

ZA5218

Flash Eurobarometer 282
(Attitudes towards Crossborder Sales and Consumer Protection)

Country Specific Questionnaire
Latvia (Russian)

Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

CONSUMER SWITCHING

Q21. В целом, как Вам кажется, насколько легко сравнивать предложения от разных банков, когда Вы хотите открыть текущий счет?

- Очень легко 1
- Довольно легко 2
- Довольно трудно 3
- Очень трудно 4
- У МЕНЯ НЕТ БАНКОВСКОГО СЧЕТА 5 ПЕРЕХОДИТЕ К Q23
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

Q22. В течении последних 2 лет пытались ли Вы перевести свой текущий счет из одного банка в другой?

ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ

- Да, Вы меняли и это было легко 1
- Да, Вы меняли и это было трудно 2
- Да, Вы пробовали поменять, но отбросили эту попытку 3
- Нет, не пробовали, так как Вы не заинтересованы менять поставщика 4
- Нет, Вы не пробовали, так как думали, что это может быть слишком трудно 5
- Нет, по другим причинам 6
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

Q23. В целом, как Вы думаете, насколько легко сравнивать предложения различных поставщиков электричества?

- Очень легко 1
- Довольно легко 2
- Довольно трудно 3
- Очень трудно 4
- [государственное монополия/ неприменимо] 8
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

Q24. Пробовали ли Вы поменять своего поставщика электричества за последние два года?

ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ

- Да, Вы меняли и это было легко 1
- Да, Вы меняли и это было трудно 2
- Да, Вы пробовали поменять, но отбросили эту попытку 3
- Нет, не пробовали, так как Вы не заинтересованы менять поставщика 4

- Нет, Вы не пробовали, так как думали, что это может быть
слишком трудно 5
- Нет, по другим причинам 6
- [государственное монополия/ неприменимо] 8
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

Q25. В течении последних 12 месяцев что из следующего сделала Ваша нынешняя компания-поставщик электричества?

ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ

- Они повысили цену 1
- Они снизили цену 2
- Цена за услугу осталась неизменной 3
- Вы не можете сказать, изменилась ли цена за услугу 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

DISTANCE SALES

СЕЙЧАС Я ХОТЕЛ(А) БЫ ЗАДАТЬ ВАМ НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ ПО РАЗЛИЧНЫМ ТЕМАМ.

Q1_A. Скажите мне, пожалуйста, покупали ли Вы дистанционно за последние 12 месяцев какие-либо товары или услуги в Эстонии или в других странах через Интернет (веб-сайт, электронную почту и т.д.)?

[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Да, от продавца/поставщи ка в Латвии 1
- Да, от продавца/поставщи ка в другой стране ЕС 2
- Да, от продавца/поставщи ка вне ЕС 3
- Нет 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

Q1_B. Скажите мне, пожалуйста, покупали ли Вы дистанционно за последние 12 месяцев какие-либо товары или услуги в Эстонии или в других странах по телефону?

[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Да, от продавца/поставщи ка в Латвии 1
- Да, от продавца/поставщи ка в другой стране ЕС 2
- Да, от продавца/поставщи ка вне ЕС 3
- Нет 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

Q1_C. Скажите мне, пожалуйста, покупали ли Вы дистанционно за последние 12 месяцев какие-либо товары или услуги в Эстонии или в других странах по почте (каталоги, заказы по почте и т.д.)?

[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Да, от продавца/поставщи ка в Латвии 1
- Да, от продавца/поставщи ка в другой стране ЕС 2
- Да, от продавца/поставщи ка вне ЕС 3
- Нет 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

СПРАШИВАЙТЕ ЕСЛИ Q1 A, B ИЛИ C = 2

Q1A. Вы сказали, что покупали что-либо дистанционно (по телефону, почте или интернету) из другой страны Европейского Союза. Назовите, пожалуйста, хотя бы примерно общую сумму, потраченную Вами за последние 12 месяцев на товары, купленные дистанционно.

- [_____]евро (or local currency)
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 999999999

Q2. За последние 12 месяцев покупали ли Вы какие-либо товары, находясь в отпуске, поездке за покупками или командировке в другой стране Евросоюза?

