<b>24</b>	<b>18</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	7	14	34	24	21
	Kesk-Eesti	2	16	44	25	13
	Kirde-Eesti	3	16	45	19	17
	Lääne-Eesti	3	8	52	23	14
	Lõuna-Eesti	4	14	37	26	19
<b>Elukoht</b>	Tallinn	8	14	34	23	21
	suured linnad	5	16	43	21	15
	väikelinnad	3	14	38	25	20
	maa	3	11	44	25	17
<b>Rahvus</b>	eestlased	4	14	39	25	18
	mitte-eestlased	6	12	40	23	19
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	6	19	39	23	13
	30 - 49 aastased	5	15	41	24	15
	50 - 64 aastased	3	10	41	24	22
	65 - 74 aastased	2	5	35	24	34
<b>Sugu</b>	naised	4	16	38	25	17
	mehed	6	11	42	22	19
<b>Haridus</b>	põhiharidus	2	5	42	17	34
	kesk ja -eriharidus	4	10	40	27	19
	kõrgharidus	6	19	39	20	16
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	2	9	38	33	18
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	3	10	43	24	20
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	5	13	38	25	19
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	6	15	40	19	20
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	5	16	39	28	12
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	6	20	37	18	19

## 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>12</b>	<b>22</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	11	20	34	19	16
	Kesk-Eesti	19	18	34	14	15
	Kirde-Eesti	6	16	49	18	11
	Lääne-Eesti	11	32	30	14	13
	Lõuna-Eesti	14	24	28	14	20
<b>Elukoht</b>	Tallinn	12	20	33	20	15
	suured linnad	12	17	43	16	12
	väikelinnad	11	22	34	15	18
	maa	12	27	29	14	18
<b>Rahvus</b>	eestlased	14	25	29	14	18
	mitte-eestlased	8	15	44	22	11
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	13	20	38	19	10
	30 - 49 aastased	12	28	34	14	12
	50 - 64 aastased	13	20	31	16	20
	65 - 74 aastased	9	11	28	20	32
<b>Sugu</b>	naised	12	23	33	18	14
	mehed	11	21	35	15	18
<b>Haridus</b>	põhiharidus	7	16	31	15	31
	kesk ja -eriharidus	10	20	35	18	17
	kõrgharidus	15	26	33	14	12
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	4	17	40	24	15
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	12	18	32	19	19
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	10	21	35	17	17
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	15	19	40	10	16
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	14	31	28	19	8
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	15	27	27	14	17

## 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>3</b>	<b>6</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>15</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	3	6	43	31	17
	Kesk-Eesti	3	8	48	25	16
	Kirde-Eesti	2	6	53	21	18
	Lääne-Eesti	0	5	53	33	9
	Lõuna-Eesti	3	6	45	32	14
<b>Elukoht</b>	Tallinn	4	7	42	31	16
	suured linnad	2	6	50	30	12
	väikelinnad	3	6	44	28	19
	maa	1	5	51	28	15
<b>Rahvus</b>	eestlased	2	6	47	30	15
	mitte-eestlased	4	6	44	30	16
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	2	5	48	35	10
	30 - 49 aastased	3	6	48	30	13
	50 - 64 aastased	3	5	48	27	17
	65 - 74 aastased	2	8	35	20	35
<b>Sugu</b>	naised	3	6	47	30	14
	mehed	2	5	46	30	17
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	4	38	27	31
	kesk ja -eriharidus	3	5	47	29	16
	kõrgharidus	3	7	46	32	12
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	2	6	42	30	20
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	2	5	53	24	16
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	3	5	43	30	19
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	3	7	46	34	10
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	2	9	42	34	13
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	2	7	48	31	12

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

(% vastanuist)

TKA koduleheküljel

		Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>11</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	2	2	34	51	11
	Kesk-Eesti	0	3	42	45	10
	Kirde-Eesti	2	5	45	35	13
	Lääne-Eesti	0	1	39	52	8
	Lõuna-Eesti	2	3	31	51	13
<b>Elukoht</b>	Tallinn	1	3	34	52	10
	suured linnad	2	5	39	43	11
	väikelinnad	2	3	34	49	12
	maa	2	2	36	49	11
<b>Rahvus</b>	eestlased	1	2	34	53	10
	mitte-eestlased	3	5	40	39	13
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	1	3	31	58	7
	30 - 49 aastased	2	2	36	51	9
	50 - 64 aastased	2	3	42	40	13
	65 - 74 aastased	1	4	30	40	25
<b>Sugu</b>	naised	2	2	36	49	11
	mehed	2	3	36	48	11
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	4	36	34	26
	kesk ja -eriharidus	2	3	38	46	11
	kõrgharidus	2	3	33	53	9
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	1	2	43	43	11
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	2	3	42	42	11
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	1	3	32	50	14
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	1	4	33	51	11
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	2	2	31	56	9
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	2	2	37	52	7

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

(% vastanuist)

