



		Eesti	Eelnev aasta ja Euroopa keskmine		
		2009	2008	EL27	EL12
	Tarbijate osakaal, kelle arvates tagavad olemasolevad meetmed piisava kaitse	46,5%	50,0%	54,6%	40,7%
1. SEADUSE TÄITMINE					
1.1	Tarbijate osakaal, kelle arvates kaitsevad ametiasutused tarbijate huve	52,3%	55,0%	54,8%	42,4%
1.2	Tarbijate osakaal, kelle arvates arvestavad müüjad ja tarnijad tarbijate huvidega	60,5%	68,0%	58,1%	46,9%
1.3	Tarbijate osakaal, kes on kokku puutunud eksitava või petliku reklaami või pakkumisega	44,7%	37,0%	53,9%	52,0%
1.4	Tarbijate osakaal, kes on kokku puutunud petturliku reklaami või pakkumisega	33,3%	26,0%	35,7%	38,9%
1.5	Jaemüüjate osakaal, kes on eelmisel aastal kokku puutunud konkurentide petturliku reklaami või pakkumisega	28,6%	Ei uuritud	20,0%	31,5%
1.6	Jaemüüjate osakaal, kes on eelmisel aastal kokku puutunud konkurentide eksitava või petliku reklaami või pakkumisega	42,2%	Ei uuritud	28,4%	40,0%
1.7	Elektroonikakaubad – täiendava uurimise alla võetud veebisaitide osakaal	50,0%	Ei uuritud	55,5%	52,8%
1.8	Mobiilside teenused – avastatud rikkumistega veebisaitide osakaal	80,0%	Ei uuritud	52,9%	62,4%
TOOTEOHUTUS					
1.9	Artikli 12 kohaste RAPEXi kaudu teatamiste arv – tõsist ohtu käsitlevad teated	13	20	Ei uuritud	Ei uuritud
1.10	Tarbijate osakaal, kelle arvates on ebatavaliste toodete arv märkimisväärne.	12,7%	11,0%	24,8%	28,5%
1.11	Jaemüüjate osakaal, kelle arvates on ebatavaliste toodete arv märkimisväärne.	4,5%	10,0%	16,3%	23,2%
1.12	Jaemüüjate osakaal, kelle tooteid ametiasutused kontrollisid	14,5%	28,2%	22,2%	27,9%
1.13	Jaemüüjate osakaal, kelle tooted turult eemaldati või tagasi võeti	5,8%	12,6%	6,9%	7,4%
1.14	Tarbijate osakaal, kes olid teadlikud toodete turult kõrvaldamisest	26,8%	59,0%	67,5%	55,9%
1.15	Tarbijate osakaal, kes on isiklikult kokku puutunud toodete tagasi võtmisega	6,1%	7,0%	9,5%	6,0%
1.16	Jaemüüjate osakaal, kes on lasknud teha teste, et kinnitada müüdavate toodete turvalisust.	22,2%	28,2%	27,6%	31,4%
1.17	Jaemüüjate osakaal, kes on saanud tarbijatelt kaebusi toodete turvalisuse kohta.	9,1%	7,3%	8,9%	12,0%
JAEMÜÜJATE TEADLIKKUS TARBIJAKAITSEESKIRJADEST					
1.18	Jaemüüjate osakaal, kes väidavad, et nad on hästi kursis tooteohutust käsitlevate õigusaktidega	55,9%	95,3%	65,9%	64,4%
1.19	Jaemüüjate osakaal, kes teavad kui kaua on aega kaugmüügi teel ostetud toote tagastamiseks.	0,0%	Ei uuritud	22,8%	11,4%
1.20	Jaemüüjate osakaal, kes teavad defektse toote tagastamise seadusjärgset tähtaega	36,1%	Ei uuritud	25,7%	29,1%

