

ZA4810

**Flash Eurobarometer 224
(Business Attitudes Towards
Cross-border Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Bulgaria**

FL224

Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2008: B2C Cross Border Sales and consumer protection

INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Здравейте/Добър ден/Добър вечер, казвам се.....и съм от агенция "Витоша Рискърч". В момента провеждаме социологическо изследване по поръчка на Европейската комисия сред бизнес лица, отговорни за взимането на решения. Изследването ще отнеме не повече от 10 минути.

ИНТЕРВЮЕР: АКО В ПОЛЕТО "ПРЕДОСТАВЕНО ОТ ФИРМАТА" Е ПОСОЧЕНО ИМЕ, ИЗПОЛЗВАЙТЕ ТОВА ИМЕ, В ПРОТИВЕН СЛУЧАЙ ИЗБЕРЕТЕ ПОДХОДЯЩОТО ИМЕ ОТ ИМЕНАТА ПОСОЧЕНИ В ПОЛЕТО "ОРИГИНАЛНА ИЗВАДКА".

Мога ли да разговарям с (ИМЕ)?

АКО В ИЗВАДКАТА НЯМА ПОСОЧЕНО ИМЕ, ПРОЧЕТЕТЕ

Мога ли да разговарям с човекът, взимащ решения във вашата компания/фирма, който е отговорен за продажбите на фирмата или маркетинговите решения, включително правните аспекти?

ИНТЕРВЮЕР: АКО НЯМА ПОСОЧЕН ЧОВЕК ЗА КОНТАКТ В ИЗВАДКАТА, ОПИТАЙТЕ СЕ ДА РАЗГОВАРЯТЕ С ОСНОВНИЯТ ЧОВЕК, ВЗИМАЩ РЕШЕНИЯ ВЪВ ФИРМАТА! ТОВА СА: ИЗПЪЛНИТЕЛНИЯТ ДИРЕКТОР, МАРКЕТИНГ МЕНИДЖЪР ИЛИ ДРУГ ЛИДЕР ОТГОВОРЕН ЗА ПРОДАЖБИТЕ, ВКЛЮЧИТЕЛНО ПРАВНИТЕ АСПЕКТИ)..

00 - Подходящият респондент е на телефона SKIP SC1

01 - Има на разположение лице, което е отговорно за взимането на решенияSKIP SC1

Обратно позвъняване: -----

02 - Уговорете време за обратно позвъняване (Използвайте този код всеки път когато не можете да установите контакт с лицето отговорно за взимане на решения, напр. свързвате се със секретарка, рецепция, колега и т.н., или не можете да определите дали човекът е на разположение и/или неговото ниво на компетентност.)

03 - Респондентът не е на разположение в момента или по-късно, има друг подходящ респондент

04 - Човекът не е компетентен

05 - Отказ на входа (портиер, или друго лице, което не е компетентно) - "МЕК" (НЕКАТЕГОРИЧЕН) ОТКАЗ

Няма обратно позвъняване: -----

06 - Човекът няма да бъде на разположение за времето на полевата работа, няма друг човек на разположение

07 - Отказ от респондента - "ТВЪРД" (КАТЕГОРИЧЕН) ОТКАЗ

08 - Езикова бариера

09 - Не можете да получите име и адрес на лице отговорно за взимането на решения

10 - Фирмата е в процес на ликвидация

ПРОЧЕТЕТЕ КОГАТО УСТАНОВИТЕ КОНТАКТ С ЛИЦЕ ОТГОВОРНО ЗА ВЗИМАНЕТО НА РЕШЕНИЯ, РАЗЛИЧНО ОТ ТОВА, С КОЕТО СТЕ СЕ СВЪРЗАЛИ.:

Здравейте/Добър ден/Добър вечер, казвам се.....и съм от агенция "Витоша Рисърч". В момента провеждаме социологическо изследване по поръчка на Европейската комисия сред бизнес лица, отговорни за взимането на решения. Изследването ще отнеме не повече от 10 минути.