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

		Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>60</b>	<b>2</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	2	4	32	59	3
	Kesk-Eesti	0	2	25	72	1
	Kirde-Eesti	1	3	54	40	2
	Lääne-Eesti	2	1	34	62	1
	Lõuna-Eesti	0	3	32	63	2
<b>Elukoht</b>	Tallinn	2	3	33	59	3
	suured linnad	2	5	46	45	2
	väikelinnad	0	2	37	57	4
	maa	0	2	26	71	1
<b>Rahvus</b>	eestlased	1	2	27	69	1
	mitte-eestlased	2	6	51	36	5
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	1	4	40	54	1
	30 - 49 aastased	1	4	34	59	2
	50 - 64 aastased	1	3	34	60	2
	65 - 74 aastased	0	1	25	69	5
<b>Sugu</b>	naised	1	2	35	60	2
	mehed	2	4	34	58	2
<b>Haridus</b>	põhiharidus	1	3	30	59	7
	kesk ja -eriharidus	1	2	37	57	3
	kõrgharidus	1	4	32	62	1
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	1	0	43	52	4
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	1	5	34	55	5
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	1	2	34	61	2
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	1	3	35	60	1
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	2	3	31	62	2
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	1	4	29	66	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 vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>11</b>	<b>4</b>	<b>41</b>	<b>50</b>	<b>4</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	1	6	40	49	4
	Kesk-Eesti	0	2	38	56	4
	Kirde-Eesti	2	5	47	44	2
	Lääne-Eesti	2	4	41	50	3
	Lõuna-Eesti	0	3	42	52	3
<b>Elukoht</b>	Tallinn	1	7	40	48	4
	suured linnad	2	6	40	49	3
	väikelinnad	0	2	44	48	6
	maa	0	2	42	54	2
<b>Rahvus</b>	eestlased	0	3	42	52	3
	mitte-eestlased	2	6	40	46	6
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	1	4	41	53	1
	30 - 49 aastased	1	5	45	46	3
	50 - 64 aastased	1	5	37	53	4
	65 - 74 aastased	0	1	38	51	10
<b>Sugu</b>	naised	1	4	42	50	3
	mehed	1	4	40	51	4
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	2	34	50	14
	kesk ja -eriharidus	1	4	42	50	3
	kõrgharidus	1	6	42	49	2
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	1	1	40	57	1
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	0	4	43	48	5
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	2	2	37	55	4
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	0	5	44	48	3
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	0	5	44	49	2
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	2	7	47	42	2

## 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 vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>34</b>	<b>55</b>	<b>6</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	1	4	31	58	6
	Kesk-Eesti	0	4	32	54	10
	Kirde-Eesti	3	11	43	39	4
	Lääne-Eesti	2	2	36	59	1
	Lõuna-Eesti	0	3	34	57	6
<b>Elukoht</b>	Tallinn	2	3	32	57	6
	suured linnad	3	8	37	49	3
	väikelinnad	0	4	36	52	8
	maa	0	2	33	60	5
<b>Rahvus</b>	eestlased	0	3	32	61	4
	mitte-eestlased	3	7	39	43	8
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	1	6	38	53	2
	30 - 49 aastased	1	5	35	55	4
	50 - 64 aastased	2	3	29	59	7
	65 - 74 aastased	0	1	33	54	12
<b>Sugu</b>	naised	1	4	36	55	4
	mehed	2	4	32	55	7
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	3	32	47	18
	kesk ja -eriharidus	1	5	32	57	5
	kõrgharidus	1	4	37	55	3
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	5	4	34	51	6
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	0	6	31	55	8
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	1	2	31	59	7
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	0	5	39	53	3
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	2	5	37	53	3
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	1	4	31	58	6

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

(% vastanuist)

Turundus ja reklaam (kaubanduslikud turundusvõtted jm)

		Üldse mitte vajalik	Pigem mitte vajalik	Pigem vajalik	Kindlasti vajalik	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>1</b>	<b>8</b>	<b>47</b>	<b>35</b>	<b>9</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	2	8	46	35	9
	Kesk-Eesti	0	8	47	36	9
	Kirde-Eesti	3	10	52	28	7
	Lääne-Eesti	1	6	50	37	6
	Lõuna-Eesti	1	9	44	35	11
<b>Elukoht</b>	Tallinn	2	8	47	34	9
	suured linnad	3	12	47	30	8
	väikelinnad	0	10	42	34	14
	maa	1	5	49	38	7
<b>Rahvus</b>	eestlased	1	7	46	38	8
	mitte-eestlased	3	11	48	26	12
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	2	12	45	36	5
	30 - 49 aastased	2	9	50	32	7
	50 - 64 aastased	1	6	43	38	12
	65 - 74 aastased	0	4	46	32	18
<b>Sugu</b>	naised	1	7	49	33	10
	mehed	2	9	44	37	8
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	8	41	29	22
	kesk ja -eriharidus	2	9	46	34	9
	kõrgharidus	1	8	49	36	6
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	4	14	40	35	7
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	1	6	47	36	10
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	1	8	45	34	12
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	1	9	49	34	7
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	2	10	46	36	6
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	1	6	53	33	7

## Kuivõrd Te nõustute alljärgnevate väidetega?

(% vastanuist)

TKA tegevus seoses Eesti liitumisel euroalaga on olnud nähtav

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>12</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>7</b>	<b>27</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	14	24	32	6	24
	Kesk-Eesti	9	21	32	12	26
	Kirde-Eesti	16	32	21	3	28
	Lääne-Eesti	10	21	32	6	31
	Lõuna-Eesti	12	19	33	7	29
<b>Elukoht</b>	Tallinn	14	26	30	6	24
	suured linnad	16	27	28	3	26
	väikelinnad	11	22	27	8	32
	maa	10	16	37	9	28
<b>Rahvus</b>	eestlased	9	21	36	8	26
	mitte-eestlased	19	28	19	4	30
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	11	26	37	8	18
	30 - 49 aastased	14	24	31	8	23
	50 - 64 aastased	13	21	28	5	33
	65 - 74 aastased	9	16	26	5	44
<b>Sugu</b>	naised	12	22	29	6	31
	mehed	13	23	34	7	23
<b>Haridus</b>	põhiharidus	7	17	26	8	42
	kesk ja -eriharidus	12	21	30	6	31
	kõrgharidus	13	26	34	8	19
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	19	21	33	4	23
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	15	24	26	3	32
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	13	23	27	7	30
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	5	28	34	6	27
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	10	21	34	10	25
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	12	20	45	10	13

