

## **Tarbijakaitsealane projekt:**

### **Loengusari „Tarbijate õigused ja kohustused interneti vahendusel ostude sooritamisel“ gümnaasiumites üle Eesti.**

#### **MTÜ Tartu Tarbijanõustamis- ja Infokeskus.**

E-kaubanduse teemalised loengud viidi läbi 06.oktoobrist – 18. detsembrini 2014. aastal.

Koolitus toimus 19 gümnaasiumis üle Eesti:

Tallinna Mustamäe Gümnaasium (1 loeng), Viljandi Gümnaasium (2) Rakvere Gümnaasium (4), Tallinna Tehnikagümnaasium (2) , Kiili Gümnaasium (3), Jüri Gümnaasium (1), Pärnu Ühisgümnaasium (10), Tartu Jaan Poska Gümnaasium (1), Tartu Herbert Masingu Kool (1), Tartu Tamme Gümnaasium (1), Tartu Kristjan Jaak Petersoni Gümnaasium (8), Tallinna Kunstigümnaasium (1), Tallinna Nõmme Gümnaasium (3), Tallinna Kuristiku Gümnaasium (2), Tallinna Pelgulinna Gümnaasium (2), Tallinna Laagna Gümnaasium (3), Tallinna Lilleküla Gümnaasium (1), Tallinna Sikupilli Gümnaasium (2), Tallinna Kristiine Gümnaasium (2).

Kokku toimus 50 loengut. Loengutes osales 1222 gümnaasiumi õpilast (vanuses 16–19 aastat) ja 19 õpetajat. Lühiuuring viidi läbi 261 õpilase seas, neist 53% olid tüdrukud ja 47% poisid.

Lühiuuring viidi läbi tarbijakaitse alase loengu raames. Uuringu küsimused esitati enne loengut (lisa 1). Vastamiseks oli aega 5 minutit.

Uuringu tulemuste analüüsiks kasutati Google Drive Formi ja Excelit, kuhu sisestati küsitluse vastused ning seejärel töödeldi saadud andmed.

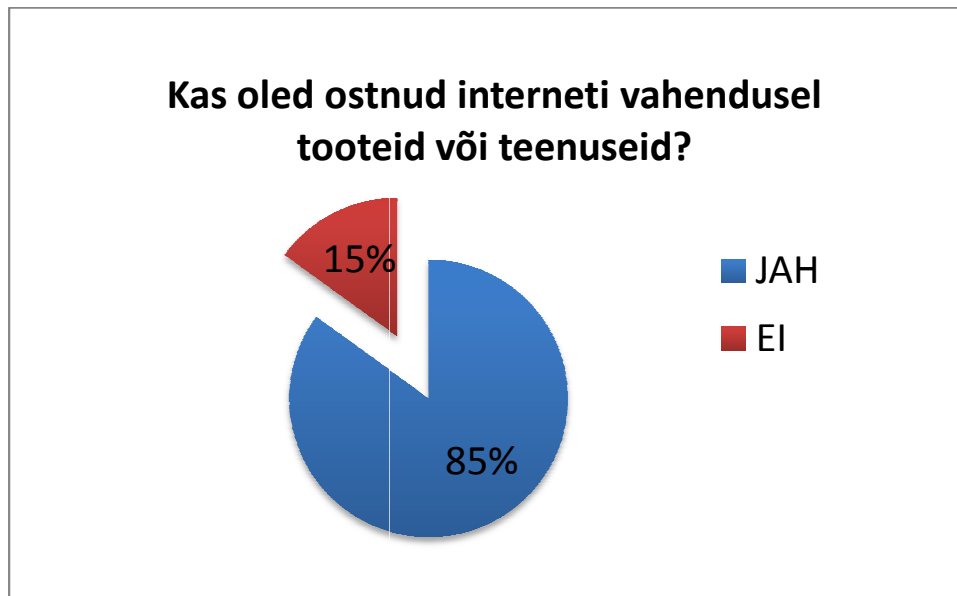
Uuringu eesmärk oli välja selgitada antud sihtgrupi valmisolek ja teadmiste tase e-kaubanduse valdkonnas. Uuringu tulemused annavad infot, mida saab kasutada edaspidi sarnaste projektide läbiviimisel ning tulemused aitavad välja selgitada kitsaskohti.