- Да..... 1
- Нет..... 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

COMPLAINT

Q5. За последние 12 месяцев, сталкивались ли Вы с какими-либо проблемами при покупке чего-либо в Латвии?

- Да - и я пожаловался(-ась) об этом продавцу/поставщику услуг..... 1
- Да - но я не жаловалась об этом продавцу/поставщику услуг 2
- Нет..... 3
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

СПРАШИВАЙТЕ ЕСЛИ Q5 = 1

Q6A. В целом, были ли Вы довольны, как продавец/ поставщик рассмотрел Вашу жалобу(-ы), или нет?

- Очень довольны 4
- Достаточно довольны 3
- Не совсем довольны 2
- Совсем не довольны 1
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

СПРАШИВАЙТЕ ЕСЛИ Q5 = 2

Q6B. Какова была основная причина того, почему Вы не подали жалобу?

- Это казалось невозможным, что по возникшей проблеме было бы принято удовлетворительное решение 1
- сумма была слишком маленькая 2
- Вы не знали, каким образом и кому жаловаться 3
- Вы не пожаловались продавцу/поставщику услуг, но обратились непосредственно к третьей стороне (ассоциации потребителей, адвокату, в арбитражный суд, к медиаторской помощи, к мировому судье, в суд) 4
- Другое 5
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

СПРАШИВАЙТЕ ЕСЛИ Q6A = 1 ИЛИ 2

Q7. Каковы были Ваши дальнейшие действия?

[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Вы не предприняли дальнейших действий 1
- Вы советовались с организацией по защите прав
потребителей/центром помощи потребителям 2
- Вы обратились за советом к юристу 3
- Вы подали дело на рассмотрение в арбитражный суд,
посредническое или примирительное учреждение 4
- Вы подали дело на рассмотрение в суд 5
- Вы обратились с жалобой в государственный орган (орган по
защите прав потребителей, регулирующий или
местный/региональный орган власти) 6
- [Другое] 8
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

СПРАШИВАЙТЕ ЕСЛИ Q6A = 4 ИЛИ 3

**Q8. Какое было самое важное действие, предпринятое розничным торговцем для
удовлетворительного решения вашей жалобы?**

ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ

- Замена товара 1
- Ремонт/устранение неисправностей товара 2
- Возврат средств 3
- Снижение цены 4
- Другое 8
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

СПРАШИВАЙТЕ ЕСЛИ Q5 = 1

**Q9. Какова была главная причина Вашей самой последней жалобы, которую Вы подали
продавцу, поставщику услуг или третьей стороне?**

[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Качество товара (или услуги) 1
- Послепродажное обслуживание или устранение дефектов 2
- Доставка, обеспечение, установка (включая клиентское
обслуживание) 3
- Цена, тариф или счет 4
- Условия договора или гарантии 5
- Вводящая в заблуждение реклама, агрессивная продажа или
мошенническая практика 6
- Нехватка ясной информации 7
- Несчастные случаи, связанные с небезопасными товарами или
услугами 8
- Этические или экологические аспекты 9
- Вопросы неприкосновенности частной жизни 10
- Сложности в переключении / смене поставщика услуг 11
- Другое 88
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 99

**Q10. О каждом из нижеизложенных утверждений скажите, пожалуйста, Вы с ним согласны
или не согласны. В Латвии...**

- Абсолютно согласен 1
 - Согласен 2
 - Не согласен 3
 - Абсолютно не согласен 4
 - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9
- A. Споры с продавцами/поставщиками легко решать с помощью арбитражного суда, посреднического или примирительного учреждения (дефектные товары, задержка доставки/ недоставка и т.д.) ... 1 2 3 4 9
- B. Споры с продавцами/поставщиками легко
☐ решать с помощью суда 1 2 3 4 9
- C. Доверяете независимым организациям по защите прав потребителей, которые защищают Ваши потребительские права 1 2 3 4 9
- D. Доверяете государственным учреждениям, которые защищают Ваши потребительские права 1 2 3 4 9
- E. Считаете, что Вас достаточно защищают
☐ существующие меры безопасности,
☐ предпринимаемые для защиты прав потребителей 1 2 3 4 9
- F. В целом продавцы/поставщики в Латвии
☐ уважают Ваши потребительские права 1 2 3 4 9
- G. Вы были бы больше готовы защищать свои права, если бы могли объединиться с другими потребителями, которые жалуются на те же самые темы 1 2 3 4 9
- H. Вы изменили свое потребительское поведение после рассказа в средствах массовой информации (например, поменяли магазин или стали пользоваться другим товаром) 1 2 3 4 9