## Kuivõrd Te nõustute alljärgnevate väidetega?

(% vastanuist)

TKA poolt edastatud euroalane info on olnud hästi kättesaadav (nõustamistelefon, TKA veebileht, artiklid jm)

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>6</b>	<b>18</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>29</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	6	18	33	13	30
	Kesk-Eesti	4	16	39	16	25
	Kirde-Eesti	10	25	29	6	30
	Lääne-Eesti	6	12	36	14	32
	Lõuna-Eesti	4	20	36	11	29
<b>Elukoht</b>	Tallinn	5	19	33	13	30
	suured linnad	8	25	31	7	29
	väikelinnad	5	19	33	14	29
	maa	6	13	39	13	29
<b>Rahvus</b>	eestlased	5	17	37	14	27
	mitte-eestlased	8	22	29	8	33
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	4	15	47	13	21
	30 - 49 aastased	6	19	36	13	26
	50 - 64 aastased	8	20	25	12	35
	65 - 74 aastased	6	20	23	8	43
<b>Sugu</b>	naised	6	18	34	11	31
	mehed	6	19	35	13	27
<b>Haridus</b>	põhiharidus	0	24	23	18	35
	kesk ja -eriharidus	6	18	33	10	33
	kõrgharidus	7	18	38	13	24
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	12	17	36	11	24
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	7	23	34	7	29
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	6	18	31	11	34
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	4	15	38	14	29
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	4	22	35	16	23
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	5	13	40	17	25

## Kuivõrd Te nõustute alljärgnevate väidetega?

(% vastanuist)

TKA teavitustöö Eesti liitumisel euroalaga on olnud piisav

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
<b>Keskmiselt</b>		<b>9</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>30</b>
<b>Regioon</b>	Põhja-Eesti	9	21	31	9	30
	Kesk-Eesti	7	21	30	17	25
	Kirde-Eesti	16	35	12	6	31
	Lääne-Eesti	7	21	31	11	30
	Lõuna-Eesti	8	16	35	10	31
<b>Elukoht</b>	Tallinn	9	22	32	7	30
	suured linnad	11	27	24	6	32
	väikelinnad	8	20	27	14	31
	maa	8	17	33	13	29
<b>Rahvus</b>	eestlased	7	18	34	12	29
	mitte-eestlased	13	29	20	5	33
<b>Vanus</b>	18 - 29 aastased	8	23	37	11	21
	30 - 49 aastased	9	22	32	11	26
	50 - 64 aastased	10	19	24	9	38
	65 - 74 aastased	8	17	23	7	45
<b>Sugu</b>	naised	8	20	29	8	35
	mehed	10	22	31	12	25
<b>Haridus</b>	põhiharidus	7	23	24	12	34
	kesk ja -eriharidus	8	22	29	8	33
	kõrgharidus	10	19	33	12	26
<b>Leibkonna- liikme Neto- sissetulek kuus</b>	alla 2001 kr (alla 128 EUR)	15	23	34	4	24
	2001 - 4000 kr (128-256 EUR)	10	23	29	5	33
	4001 - 6000 kr (257-383 EUR)	8	24	22	12	34
	6001 - 8000 kr (384-511 EUR)	8	19	36	8	29
	8001 - 10 000 (512-639 EUR)	7	22	27	17	27
	üle 10 000 kr (üle 639 EUR)	8	13	42	14	23

**Vabad vastused**

Lisa 3.1

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

Ei tea, sest ei ole vaja läinud.

Proovime ise hakkama saada

Ei ole kokku puutunud tarbijakaitsega

Kes heastab ohtliku kauba tekitatud kahjud mulle?

Kus on venekeelne info

Kaubal väga väikeste tähtedega tootetutvustus

Ei aja juuksekarva lõhki

Lihtsalt ostsin, lihtsalt müüakse.

Liiga väikses kirjas info

Informatsioon on vajalik vene keeles

Nendele saab vastused internetist, kui osata otsida

Puudub venekeelne tõlge või on see eestikeelsega kinni kleebitud,<sup>1</sup>

Riigiametkonna vägivald

Tarbijakaitse kontrollreidid turgudel

Ei ole olnud põhjust tarbijakaitseks

Vaatan hoolega mida ostan

Väga väike kiri, pole võimalik lugeda

Venekeelne selgitus,<sup>4</sup>

Vaatan hinda ja rohkem midagi

Infost vähe kasu, TKA ei õigusta end.

Olen nendega ise kursis, ei oota müüjapoolset loengut

TKA andmed peaksid olema kaupluses, turul

Minu kogemuse põhjal, pole see kõik efektiivne (Tarbijakaitse)

Pole kasutanud tarbijakaitse teenuseid; ostan kaupa mis mulle meeldib

Turul võivad petta kala kaalus ja värskuses

Info liiga väikses kirjas

Ei tunnegi puudust, kes otsib, see leiab info kindlasti üles.

Pigem oleks vaja tõsta tarbijakaitset, kus on läbi mõeldud nii kvaliteet kui see, et tarbijakaitse nõuded Ei teeks juurde kulusid, mis tõstavad kauba hinda, nõutakse suurt hulka teksti, aga väike kiri pole loetav, see ei ole tarbijakaitse.

Õige hind kauba juures! Paljudel kaupadel hind puudub. Tarbijakaitse kohta ei paista müüjad infot teadvat. Info Selveri partnerkaardi bukletil ei vasta tõele.