#### **Lühiuuringu tulemused**

Küsimusele, kas interneti vahendusel on ostetud tooteid või teenuseid, jagunesid vastused järgmiselt: 85% vastanutest on ostnud interneti vahendusel tooteid või teenuseid, 15% vastanutest märkis, et ei ole interneti vahendusel oste sooritanud (vt joonis 1). Soolise erinevuse alusel väga suurt muutust vastustes ei ole, 86% meestest on ostnud interneti vahendusel tooteid või teenuseid, tüdrukutel oli see number mõnevõrra väiksem, 83%.

Kui võrrelda eelmisel aastal läbi viidud uuringut käesolevaga siis internetist ostnute protsent on täpselt sama, vastavalt 85% vastanutest on ostnud interneti vahendusel tooteid või teenuseid. Samas on muutunud oluliselt ostmine soolise erinevuse järgi. Kui 2013 aastal olid suuremad ostjad tüdrukud (79% tüdrukutest olid ostnud interneti vahendusel tooteid või teenuseid, poistest 71%). Viimase uuringu järgi 86% poistest olid ostnud interneti vahendusel tooteid või teenuseid, tüdrukutel oli vastav number 83%.

Joonis 1



Küsimusele, millised on põhilised kanalid ostude tegemisel, sai märkida mitu sobivat vastust. 222 õpilasest, kes on interneti vahendusel ostnud tooteid või teenuseid 178 (68% ) märkis põhiliseks kanaliks välismaa e-poed ja portaalid ning teise kohana toodi välja Eesti e-poed, 106 (40%) vastanut. Järgnesid Facebooki leheküljed, märgitud 37 (14%) korral. Eesti oksjonikeskkonnad ning portaalid olid märgitud 33 (13%) korda. Seitsmel korral oli eraldi välja toodud muu ostukoha all *on-line* mängude ostukohad ja mängud (nt. Leagueoflegends.com, Steampowered.com, Riotgames.com, Origin.com). Võrreldes eelmise uuringuga (2013) ostukohtade eelistuses olulisi muudatusi ei ole.

Küsimusele, kas teatakse oma tarbijaõigusi ja kohustusi, vastas 27% vastanutest, et *pigem tean oma tarbijaõigusi*. *Tean mõnda õigust* vastas 30% ja *tean oma õigusi* vastas 4% vastanutest (joonis 2). Kokku teadis oma õigusi 130 vastanut 261-st. Ühe või mitu õigust tõi välja 132 küsimustikule vastanut, kes märkisid, et teavad oma õigusi, teavad mõnda või pigem teavad.

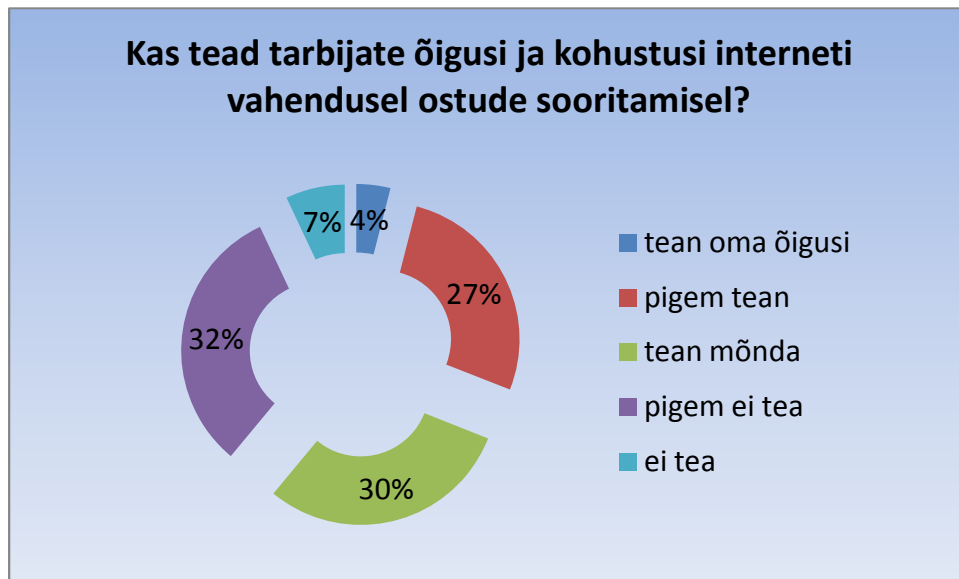
Need, kes vastasid, et teavad oma tarbijaõigusi, pigem teavad või teavad mõnda õigust, tõi 70% juhul välja kauba tagastamise õiguse ning nendest omakorda 56% teadis täpselt, et on 14-päevane taganemisõigus. 4% märkis, et 14-päevane tagastusõigus on vaid puudusega toote korral ning 9% märkis, et kauba tagastus on võimalik ainult siis, kui kaup on puudusega. Kolmel korral oli toodud välja tagastusõigus 7, 10 ja 20 päeva. Kuna osad kauplejad pakuvad tarbijatele 30-päevast tagastusõigust siis oli see paaril korral vastanute poolt ära märgitud.