UNFAIR PRACTICE

Сейчас мы поговорим о недобросовестной торговой практике, например, о навязывающей, вводящей в заблуждение или даже мошеннической рекламе. Вводящая в заблуждение или обманная реклама - это реклама, содержащая неверную информацию или представляющая фактически верную информацию таким образом, чтобы ввести в заблуждение потребителя о продаваемых товарах или услугах, в то время как целью мошеннической рекламы является получение денег без продажи чего-либо, например, мошенническая лотерея.

Q3A. Случалось ли с Вами за последние 12 месяцев что-либо из следующего?

Вы получили нежелательную коммерческую рекламу, заявления или предложение (телефонные звонки, спам, получаемый по электронной почте, рекламные СМС и т.д.)

- Да 1
- Нет 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

Q3B. Случалось ли с Вами за последние 12 месяцев что-либо из следующего?

Вы получили обманчивые или вводящие в заблуждение рекламы заявлениями или предложения

- Да 1
- Нет 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

ЕСЛИ Q3B = 1

Q3C. Случалось ли с Вами за последние 12 месяцев что-либо из следующего?

Вы откликнулись на рекламу или предложение, которое оказалось обманчивым

- Да..... 1
- Нет..... 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

Q3D. Случалось ли с Вами за последние 12 месяцев что-либо из следующего?

Вы столкнулись с мошеннической рекламой заявлениями или предложениями

- Да..... 1
- Нет..... 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

ЕСЛИ Q3D = 1

Q3E. Случалось ли с Вами за последние 12 месяцев что-либо из следующего?

Вы откликнулись на рекламу или предложение, которое оказалось мошенническим

- Да..... 1
- Нет..... 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

Q4. Недобросовестная коммерческая практика может иметь множество различных форм. Скажите, пожалуйста, по каждой из следующих форм недобросовестной коммерческой практики, сталкивались ли Вы с такой практикой за последние 12 месяцев в Латвии или в других странах Евросоюза?

ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ

- Да..... 1
- Нет..... 2
- НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА 9

- A. Так называемые “бесплатные” товары (например, товары, рекламируемые как “бесплатные”, тогда как фактически необходимо купить другую вещь, чтобы получить “бесплатный” товар)..... 1 2 9
- B. Вводящие в заблуждение утверждения о полезности для здоровья 1 2 9
- C. Вводящие в заблуждение утверждения о безвредности для окружающей среды..... 1 2 9
- D. Вводящие в заблуждение розыгрыши призов или лотереи 1 2 9
- E. Вводящие в заблуждение или агрессивные продажи по телефону 1 2 9
- F. Вводящие в заблуждения или агрессивные прямые продажи на дому 1 2 9
- G. Намеренное отсутствие информации о дорогих телефонных номерах..... 1 2 9

Н. Незаказываемая доставка (Доставка чего-либо, что Вы не заказывали).....	1 2 9
И. “Пирамидальные” схемы.....	1 2 9
Ж. Вводящая в заблуждение цена, например, скрытые дополнительные начисления.....	1 2 9

NON-FOOD SAFETY

Сейчас мы поговорим о недовольственных товарах, таких как игрушки, косметика, электрические бытовые приборы, инструменты, канцелярские товары, товары по уходу за детьми, автомобили, одежда и т.д.

Q10A. За последние 12 месяцев искали ли Вы активно информацию о безопасности недовольственных товаров?

- Да, Вы искали информацию 1
- Нет, Вы не искали такую информацию 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

ЕСЛИ Q10A = 1

Q11A. Где Вы искали информацию о безопасности недовольственных товаров?
[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- На веб-сайтах или в публикациях органов по защите прав потребителей..... 1
- На веб-сайтах или в публикациях организаций потребителей..... 2
- В специализированных телевизионных или радио шоу, журналах и т.п..... 3
- Спрашивали у производителей или продавцов 4
- Читали этикетки и информацию на товарах (маркировки, стандарты, предупреждения)..... 5
- [Другое] 8
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

Q12. Если подумать обо всех недовольственных товарах, продающихся сейчас в Латвии, то считаете ли Вы, что ...?