Tõlge vene keelde

Kalatoodete puhul marineeritakse ja konserveeritakse mitte eriti värskaid tooteid, eriti praetud kastmetes.

Keegi ei vasta

Lisandid ja konservandid

Nahk üle kõrvade!

Ebakvaliteetse kauba tagastamine

Keel on arusaamatu

Kas tarbijakaitse ise võib juhiseid jm pakenditel ilma suurendusklaasita lugeda? Poes võiksid olla luubid, et üldse pakendit valida ja lugeda.

Müüja ei tea oma kauba kohta

**Milliste ostetud kaupade ja teenustega esines Teil 2010. aastal probleeme?**

Mäest alla laskmise liugur, aga see ei libisenud, tuli välja, et seda kasutatakse Veekeskuses.  
K-Rauta.

Starman - see on kohutav, kuidas suhtuti meisse- pensionäridesse

Ei ole midagi peale söögi ostnud

Grossi Hiina pikendusjuhtmed, elektrikaup

Pank hakkas jälle maha võtma pensioni protsenti

Bussi- ja trollipiletid; pole kodu lähedal alati võimalik osta. Peaks olema elektrooniline pilet, mida saab laadida

Elioni digi TV, sageli probleemid, pole häält, tummfilm, kanalite vahetus on raskendatud

Guessi vöö, CK pesu

Äratuskell ei näita õiget aega

Internetist on risk tellida

Tasuliste parklate tegevus

Teksapükste kvaliteet kauplustes ei vasta riiklikule standardile, kvaliteetseid jalanõusid on väga raske saada.

Juveelitooted

Minu meelet kõik teenused ja ostud ei ole võimalikud

I korruse küttesüsteem mitterahuldav. 13C kui väljas -13c

Aknapaigaldajafirma

Prügivedu suvilakrundilt, kus ma talvel ei viibi, aga iga kuu pean maksma firmale Veolia

DVD film

Piletite tellimine internetist

Kristiine keskuses Tako-osakonnas ei taheta rääkida kaubast vene keeles

Eluohtlikud tuletikud, mis pritsivad sädemeid

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

Teenindaja polnud teemaga kursis

Ei tehtud konkreetselt midagi vale arve väljastanud poega, kus käibemaks ja hinnad puha valed, peteti ka.

Riigi seadusi tuleb muuta

Kui ei jäänud, keeran otsa ringi ja lahkun.

Pole pöördunud, maal pole mingit tarbijakaitseametit, see on ainult linnaelanikele kättesaadav.

Ei ole lahendusega rahul

Stampvastus, keerutav, ei näinud seal taga tööd

Toptursi pankrotiga seoses

TKA töötajad tunnevad kehvasti vene keelt

Ma ei ole tarbijakaitse teenuseid kasutanud

Pesumasin läks garantiiajal elektrikatkestuse järel katki. Kaupluses soovitati pöörduda Eesti Energiasse.

Nendepoolne osavõtmatus, räägitakse nagu kännuga

Kui jalanõu laguneb 2 kuuga ja kõik väidavad ka tarbijakaitse ekspertiis, et ise olen süüdi.

Tekstid vajavad natuke eesti keele osas toimetamist

Ebameeldiv suhtumine ja nad ei saanud aru minu situatsioonist.

TKA räägitakse kehvasti vene keelt. Telefoni teel anti konsultatsioone eesti keeles.

Tarbijakaitse lubab olukorda: garantii ajal ilmneb seadmes defekt, kauplus ei kontrolli defekti olemasolu ja saadab garantiiremonti. Sealt öeldakse, et defekti ei olnud ja nõutakse testimise eest raha! Võimalik on korrupsioon kaupluse ja garantii remondi vahel

Tarbijakaitse on abitu politseipoolse kuritegevuse ees, sest see on juriidiliselt korrektne enamasti.

Saadeti edasi teise komisjoni

Töötajate ebakompetentsus(juveelitooted)

Tavaline vastus: ei saa aidata

Jutt oli ülbe ja kiirustav, osa vajalikku informatsiooni ei saanud üldse.

Otsuse tähtaeg läks lubatust pikemaks, teenus, mis ei toimi nimetati kvaliteetseks teenuseks

Pole pöördunud, sest küsimused lahendati kaupluses

Informatsioon jäi üldiseks, laialivalguvaks. Puudus konkreetsus.

Anti informatsiooni, aga tulemust pole

Rämps e-posti on tulnud vähem

Tegelikult lahendust ei leitud

Mina pole selle asjaga üldse kursis olnud

Kas Tarbijakaitstes on inspektsiooni, kes ise regulaarselt kontrolliks kauba vastavust standarditele

Asjatundlikkuse puudus, hoiduvad kaubandusorganisatsiooni poole

Pole mõtet kaevata tarbijakaitseamet ei saa aidata (4 x)

Kuigi elan Pärnus, ei saanud ma siit abi. Aitas Tallinna tarbijakaitse väga pädeva juhendamise e-posti teel.

Ma ei jäänud rahule pumba tööga, otsustasin järgmisel päeval vahetada teise margi vastu, mulle öeldi ära. Tarbijakaitse ütles, et kauplusel on õigus.

Probleemi lahendati väga kaua ja lõpuks jäigi see lahenduseta

Ei suudetud tõestada minu õigust, minnakse kohtusse.

Seadused müüja kasuks ja TKA jõuetu

Meie maksame kauba eest raha, aga Teie pole siiani uuendanud eeskirju (2005 a. )

Kaua aega võtab, keeruline

Ei tea isegi aadressi

Eelnev kogemus näitab, et Tarbijakaitseamet on täiesti mõttetu institutsioon, kuhu pöörduda. Lihtsam on asju lahendada tsiviilkorras kohtus.