Teiste tarbijaõiguste seas toodi välja, et on toote vahetuse õigus, müüjalt lisainfo saamise õigus ja kauba mittekättesaamisel või tagastamisel on õigus raha tagasi saada (12%). Ühe korra olid välja toodud järgmised tarbijaõigused: õigus kvaliteetsele kaubale, õigus saada jälgimiskood, õigus kaup kätte saada, pretensiooni esitamise õigus, garantii tehnikatoodetel, õigus teada postikulusid.

32% vastanutest pigem ei tea oma tarbijaõigusi ja kohustusi, ning kindlalt ei tea 7% vastanutest oma õigusi ja kohustusi (joonis 3), kokku 102 küsitlusele vastanud õpilast 261-st. Samas märkisid mitteteadjad 10 korral mõnda tarbijaõigust või kohustust, näiteks kauba tagastamise ja vahetamise õigust, millest omakorda viiel juhul teadsid täpset 14-päevast tagastusõigust.

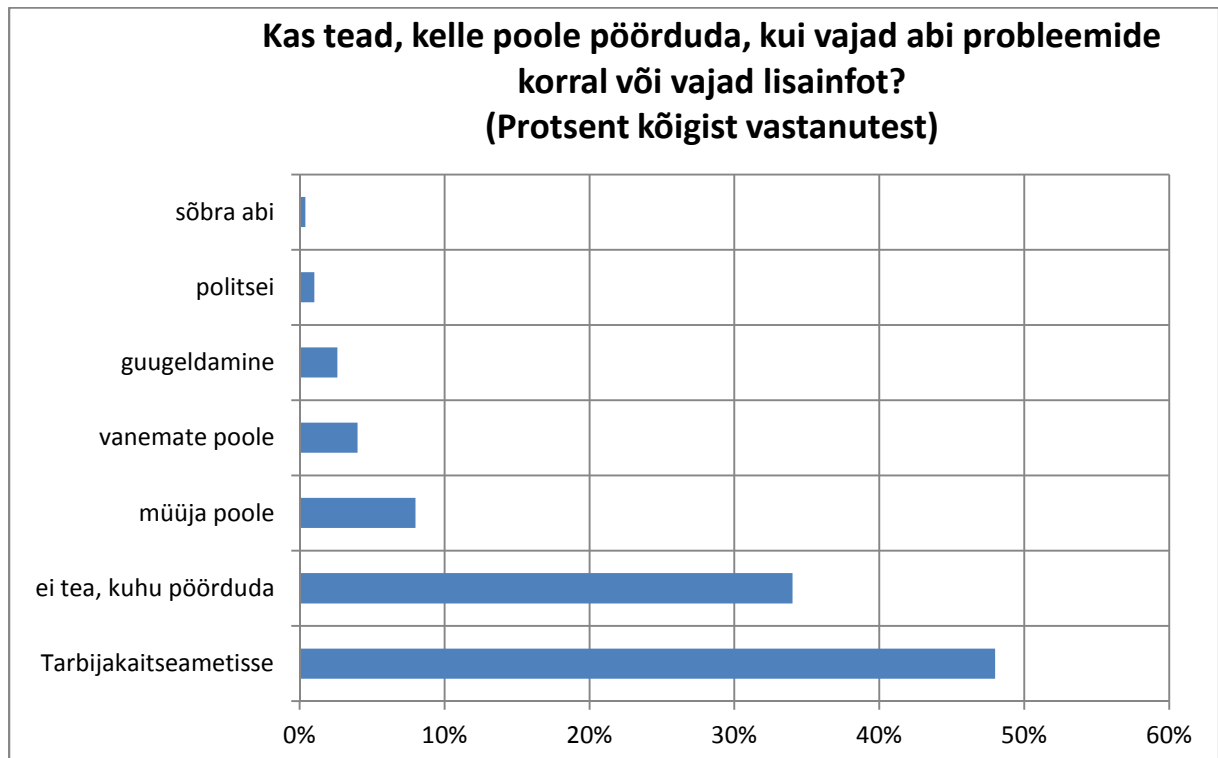
Kui võrrelda teadmisi tarbijaõiguste osas siis suurem muutus on 14-päevase tagastuse osas. 56% vastanutest kes teadsid oma tarbijaõigusi tõid välja 14-päevase tagastusõiguse. Eelmisel aastal oli see 21%. Uuringu toimumise ajal oli käimas Tarbijakaitseameti kampaania „Osta targalt ka e-poest“, osalt võibki olla põhjuseks värskest nähtud kampaaniaklipid. Muus osas erilisi muutusi ei olnud.