(ПРОЧЕТЕТЕ НА ВСИЧКИ РЕСПОНДЕНТИ)

SC1. Това изследване е част от Европейско проучване, което събира мненията на хората, взимащи решения във фирмите за международните продажби на дребно към потребители, и по-специално за законите за потребителските договори и тяхната роля в международната търговия на дребно. Това изследване ще отнеме около 10 минути. Вашите отговори ще бъдат запазени напълно конфиденциални. Бихте ли ни помогнали с вашите отговори?

01 - Съгласен е, започнете интервюто сега

02 - Съгласен е, започнете интервюто по друго време

Обратно позвъняване:-----

03 - Респондентът не е на разположение в момента или по-късно, има друг подходящ респондент

(ИМЕ)

04 - Човекът не е компетентен по тези въпроси (ИМЕ)

Няма обратно позвъняване:-----

04 - Човекът няма да бъде на разположение за времето на полевата работа, няма друг човек на разположение

05 - Отказ от респондента

06 - Езикова бариера

07 - Не можете да получите име и адрес на лице отговорно за взимането на решения

08 - Фирмата е в процес на ликвидация

SC3. Каква е вашата длъжност във фирмата?

1 - Управител, генерален директор

2 - Маркетинг мениджър

3 - Главен юридически съветник

4 - Друг човек вземащ решения, отговорен за продажбите на фирмата

План за времето на провеждане на интервюто АКО Е УСТАНОВЕН КОНТАКТ С ПОДХОДЯЩИЯ РЕСПОНДЕНТ

Ако обичате, бихте ли ми дали телефонният номер, на който бихте желали да ви се обадим отново?

Номер: _____

Бихте ли ми казали името си?: _____

А Вашата длъжност е?: _____

По кое време предпочитате да Ви се обадим отново? (ГММДДЧММ)

Много Ви благодарим за помощта. Ще се свържем отново с Вас в уговорения час.

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Здравейте/Добър ден/Добър вечер, казвам се и се обаждам от агенция "Витоша Рисърч".
Последният път когато Ви се обадох, Вие предложихте този час, за да ви се обадя отново и да
порведем интервю за Европейската Комисия сред бизнес лица отговорни за взимането на
решения . Можем ли да започнем интервюто?

1 - да

2- уговаряне на нов час

**План за времето на провеждане на интервюто АКО НЕ МОЖЕ ДА БЪДЕ
УСТАНОВЕН КОНТАКТ С ПОДХОДЯЩИЯ РЕСПОНДЕНТ**

Бихте ли ми дали името на подходящия човек?: _____

А неговата/нейната длъжност е: _____

Бихте ли ми дали телефонният номер, на който мога де се свържа с него/нея?

Номер: _____

По кое време бихме могли да ви се обадим отново за да разговаряме с човекът, взимащ
решения? (ГГММДДЧММ)

ДЕМОГРАФСКИ ВЪПРОСИ/ВЪПРОСИ ЗА ПОДБОР

D1. Нека започнем с няколко основни въпроса, отнасящи се до вашата компания/фирма. Колко служители има във вашата компания/фирма?

- По-малко от 100
- 10-491
- 50-2492
- 250-4993
- 500 и повече4
- [Не знае/Не отговорил]9

АКО ИМА ПО-МАЛКО ОТ 10 ДУШИ БЛАГОДАРЕТЕ И ПРЕКРАТЕТЕ

ZIP. Бихте ли ни дали пощенският код на вашата компания/фирма (на мястото, където се намира фирмата)?

D2. Вашата компания/фирма продава ли директно на крайни потребители, имайки предвид населението?

- Да1
- Не2
- [Не знае/Не отговорил]9

АКО НЕ Е "ДА" БЛАГОДАРЕТЕ И ПРЕКРАТЕТЕ

D4. Като изключим България, в колко държави от Европейския Съюз имате филиали или магазини за търговия на дребно?