Kokkuvõttes tekkis mulje, et tarbijakaitse kaitseb müüjat

Lahendus poolik

**Probleemi lahendamisel palun täpsustage, miks Teie arvates probleem ei lahenenud?**

Ei tahetud raha tagasi maksta, soovitati osta midagi muud.

Ei tea, kuhu pöörduda

Elektrist ei teadnud midagi - ohtlikud pikendused! Õiget arvet ma ei saanud.

Pangast laenu võtmisel seoti see minu pensioniga. Ebaõiglane!

Pensionäridele ei pöörata eriti tähelepanu

Polnud piisavalt informatsiooni

Ma ei tea, kas pangaautomaati jäi minu 1500 kr. Minu arvamust ei arvestatud, otsuse tegi pank

Mulle põhjendatid, et need kaubad (toorjuustud, sepik jpt) on maakaupluste nomenklatuurist maha võetud, need pole enam arvutis seeski ja neid ei saadeta enam.

Riknenud toitu ei võetud poodi tagasi samal päeval, kui ostsin ja kodus avastasin.

Konkreetselt oli tegu hinnamuudatusega, mis loeti ettevõtte majanduslikust kasust lähtuvaks vms.

Aparaadi mõõtmisvõimekus

Riideesemel oli kangadefekt, kogu ese asendati uuega

Minu juhuse puhul sõltus küsimuse lahendamine minust, sellest kui järjekindel ja motiveeritud ma olen.

Praak mobiiltelefoni ümbervahetamiseks ette nähtud ajast ei peetud kinni

Kui oleks teadnud, et elektrikatkestuse tagajärjel rikki läinud masinale garantii ei kehti, poleks ostnud seda.

Kaupluste letihind ja kassahind ei klapi. Tuleb infoletis aega viita ja oodata lahendust.

Sest klienti jooksutatakse nii palju, et see tüdib ja lööb käega

Defektiga kingade tagastamine

Ma poleks neid saapaid ostnudki, kui oleksin teadnud, et need pole kandmiseks.

Sain teise asja, kui tellisin, kuid raha tagasi ei saanud.

Petmise võimalus on sisuliselt seadusega võimalikuks tehtud. Tekib olukord, kus klient saab remonditud seadme tagasi ja maksab nii mõõdukalt, et närvikulu vältimiseks on lihtsam ja mugavam nõutud raha ära maksta.

Mu auto varastati - viidi parklast- politsei ei nõustu selle eest tasuma

Tavakodanik, kellel puudub arvuti, see ei saa piisavalt infot.

Ametnik ei täitnud oma tööülesandeid, ei võtnud vastu tel, ei teadnud kus kontor asub (OÜ Dalmas) raamatupidajal, sest seda ei öeldud.

Mittekvaliteetse kauba vahetamine kvaliteetse vastu

Elioni kaabelside ei sõltu minust

Arvan, et TKA komisjon tegi ebaõiglase otsuse minu kahjuks

Tarbijakaitse teeb oma tööd paragrahvide järgi, mitte konkreetse olukorra järgi.

Ma ei ole nõus ainult hindadega

Ei teadnud, et talvejalatsitele hakkab garantii kehtima kohe peale ostu sooritamist, aga mitte hooajal. Isegi, kui on näha, et jalanõud on vähe kantud ja selgelt on näha praagi ilmumine.

Väikestes kesklinna poodides ei võeta kliendi soove üldse kuulda, samuti puudub lahenduseks tahe kaupluse poolt.

Tegemist oli korduva ebapädevusega teenuseosutaja poolt (suutmatus).

Ei tahtnud närveerida

Kõikjal tasulised telefonid, tuju kaob

Infot arve tasumise tingimuste kohta ei edastatud, kui tegin ise järelepäringu, oli juba hilja

Ma ei teadnud, et pean enne lugema teenusest internetis ja alles siis lepingule alla kirjutama. Tegemist oli mobiiltelefoni kõnepiiranguga ja sellega kaasnevate nõksudega (väga kavalate). Tel, millel oli piirang 200 krooni, tegi varas 1 ööga 900 kr.

Ei suutnud müüjat veenda tegelema minu probleemiga

Ei teadnud, et kommunaalrivel ei ole kohustuslik maksumust kahes vääringus näidata.

Teadsin, et süü ei olnud minupoolne ja kauplus ei teavitanud mind ohtudest ega palunud ka toodet kontrollida.

Poole aasta jooksul pole pretensiooni lahendatud

Pehme mööbli ostu puhul, mis ei vastanud ootustele, ei teadnud, kas on võimalik ümber vahetada

Kõik sõltub konkreetsest situatsioonist ja müüja lojaalsusest

e-posti tulevad reklaamid tellimata ja paberreklaamid postkasti

Ei teadnud, kus Paldiski asub Tarbijakaitse ja ka müüjad ei osanud vastata: Selveris, R-kioskis, Kaubamajas. Aeg sai otsa.

Pole harjunud kaebama, lahendan kõik küsimused ise

Ei tea asukohta ja telefoninumbrit

Kõik objektiivsed andmed olid olemas olukorra lahendamiseks

Olen ostja, mis saab minust sõltuda

Individuaalsed omadused. Situatsiooniline.

Probleem teenuse osutajaga, kui oleksin arve õigeaegselt tasunud, poleks probleemi olnud. Probleem lahenes 8 kuud hiljem vahepeal meeldetuletusi ei saanud, küsisin, kõik oli õige.