## Joonis 2



Küsimusele, kas teatakse, kelle poole pöörduda, kui vajatakse abi probleemide korral või lisainfot (e-kaubandus, tarbijate õigused), vastas natuke alla poole (48%), et pöörduksid Tarbijakaitseametisse. 34% märkis, et ei tea, kuhu probleemide korral pöörduda. 8% pöörduksid esmase valikuna müüja poole ning 4% abi saamiseks vanemate poole. 4 vastanut guugeldaksid ja otsiksid, kust abi saada, üks küsiks sõbra käest nõu, 1% vastanutest märkis, et probleemide korral pöörduksid politsei poole (joonis 3).

### Joonis 3



Küsimusele, kas meedias on olnud piisavalt e-kaubanduse teemadel teavitustööd ja kajastust, vastas 62% eitavalt.

2014 aasta uuringu tulemused olid sarnased 2013 aastal toimunud uuringuga. Enamik küsitlusele vastanutest (85%) sooritab oste interneti vahendusel, olgu need siis tooted või teenused. Täpselt sama protsent oli ka 2013 aastal läbi viidud uuringus. Kui võrrelda teadmisi tarbijaõiguste osas siis suurem muutus on 14-päevase tagastuse osas. 56% vastanutest kes teadsid oma tarbijaõigusi tõid välja 14-päevase tagastusõiguse. Eelmisel aastal oli see 21%. Vastanud hindasid oma teadmisi tarbijaõiguste kohta üsna kõrgelt, kuid ei osanud väga täpselt neid nimetada. 14-päevase tagastuse täpset tähendust oskas suuliselt loengu ajal paar õpilast selgitada, samuti ei nimetatud täpsemalt muid õigusi ega kohustusi. Loengu ajal selgus, et ei teata täpselt kaheaastase pretensioonide esitamise võimaluse tingimusi. Kuigi jalanõude tagastusega oldi väga mitmel korral kokku puutunud, ei osatud seda seostada pretensioonide esitamise õigusega. Pigem aeti see segamini kaheaastase garantiiga, millega oldi rohkem kokku puutunud.

Suulise vestluse käigus selgus, et õpilased on mitmel korral jäänud ilma õigusabita, kuna müüja on andnud eksitavat infot või ei ole piisavalt infot andnud. Selgi korral oli mõnel juhul juhul loengus osalenutel probleeme Facebookist eraisikute käest ostes, nii kauba kättesaamise kui ka raha tagastusega. Ühel juhul oli probleeme tehnikaga ja müüja keeldus probleemi lahendamast.

## Lisa 1

Lühiküsitlus: Tarbijate õigused ja kohustused – e-kaubandus.

**1. Sugu**

N/M

**2. Kas oled ostnud interneti vahendusel tooteid või teenuseid?**

JAH/EI

*Kui vastasid „ei“, siis jätkka küsimusega nr 4.*

**3. Millised on põhilised kanalid ostude tegemisel (märgi 1-2 põhilist)?**

- a) Eesti e-poed
- b) välismaa e-poed ja portaalid
- c) Eesti oksjonikeskkonnad ja portaalid
- d) Facebooki leheküljed
- e) muu ostukoht (palun täpsusta) .....

**4. Kas tead tarbijate õigusi ja kohustusi interneti vahendusel ostude sooritamisel?**

- a) tean oma õigusi
- b) pigem tean
- c) tean mõnda
- d) pigem ei tea
- e) ei tea

*Kui tead mõnda õigust, siis nimeta palun: .....*

.....

.....

**5. Kas tead, kelle poole pöörduda, kui vajad abi probleemide korral või vajad lisainfot (e-kaubandus, tarbijate õigused)?**

*Märgi sobiv vastus ning täida lünk.*

- 1. Jah, tean, pöördun .....
- 2. Arvan, et pöördusin .....
- 3. Ei tea, kuhu pöörduda.

**6. Kas meedias on piisavalt e-kaubanduse teemadel teavitustööd ja kajastust (e-poest ostmisel võimalikud ohud, nõuanded, tarbijate õigused jne.)? Tee sobivale vastusele ring ümber.**

Jah/ei

Jah/ei