- ЗАПИШЕТЕ: Държави (0 - 26)
- [Не знае/Не отговорил] 99

D5. НЯМА ДА БЪДЕ ЗАДАВАН, ЗАПИШЕТЕ ОТ БАЗАТА ДАННИ:
НКИД код за основната дейност на компанията

D6. НЯМА ДА БЪДЕ ЗАДАВАН, ЗАПИШЕТЕ ОТ БАЗАТА ДАННИ:
NUTS регион на компанията/фирмата (NUTS 2 ниво)

ОСНОВНО ИНТЕРВЮ

Q1. Използвате ли някой от следните канали за продажба на дребно?

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

- Да 1

- Не 2

- [Не знае/Не отговорил] 9

а) Електронна търговия/Интернет 1 2 9

б) Поръчка по пощата 1 2 9

в) Телепродажби/кол центрове (без да се включва електронната търговия, напр. телефонни продажби, ти ви шопинг) 1 2 9

г) Продажби чрез представители, посещаващи потребителите в техните домове 1 2 9

е) Директни продажби на дребно (в магазини) 1 2 9

ASK ALL

Q2. Като изключим България, в колко държави от Европейския съюз активно търгувате/рекламирате към крайния потребител?

(ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР)

- ЗАПИШЕТЕ: Държави (0 - 26)

- [Не знае/Не отговорил] 99

ПОПИТАЙТЕ АКО Q1 е) = 1

Q3. От вашите ПРОДАЖБИ НА ДРЕБНО В МАГАЗИНТЕ, можете ли да посочите процента от общата стойност на продажбите направени към потребители, живеещи в други страни на ЕС, които са на почивка или екскурзия за пазаруване?

-%

- [НЕ СЕ ОТНАСЯ ЗА ФИРМАТА - Няма продажби на дребно в магазини] 998

- [Не знае/Не отговорил] 999

ASK ALL

Q4. На колко езика на Европейския съюз сте подготвени в момента да осъществявате сделки с потребители?

(ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР)

- Само на български] 01

- ЗАПИШЕТЕ: Езици (02 -98)

-[Не знае/Не отговорил] 99

I МЕЖДУНАРОДНИ ПРОДАЖБИ

Q5B нашата дефиниция, международна продажба е продажбата по телефона, по пощата или електронната търговия или продажба, при посещение в дома на крайния потребител (населението), жител на страна от Европейския съюз, различна от тази на продавача. Произхода на продавания продукт не е от значение. Това което има значение е дали крайният потребител е жител на друга страна от ЕС, различна от тази на продавача в момента на осъществяване на сделката. Продажбите в магазини на хора от други страни на ЕС, които са на почивка или на екскурзия за пазаруване не се отнасят към международните продажби.

В колко страни от Европейския съюз правите международни продажби на крайни потребители?

(ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР)

- Продавам само на потребители
в България 00
- ЗАПИШЕТЕ: Държави (01 - 26)
- [Не знае/Не отговорил] 99

IF Q5<>0

D3 Коя от следните продуктови категории има най-голям дял във вашите международни продажби?

- Автомобили, моторни превозни средства и части от тях01
- Мебели, декорация02
- Домакински уреди03
- Електронни стоки04
- Книги и аудио-визуални материали05
- Дрехи и аксесоари06
- Продукти за здраве и красота07
- Храни и напитки08
- Други продуктови категории09\
- Нито едно от изброените10
- Не продава никое от изброените11
- [Не знае/Не отговорил]99

СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ НА ВЪПРОСИ Q6-Q8

ПОПИТАЙТЕ АКО Q1 а) = 1 & (ОТГОВОРЪТ НА Q5 Е МЕЖДУ 01-26).