Kauba kvaliteet ei olnud minu nõuetele vastav (nätske sefiir jäi kurgulakke kinni)

Millistel juhtudel võib pöörduda Tarbijakaitseesse?

Edelaraudtee rongide pidevat hilinemist ei ole võimalik kaebustega reguleerida. Ei tea toodete garantii kestvust.

Ei teadnud, et TK lahendab asja ruttu, ilma küsimusi esitamata

On varjatud probleeme, mida on raske koheselt märgata, aga kui märgatakse on juba hilja

Elektronika ostu puhul on tarvis kontrollida kinnise karbi sisu

Otse maaletoojaga suheldes lahenes asi positiivselt

Ei teadnud, mida tähendab tarbijakaitse

Mõtlesin, et saan kodumasina kiiremini remonditud, kui viin ta otse remonti. Tegelikult oleks pidanud ikkagi kauplusesse tassima, sest seal oleks kohe uue vastu saanud. Remondis venitati 3 kuud ja lõppu ei jõudnudki ära oodata.

Kaupa ostes küsin nüüd, kas saan kaupa vahetada ja millise aja jooksul.

Seni müüjaga ise probleemid lahenedud. Ei tea, millise murega peaks TKA pöörduma.

Ei tekitanud suurt probleemi, ootasin kui teenindaja jäi üksi ja juhtisin tähelepanu avastatule

Kassatšekile liigse kauba lisamine koos selle maksumusega

Peremees - mõisnik

Ei teadnud tarbijakaitse kontakte ja enda õigusi

Õiglust ei saavuta

Komisjon otsustab probleemi üle ja leiab lahenduse

Ei lugenud korralikult juhendit

Õigus on sellel, kelle on rohkem õigusi

Tellimus polnud tähtajaks valmis tehtud, vaid suure hilinemisega

Ei tea korda, kuidas Tarbijakaitseesse pöörduda.

Oli vaidlusalune küsimus jalanõude kandmise osas

Pöörake tähelepanu eeskirjadele - 2005.a, aga praegu on 2011.a. Tehke midagi!

Millal ja kuidas võib oma õiguste kohta teatada. Mitu päeva.

Tarbijakaitse pöörab tähelepanu küsimuse formaalsele küljele, mitte aga müüja tegelikule käitumisele

Ostetud teenus jäi saamata

Ei teadnud, et on tarbijaõigused

Õnnetu juhus

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

Turismiäri seonduvad juhtumid mis on meediast läbi käinud.

TV-s nähtud juhud.

Islandi tuhapilv ja lennureisid.

Ehitusega seoses, jalatsitega seoses, tellitavad sisuteenused

Kalli ebakvaliteetse jalanõu ost

Vene keeles pole kuskil midagi näinud

Kord oli värske piim suvel 2 päeva järjest kilekotis paks ja hapu, alles kirjaliku teatamise peale tuldi külmikut parandama, kaupluse juhataja nõudmist ei pandud tähelegi, kogu kaup riknes.

Artiklid ajalehes, reportaažid tv-s

Programm "Kadedus"

Eurole üleminekuga seoses räägiti, oli uudiseid

Leiva ja piima hind

TVs sõnavõttud seoses turismifirma pankrotiga

Keemilises puhastuses konflikt, kui pesu ära kadus

Eurodes hinnad kroonidest ümberarvutamisel

Väiksed kirjad pakendil

Netikaubandus, mobiililt ostetud teenused, SMS laenud

Estouri reisid

Probleemid internetikauplustega.

Teemat täpselt ei mäleta, aga saatest "Kaua võib".

Peeter Võsa saates ütles tarbija, keda oli petnud vist uksefirma, et Tarbijakaitse soovitas pöörduda tal Peeter Võsa poole

Reisikorraldus, perioodilised sisuteenused

Turismifirmade lood

Riigiametkondade tarbijavastased tegemised, milleni tarbijakaitse kui amet ei küüni

SMS-laenude teema

Ebakvaliteetne bensiin

Probleemid helkuritega

Turismifirmad

Hindade eurodeks nähtavaks tegemine enne euro tulekut

Jalatsite kvaliteediga seonduv

Nägin neid poes. Tahtsin kiiresti osta, aga nemad tegid oma kontrolli ja aeglustasid järjekorda.

Hiatavad klipid TV-s (reisimine ja mobiilihelinate-teenuste tellimine)

Mobiilirämpsu arved

Jalatsite, kodumasinade (elektroonika) - garantii/tagasiostmine

Toodete kvaliteet

Mobiili ja interneti teel tellitavad sisuteenused, arvutid ja arvutitarvikud, turismiteenused

Reklaam reisile minejatele oma õiguste teadmiseks: N: kui on lubatud merevaatega tuba jne.

Ärajäetud reisid reisifirmade töö tõttu; elektroonika müük

Postiga saadetud sundpakkidest ja jõulukaartidest teavitamine

Võsareporteris püstitatud teemade lahendamisel.

Lahendused TV vahendusel

Intervjuu Tarbijakaitse ametnikuga raadios.

Reisifirmad

Tarbijakaitse poolt tehtud õiged otsused tarbija kaitseks

Finantsteenused

Parkimiskorraldus Tallinnas

Euro tulekuga - hinnad. Telefoni teenustega seotud.

TV-s

Hinnad seoses eurole üleminekul.

Turismiettevõtete maksejõuetuse osas.

SMS laenude teema

Televisioonist kuulnud teemad

Reisifirma pankrot

Lennupiletid, lendude tühistamine ja tarbija õigused

Ravimid, autode lõhkumine halbade teeolude tõttu, reisifirmade ja klientide tülid jne.