- Все товары безопасны 1
- Небольшая часть товаров небезопасна..... 2
- Значительная часть товаров небезопасна..... 3
- [Это зависит от товара] 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

Q13. Приходилось ли Вам в течение последних 12-ти месяцев получать информацию об изъятии товаров, не относящихся к категории продуктов питания, из оборота?

- Да..... 1
- Нет..... 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

ЕСЛИ Q13 = 1

Q14A. Откуда Вы слышали об отзыве из продажи?
[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- в форме словесной информации 1
- По телевизору, радио, читали в газете..... 2
- Через Интернет 3
- из объявлений в магазине 4
- напрямую общаясь с поставщиком..... 5
- [Другое] 8
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

Q15. Вы лично когда-либо сталкивались с изъятием недовольственного товаров из оборота?

- Да..... 1
- Нет..... 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

ЕСЛИ Q15 = 1

Q16A. Что Вы сделали в этой ситуации?
[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Вы ничего не делали..... 1
- Вы связывались с розничным продавцом/ поставщиком 2
- Вы связывались с производителем 3
- Вы обращались в государственные учреждения 4
- Вы обращались в организацию потребителей 5
- Вы действовали как-то иначе 6
- [Другое] 8
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

ЕСЛИ Q15 = 2

Q16B. Что бы Вы сделали, если бы Вас затронуло изъятие из продажи недовольственного товара?
[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Ничего не предприняли бы 1
- Вы бы связались с розничным продавцом/распространителем 2
- Вы бы связались с производителем 3
- Вы бы связались с официальными государственными властями..... 4
- Вы бы связались с потребительскими организациями 5
- Вы сделали бы что-то другое, не упомянутое выше 6
- [Другое] 8
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

PRIVACY NOTICE

Q17. Как часто Вы читали уведомления о безопасности личных данных посетителей на веб-сайтах за последние 12 месяцев?

- Я не посещал(-а) никаких веб-сайтов за последние 12 месяцев¹ ПЕРЕХОДИТЕ К Q26
- Часто 2
- Иногда..... 3
- Редко 4
- Никогда..... 5
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

ЕСЛИ Q17 = 2, 3 ИЛИ 4

Q18A. В целом, считаете ли Вы эти уведомления о безопасности личных данных посетителей...?

- Очень понятными 1
- Довольно понятными 2
- Довольно непонятными 3
- Очень непонятными 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

ЕСЛИ Q17 = 5

Q18B. Почему Вы не читаете эти уведомления?

- Я думал(-а), что они будут слишком длинными..... 1
- Я думал(-а), что их будет слишком трудно читать..... 2
- У меня не было времени 3
- Я доверяю поставщику услуг, поэтому у меня нет необходимости читать их..... 4
- Я думал(-а), что законы о защите потребителей в любом случае меня защитят..... 5
- Другое..... 8
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

ЕСЛИ Q17 = 2 ИЛИ 3 ИЛИ 4

Q19. За последние 12 месяцев посещали ли Вы веб-сайт или использовали ли он-лайн услугу, где Вы не чувствовали себя уверенным(-ой) в отношении достаточной защиты неприкосновенности Вашей частной жизни; например, не были уверены, что Вашу личную информацию не записывали, не передавали третьим лицам или не использовали в целях иных, нежели те, на которые Вы дали согласие?

- Часто 1
- Иногда..... 2
- Редко 3
- Никогда..... 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

ЕСЛИ Q19 = 1, 2 ИЛИ 3

Q20. Пользовались ли Вы этим веб-сайтом/он-лайн услугой, даже несмотря на то, что имели такие опасения?

- Да..... 1
- Нет..... 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

FINANCIAL PRODUCTS

И, НАКОНЕЦ, Я ХОТЕЛ(-А) БЫ ЗАДАТЬ НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ О ФИНАНСОВЫХ УСЛУГАХ

Q26. Сейчас мы говорим о финансовых услугах. Когда мы говорим об упрощении финансовых услуг, мы имеем в виду, что финансовые услуги иногда сложно понимать, поэтому их следует иначе структурировать, чтобы попытаться сделать более понятными для потребителей. Например, это может касаться способа, каким взимаются платы или проценты, или зарабатываются деньги. Подумайте об этом - Насколько Вы согласны со следующими утверждениями?