Q6. Можете ли да оцените от общата стойност на вашите ЕЛЕКТРОННИ/ИНТЕРНЕТ ПРОДАЖБИ, колко процента от тях са към потребители, живеещи в други страни на Европейския съюз?

-%

- НЕ СЕ ОТНАСЯ ЗА ФИРМАТА - Няма Интернет продажби

..... 998

- [Не знае/Не отговорил] 999

ПОПИТАЙТЕ АКО Q1 b) OR c) = 1 & (ОТГОВОРЪТ НА Q5 Е МЕЖДУ 01-26)

Q7. Можете ли да оцените, от общата стойност на вашите ПРОДАЖБИ, ПОРЪЧАНИ ПО ПОЩАТА или ТЕЛЕФОННИТЕ ПРОДАЖБИ, колко процента от тях са към потребители, живеещи в други страни на Европейския съюз?

-%

- [НЕ СЕ ОТНАСЯ ЗА ФИРМАТА – Няма продажби по пощата или телефонни продажби]..... 998

- [Не знае/Не отговорил] 999

ПОПИТАЙТЕ АКО Q1 d) = 1 & (ОТГОВОРЪТ НА Q5 Е МЕЖДУ 01-26)

Q8. От общата стойност на вашите продажби направени от ВАШИ ПРЕДСТАВИТЕЛИ, посещаващи потребителите в техните домове, можете ли да оцените, колко процента от тези продажби са направени от вашите представители, посещаващи потребители в други страни на Европейския съюз?

-%

- [НЕ СЕ ОТНАСЯ ЗА ФИРМАТА - Няма продажби от представители]..... 998

- [Не знае/Не отговорил] 999

ПОПИТАЙТЕ АКО Q1 а) ИЛИ б) ИЛИ с) ИЛИ d) = 1 & (ОТГОВОРЪТ НА Q5 Е МЕЖДУ 01-26) .

Q9. Сега нека обобщим, можете ли да оцените, какъв процент от общите ви продажби към крайни потребители по телефона, по пощата, чрез електронна търговия или чрез посещения в домовете са международни продажби към страни от ЕС?

-%

- [НЕ СЕ ОТНАСЯ ЗА ФИРМАТА – Няма продажби на потребители, намиращи се в друга страна] 998

- [Не знае/Не отговорил] 999

II. ПРЕЧКИ ЗА МЕЖДУНАРОДНИТЕ ПРОДАЖБИ ОТ БИЗНЕСА КЪМ КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ

Q10.

[АКО Q5=0 ПРОЧЕТЕТЕ]

Преди малко споменахте, че продавате само на български потребители. Бих искал да ви попитам за вашето мнение относно проблемите, които вие като предприемач, може да срещнете, когато правите маркетинг или продажби в международен план.

[АКО ОТГОВОРЪТ НА Q5 Е МЕЖДУ 01-26 ПРОЧЕТЕТЕ:]

Въз основа на вашият опит в продажбите или маркетинга в международен план, бих искал да разбера вашето мнение за важноста на някои законови различия отнасящи се до защитата на потребители в ЕС.

[ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ]

Ако продавате на потребители, живеещи в други страни на ЕС по телефона, по пощата, чрез електронна търговия или чрез посещение по домовете, трябва да се придържате към определени законови положения, регулиращи сделките с потребители в страната на потребителя. Тези положения могат да се различават от българските закони и могат да доведат до допълнителни разходи, включително разходи за получаването на свързан с това правен съвет, промяна на маркетинговите материали или договори, или в случай на не спазване, възможни съдебни разходи.

Сега ще ви представя някои от тези законови различия. Колко важни смятате, че са те като пречка за международните продажби? За да избегнем недоразумения, ще ви предоставям кратко обяснение на всеки от тези фактори.

(ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР – СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ ОТ А-G)

- Много важна пречка1

- Сравнително важна пречка 2

- Не е важна пречка3

- Изобщо не е пречка4
- [Изобщо не се интересува от международни продажби]8
- [Не знае/Не отговорил]9

А – Различия в дължината на периода за размисъл 1 23 489

Когато се продават стоки на потребителите по телефона, по пощата, чрез електронна търговия или в домовете, потребителят има право да промени мнението си и да се откаже от договора в рамките на определен период от време. Потребителите от някои страни имат по-дълъг период за връщане на стоките, в сравнение с други вариращи в рамките от седем (7) работни дни до четиринадесет (14) календарни дни.

В – Различия в информацията, която трябва да бъде предоставена на потребителя 1 2 3 4 8 9

Когато се продава на потребителя по телефона, по пощата, чрез електронна търговия или в домовете, вие трябва да предоставите на потребителя определена информация преди или в момента на сключване на договора. Съдържанието, (напр. винаги да предоставяте вашия адрес), момента на предоставяне и формата на информацията може да се наложи да бъдат сменени от вас в зависимост от страната на потребителя.

С – Различия в случай на пропуск да се предостави информация 1 2 3 4 8 9

Последствията, които има неспазването на информационните изисквания се регулират различно в ЕС. В някои страни потребителят може да получи свързани с договора компенсации (напр. те може да имат право да

прекратят договора с вас),
докато потребители от други
страни на ЕС може да нямат
такива права.

D – Различия в начинът, по който

потребителите могат да упражняват
своите права на оттегляне 1 2 3 4 8 9

В някои държави,
потребителите могат да
изберат начина, по който да ви
информират (напр. като ви
изпратят имейл или просто
като ви върнат стоката),
докато в други те са задължени
да използват определена
процедура като препоръчано
писмо.

E – Различия в третирането на разходите за връщане 1 23 489

В зависимост от държавата, вие
може да изискате потребителят
да плати някои разноси в
случай на отказ (напр.
разходите за връщане на
стоките), докато в други не
можете.

F – Различия в дефинирането на доставката . 1 2 3 4 8 9

В зависимост от държавата,
стоката се смята за доставена
на потребителя в различни
моменти (напр. когато стоките
физически са предадени на
потребителя или когато са на
негово/нейно разположение
във вашата фирма). Тези
различия могат да имат
последствия за вас в
определянето на това, кой носи
отговорността за разваляне или
увреждане на стоките.

G – Различия между Страните-членки в тяхното законодателство
относно стоките, които не са в съответствие с договора на
потребителя 1 2 3 4 8 9

Например, потребителите в
някои страни от ЕС имат
повече време, отколкото тези в
други страни, да потърсят от
вас или поправка, размяна или

намаляване на цената на
стоката, която не е в
изправност.

Q11.

[АКО Q5=0 ПРОЧЕТЕТЕ]

Сега ще ви попитам за вашето мнение за други пречки, които вие, като предприемач, може да срещнете, когато правите маркетинг или продавате в международен план в ЕС.

[АКО ОТГОВОРЪТ НА Q5 Е МЕЖДУ 01-26 ПРОЧЕТЕТЕ:]

Въз основа на вашия опит в междуродните продажбите или маркетинг, бихме искали да знаем вашето мнение за важноста на някои други практически пречки

Моля, кажете колко важни са следните пречки за международните продажби.

(ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

- Много важни1
- Сравнително важни2
- Сравнително маловажни3
- Изобщо не са важни4
- [Изобщо не се интересува от международни продажби]8
- [Не знае/Не отговорил]9

- a) Допълнителни разходи, за съобразяване с различните национални фискални закони (правила за ДДС, и пр.)1 2 3 4 9
- b) Допълнителни разходи, за съобразяване с различните национални закони, регулиращи сделките с потребителите1 2 3 4 9
- c) По-високи разходи на международните доставки в сравнение с местните доставки.1 2 3 4 9
- d) Потенциално по-високи разходи, за разрешаването на международни жалби и конфликти в сравнение с местните такива..1 2 3 4 9
- e) Потенциално по-високи разходи, поради риска от измами и не плащане при международните продажби в сравнение с местните продажби.....1 2 3 4 9
- f) Потенциално по-високи разходи за осигуряването на ефективни международни следпродажбени услуги в сравнение с местните следпродажбени услуги.....1 2 3 4 9