2. TARBIJAKÄITUMINE					
KAEBUSED					
2.1	Tarbijate osakaal, kes on esitanud kaebuse müüjale või tarnijale	12,1%	8,0%	10,3%	12,1%
2.2	Tarbijate osakaal, kes on põhjuse olemasolule vaatamata kaebuse esitamata jätnud	9,2%	7,0%	4,0%	11,2%
2.3	Tarbijate osakaal, kes olid rahul kaebuse käsitlemisega	51,7%	59,0%	49,7%	50,1%
2.4	Tarbijate osakaal, kes loobusid edasistest sammudest pärast kaebuse ebarahuldavat käsitlemist	36,1%	47,0%	46,4%	59,2%
2.5	Tarbijate osakaal, kellel on tekkinud probleeme mõne toote ostmisel	21,3%	15,0%	14,3%	23,3%
KAEBUSTE ESITAMINE					
2.6	Tarbijate osakaal, kelle arvates on lihtne lahendada vaidlusi müüjate ja tarnijatega, kasutades alternatiivseid vaidluste lahendamise mehhanisme.	30,6%	33,0%	37,3%	33,3%
2.7	Tarbijate osakaal, kelle arvates on lihtne lahendada vaidlusi müüjate ja tarnijatega kohtumenetluste raames.	12,2%	20,0%	22,8%	19,6%
2.8	Tarbijate osakaal, kes on teadlikud alternatiivsetest vaidluste lahendamise mehhanismidest	59,9%	47,2%	56,6%	51,0%
2.9	Tarbijate osakaal, kes on kasutanud alternatiivseid vaidluste lahendamise mehhanisme	9,6%	6,0%	9,3%	7,8%
TARNIJA VAHETAMINE					
2.10	Tarbijate osakaal, kes vahetasid panka	9,8%	9,4%	11,5%	11,3%
2.11	Tarbijate osakaal, kelle jaoks oli keeruline võrrelda pankade pakkumisi	19,6%	21,7%	37,3%	30,4%
2.12	Tarbijate osakaal, kes vahetasid elektritarnijat	0,7%	0,9%	11,6%	1,2%
2.13	Tarbijate osakaal, kelle jaoks oli keeruline võrrelda elektritarnijate pakkumisi	19,7%	10,5%	43,1%	40,9%
2.14	Tarbijate osakaal, kes teadsid elektritarnijate hinnamuutustest juba eelmisel aastal	85,8%	81,4%	69,4%	73,4%
TARBIJAÕIGUSTE KAITSE					
2.15	Tarbijate osakaal, kes on muutnud oma käitumist meedias avaldatud juhtumi tõttu	34,9%	Ei uuritud	38,7%	37,5%
TARBIJAORGANISATSIOONID JA TEAVITAMINE					
2.16	Tarbijate osakaal, kes usaldavad tarbijaorganisatsioone tarbijate huvide kaitsmisel	56,7%	59,0%	64,0%	47,7%
2.17	Tarbijaorganisatsioonide ja riigiasutuste usaldamise osakaalu vahe	4,4%	4,0%	9,2%	5,3%
2.18	Tarbijaorganisatsioonide riiklik finantseerimine (kogusumma eurodes 1000 elaniku kohta 2007. aastal)	33 €	Ei uuritud	Ei uuritud	Ei uuritud

OLULISEMAD TULEMUSED

- Võrreldes teiste liikmesriikidega oli Eestis nende tarbijate osakaal, kes teadsid elektritarnijate hinnamuutustest juba eelmisel aastal, kõige kõrgem. Lisaks oli Eestis nende tarbijate osakaal, kelle jaoks oli keeruline võrrelda pankade ja elektritarnijate pakkumisi, kõige väiksem Euroopas.
- Tundub et tooted on turvalised, sest vähesed jaemüüjad on vastupidisel arvamusel ning vähesed tarbijad on kuulnud toodete turult kõrvaldamisest.
- Ükski jaemüüja ei teadnud kui kaua on aega kaugmüügi teel ostetud toote tagastamiseks.
- Võrreldes teiste liikmesriikidega oli vähe neid tarbijaid, kelle arvates on lihtne lahendada vaidlusi müüjate ja tarnijatega kohtumenetluste raames.