- Абсолютно согласен 1
 - Согласен 2
 - Не согласен 3
 - Абсолютно не согласен 4
 - [Ни согласен, ни несогласен] 5
 - [Я НЕ ПОЛЬЗУЮСЬ ЭТОЙ УСЛУГОЙ] 6
 - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9
-
- A. Пенсии необходимо сделать более простыми 1 2 3 4 5 6 9
 - B. Сберегательные счета необходимо сделать более простыми 1 2 3 4 5 6 9
 - C. Акции/облигации необходимо сделать более простыми 1 2 3 4 5 6 9
 - D. Другие инвестиционные услуги необходимо сделать более простыми 1 2 3 4 5 6 9
 - E. Ипотечные кредиты необходимо сделать более простыми 1 2 3 4 5 6 9
 - F. Персональные кредиты необходимо сделать более простыми 1 2 3 4 5 6 9
 - G. Кредитные карточки необходимо сделать более простыми 1 2 3 4 5 6 9
 - H. Текущие счета необходимо сделать более простыми 1 2 3 4 5 6 9
 - I. Дебетовые карточки необходимо сделать более простыми 1 2 3 4 5 6 9

b. Socio-demographic variables

D1. Пол

[НЕ СПРАШИВАТЬ - ОТМЕТИТЬ СООТВЕТСТВУЮЩИЙ ВАРИАНТ]

- [1] Мужчина
- [2] Женщина

D2. Сколько Вам лет?

- [][] лет
- [00][ОТКАЗ/ НЕТ ОТВЕТА]

D3. Сколько Вам было лет, когда Вы полностью закончили дневное обучение?

[Запишите ВОЗРАСТ, КОГДА ВЫ ЗАКОНЧИЛИ ОБУЧЕНИЕ]

- [][] лет
- [00] [ДО СИХ ПОР УЧИТСЯ НА ДНЕВНОМ ОБУЧЕНИИ]

- [01] [НИКОГДА НЕ ПОСЕЩАЛ ДНЕВНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ]
- [99] [ОТКАЗ/ НЕТ ОТВЕТА]

D4. Говоря о Вашем теперешнем занятии, сказали бы Вы, что являетесь самозанятым, оплачиваемым работником, работник физического труда или же Вы не заняты профессиональной деятельностью? Означает ли это, что Вы ...

[ЕСЛИ ОТВЕТ ДАЁТСЯ ПО ОСНОВНОЙ КАТЕГОРИИ, ЗАЧИТАТЬ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОДКАТЕГОРИИ]

- Самозанятый

- i.e. : - фермер / крестьянин, работник леса, рыбак 11
- владелец магазина, ремесленник 12
- Профессионал, имеющий частную практику (юрист, практикующий врач, бухгалтер, архитектор и тп.) 13
- Руководитель предприятия 14
- другое 15

- Наёмный работник

- i.e. : - Профессионал, работающий по найму (врач, юрист, бухгалтер, архитектор 21
- ведущий менеджер, руководитель предприятия (генеральный директор, коммерческий директор, другой директор) 22
- руководитель среднего звена (средний менеджер) 23
- Чиновник государственного учреждения 24
- работник бюро 25
- другой оплачиваемый работник (продавец, медсестра и т.п.) 26
- другое 27

- Работник физического труда

- i.e. : - мастер, бригадир 31
- Работник физического труда 32
- неквалифицированный работник физического труда 33
- другое 34

- Не работает на оплачиваемой работе

- i.e. : - Занимается домашним хозяйством 41
- студент (дневное обучение) 42
- пенсионер 43
- Безработный либо временно не работающий 44
- другое 45
- [Отказ] 99

B6. Как бы Вы сказали, Вы живете в...

- Деревне 1
- Маленьком городе 2
- Среднем по размеру городе 3

- Крупном городе 4
- В очень большом городе/ столице 5
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

В7. Есть ли у Вас доступ к интернет-подключению дома...

- Да..... 1
- Нет..... 2