- g) Допълнителни разходи, произлизащи от
езиковите различия1 2 3 4 9

III. МЕРКИ, КОИТО ДА ПОДПОМОГНАТ МЕЖДУНАРОДНАТА ТЪРГОВИЯ ОТ БИЗНЕСА КЪМ КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ

Q12 Ако клаузите в закона, регулиращи сделките с потребители
бяха еднакви във всичките 27 страни членки на ЕС, смятате ли,
че нивото на вашите международни продажби щеше

(ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР)

- Да се увеличи много 4
- Да се увеличи малко3
- Да се намали малко2
- Да се намали много1
- [Няма да се променят]8
- [Не знае/Не отговорил]9

Q13 Ако клаузите в закона, регулиращи сделките с потребители бяха еднакви във всичките 27 страни членки на ЕС, към колко страни от ЕС бихте проявили интерес за осъществяване на международни продажби към крайните потребители?

(ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР)

- нито едно, не се интересуваме
от международни продажби 1
- Една страна 2
- От две до три страни от ЕС 3
- От четири до десет страни от ЕС 4
- Повече от 10 страни на ЕС 5
- [Не знае/Не отговорил] 9

Q14 Знаете ли къде можете да намерите подходяща информация за законодателството за защита на потребителите в други страни на ЕС?

(ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР)

- Да 1
- [Да, споменава конкретно
Европейски Потребителски
Център] 2
- Не 3
- [Не знае/Не отговорил] 9

Q15 Сменяйки малко темата, преди да приключим интервюто, ще ви задам още четири кратки въпроса за вашето мнение за защитата на потребителите на местно ниво.

Колко добре сте информиран за вашите законови задължения към потребителите, произлизащи от законодателството за защита на потребителите в нашата страна?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

- Напълно информиран 1
- Добре информиран 2
- Не добре информиран 3
- Изобщо не сте информиран 4
- [Не знае/Не отговорил] 9

Q16 Сега ще ви попитам за споровете с потребители в България, независимо от това дали това е международна или нормална ситуация на продажба. Вече ползвали ли сте Алтернативни механизми за решаване на спорове (напр. арбитраж, омбудсман, институции за помиряване, други извънсъдебни структури за решаване на спорове) за решаване на спорове с потребители?

(ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР)

- Не, и не знам за никой от тези механизми 1
- Не, но знам за някой извънсъдебен механизъм за решаване на спорове 2
- Да, използвал съм извънсъдебен механизъм за решаване на спорове 3
- Да, редовно използвам такива механизми 4
- [Не знае/Не отговорил] 9

Q19. Във връзка с безопасността на продуктите, през последните 12 месеца, случвало ли се е някое от следните неща във вашата фирма:

Моля, сега не мислете за хранителни продукти.

- Да 1
- Не 2
- [Не знае/Не отговорил] 9

- а)Получавали сте жалба от клиент за безопасността на някой от продуктите, които продавахте 1 2 9
- б)Безопасността на някои от продуктите, които продавахте беше проверена от властите.1 2 9
- с)Някои от продуктите, които продавахте бяха изтеглени от пазара 1 2 9
- д)Вие, като продавач на дребно, правили ли сте някакви тестове, с които да се уверите, че някой от продуктите, които продавахте бяха безопасни 1 2 9
- е)Друго действие (без подксяване) 1 2 9

Q20. Като имате предвид всички нехранителни стоки, които се продават в момента в България, смятате ли, че...?

- По същество всички продукти са
безопасни..... 1
- Малък брой продукти са опасни 2
- Значителен брой продукти са опасни 3
- [Не знае/Не отговорил] 9