Reisibüroode kasutajate kaitse!

Mind paneb imestama, et seoses euro tulekuga kutsus Tarbijakaitse inimest kaebama kaupluse kohta, kus leitakse viga.

Olen vaadanud saateid "Kaua võib" ja kuulnud sealseid kommentaare (mobiil, transport, ostud kauplustest)

Ei ole väljas Euro hindasid, kuigi nii väidetakse.

Hindade kontroll kaubanduses seoses eurole üleminekul

Peeter Võsa saates jäi üks seik silma.

Praakmööbel saates "Kaua võib"

Digilevile ülemine ja euro kasutuselevõtt

Mingi reisfirma pankrot  
Pealinna lehest  
Turismiga seonduv  
Piimahinnasõda, imelikud sms teenused.  
Meenub kampaania internetipoe ohtude kohta  
Meeldib, et teles kommenteeritakse Tarbijakaitse poolt probleeme  
Turism, elektroonikaparandus  
Eurole üleminek  
Võsareporteris ja muudes telesaadetes pressiesindaja Hanna Turetski väga hea esinemine  
TKA reklaam  
Probleemid telefonifirmadega  
Meedia on selgitustes väga pealetükkiv, aga millised lahendused on kättesaadavad ei selgitata.  
Võsareporter, kaua võib, telesaated  
Meelde on jäänud sõnum, et tarbija peab ise tark olema ja Tarbijakaitse ei ole jõudu peale noomimise midagi teha.  
Jalatsite kohta  
Silma on jäänud pr. Hanna Turetski selged ja asjalikud kommentaarid  
Peeter Võsa külastused tv-s  
Kaupade tagastamist garantii ajal  
Kui "Võsareporter" is kummist naise ostul pöörduti ametisse  
Saade "kaua võib" jm meedias  
Kas kodutud kuuluvad tarbijakaitse alla? Käib avalikult varjatud inimõiguste rikkumine  
Saated "Võsareporter", "Kaua võib"  
Rikutud kaup, jalanõud, riided; vaatasin televiisorist  
Hindade vastavus saalis ja kassas, kas hinnad on kroonides õigesti märgitud  
Jalatsite, tehnika ost  
Mure oli Elioni digi TV-ga, helistasin ja kohe korras  
SMS teenused  
Reisifirma, mida kajastati meedias  
Piima-, leiva-saiatoodete hinnatõusu probleemide kajastamine  
Turismireisid  
Reklaamklipid - tunne oma õigusi  
Turismiteenused  
Nende SMS-teenuste osas on tarbijakaitse midagi öelnud, aga ilmselgelt liiga vähe!!!  
Turismitenude rahatagastused tingimustele mitte vastanud reise eest

Tuleks rohkem informatsiooni anda televisiooni ja raadio vahendusel ja ka eraldi saated selleks puhuks.

Mürgistest ainetest tehtud laste mänguasjadega seoses; ravimite mürgistusega seoses

Võsareporteris olnud juhtumid

Ainuke, mis meenub, on Egiptuse reisidega seondunud mured, kui Estan klientidele hüvitist maksta ei soovinud.

Reisifirmade probleemide lahendamine

Hindade kontroll eurole üleminekul

Kliendid on ebakvaliteetsete toodete eest raha tagasi saanud.

Olen näinud Peeter Võsa saates midagi, aga pole täpselt meeles.

Eurole ülemineku järelvalve

Televisoris käib jutt ainult Venemaast

Eesti Energia (arvestikellade rikki minek)

TV tarbijakaitse reklaame olen näinud

SMS-laenude teema, mürgised mänguasjad jms, euroga liitumine

Vahest telerist näen

Helvetiaga seotud küsimused. Jõulude ajal mingid kaardid, mis saadeti teatud inimestele puudega inimeste poolt

TVs nähtud kauba ja hinnakontroll.

Liivi-Heliisil on alkoholi tootmise ja müügi litsents peatatud 2012 aastani

**Milliseid infoallikaid kasutasite 2010. aastal tarbijakaitsealase info saamiseks**

Meie kandis pole midagi olnud.

Läbi teiste ütluse.

Tuttavatega konsulteerides

Info eelnevalt olemas

Anna Možajeva(raadio4) ütles, kuhu tuleks pöörduda

Käisin ise TKA-s

Seadusandlus

Lihtsalt juttu ajada, et säästa tervist

Sõprade soovitusel

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

Vaja oleks tuua need ka väikelinnadesse ja maakohtadesse.

Kauplustes teave

Vene keeles on vähe informatsiooni

Ei ole kuulnud kuskil - ei ajakirjanduses, tv-s, raadios.

Kohalikud probleemid kohalikes lehtedes tähtsamad, eriti väiksemates kohtades.

Oma probleemid lahendan ise - nii kuidas oskan

Riigiteataja - erinevad seadused - VÕS

Degusteerimine

Telefoni numbrid kauplustes

Alati on inimesi, kes pole millegagi rahul ja tahavad kaevata, jõudu neile

Mõttetu organisatsioon, abi niikuinii ei saa

Tarbijakaitse reidid kauplustesse ja poodide voldikute kontrollimine. Mida teeb tarbijakaitse Paines, Türil, Järvamaal?

Reklaami puhul on vaja täpsust, aga mitte lihtsalt "müra". Näiteks, väga mugav pann või pott, aga mis selles valmistada, kui pole raha.

kaubandustöötajatelt saadud informatsioon

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

Toote juures puudus kasutus- ja kokkupanemisejuhend vene keeles

Vähene informeeritus

Kassas selgub, et hind on vahetamata

Kassas teine hind

Jalatsi number ei sobinud

Hind puudub kaupadel pidevalt

Kaupluses reklaamiti, et kõik kaubad - 30%, tegelikult ei olnud

Kaubal soodushind, kassas võetakse rohkem.

Letis oli soodushind, aga kassas täishind. Seda esineb sageli.

Toodet mida on reklaamitud pole müüa, või on illustreeritud pilt liiga ilus võrreldes tootega

Sooduspakkumise letis olid tooted, millele soodustus ei kehtinud.

Olen kaugel linnast, maal on vähe kätte saada

Kassas võeti ikka täishind

Info on toodetel väga väikeses kirjas

Informatsioon peab olema kõigis keeltes (vene, eesti, inglise)

Alati pole kaupa jätkunud

Kompetentsuse puudus

Juhendid väga väikse kirjaga, ei saa lugeda

Mikrolaineahju ei võetud tagasi, paluti viia remonti, remont on aga kallim kui ahi ise

Toode ei pidanud garantiiajale vastu

Toode ei jõudnud õigeaegselt kohale

Halb teenindus

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

Elektrikaubad, patareiraadio  
Pangateenused  
Ehitusmaterjalid (santehnika)  
Toiduained  
Laste mähkmed  
Ehitusmaterjal  
MP -3 player  
Esmatarbekaup  
Lauamängul puudus eesti keelne kasutusjuhend  
Parfümeeria  
Politsei parkimisteenus  
SAT TV  
Meditiiniline teenindus  
Kodukaup, ehituskaup  
Portselan taldrikud, kausid  
Tööriista reklaamiti, aga müüki ei tulnud ühtegi  
Lõunasöök restoranis  
Televiisor  
Tööstuskaubad  
Probleemid televiisoriga, sageli kadus pilt eest ära ja ragises.  
Prillid, mobiiliteenus  
Viltpliiatsid, säästupirnid, tööriistad  
Kööginõud  
Sammulugeja  
Mänguasjad  
Viasat antenn  
Kodutekstiil  
Toidulisand (arthro stop)  
Digitelevisiooniga seotud probleemid  
Pangateenused, kommunaalteenused  
Koolitarbed, mänguasjad, kassi- ja koeratoidud  
Sporditehnika

Plastist kast

Apteekide vastu on suured pretensioonid, aga võrk terves maailmas, mitte Venemaa

Rõivad

DVD, CD

DVD filmid olid kallimad

Topp-shop eestikeelsed juhendid puuduvad

Majapidamistarbed

Veepump

Ostsin turismireisi Kemerisse, pärast selgus, et olen kuskil külas

Karastusjookide korgid annavad läbi

Lennupileti eest maksime 2 korda

Majapidamistooted

Kaabel tv

Fotoaparaat

Laste mänguasjad

Vanker

TV

**Kus olete saanud esmased teadmised tarbijakäitumisest?**

Isiklikust kogemusest

Tuttavatelt

Tuttavate kogemustest

TV 3 saade "Kaua võib"

Töökoht

Seoses kutsetöoga

DOLCETA.EU/EESTI

Juristilt

Soomes töötades

Tarbijakäitumisest

Oma tööga seotult

Sõpradelt

Kursustelt

Töölt

Isiklik initsiatiiv

Tuttavate käest

Kui mina käisin koolis, siis ei õpetatud tarbimisega seotud küsimusi

Ei ole aega netis surfata nendel lehekülgedel.

Elust enesest

Raadio, televisioon, ajaleht "Sakala"

Elu õpetab

Sõpradelt, tuttavatelt

Töökaaslastelt

Isehakkaja

Elust enesest, analüütik iseõppija

Ministeeriumis

Ei tea

Töö kaupluses

Kaubanduspunktides

Tuttavate käest

Tuttavatelt

**Kuidas peaks inimeste tarbimisalast käitumist harima?**

Kõigil pensionäridel pole internetti

Külaskäigud

Elu õpetab

Tervis, Aed, Kodukiri, Päevaleht, Postimees

Harigu ennast ise

Vanasti oli ajakirjad rahva valgustamiseks, nüüd mis müüb. Raha on jumala asemel. Kõik müügiks! Vaimsest kriisist tuleb välja tulla, siis ka majanduses edu!

Põhikoolis

Inimestega suhtlemine

Tööl

## Küsitletud kogumi iseloomustus

### Eesti tarbijate paneeli küsitlus, vastanuid kokku 1095 vanuses 18-74 aastat.

Küsitlus viidi läbi veebruaris - märtsis 2011. 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	11%
Kirde-Eesti	13%
Lääne-Eesti	12%
Lõuna-Eesti	25%

#### Vanuse järgi:

kuni 29 aastased	23%
30 - 49 aastased	38%
50 - 64 aastased	26%
65 - 74 aastased	13%

#### Elukoha järgi:

Tallinn	31%
suurlinn	19%
väikelinn	21%
maa-asula	29%

#### Hariduse järgi:

algharidus või põhiharidus (kuni 9 kl)	8%
keskharidus (k.a keskeriharidus)	52%
kõrgharidus (k.a magister, doktor)	40%

#### Rahvuse järgi:

eestlased	69%
mitte-eestlased	31%

#### Kuu netosissetulek leibkonnaliikme kohta:

alla 128 EUR	8%
128-256 EUR (2001 - 4000 krooni)	25%
257-383 EUR (4001 - 6000 krooni)	30%
384-511 EUR (6001 - 8000 krooni)	14%
512-639 EUR (8001 - 10 000 krooni)	11%
üle 639 EUR	12%

#### Soo järgi:

naised	53%
mehed	47%

<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