

**ZA5436**

**Flash Eurobarometer 275**  
**(Consumer Protection and Consumer Rights in Bulgaria, wave 1)**

**Country Questionnaire Bulgaria**

**D1. Пол**

[БЕЗ ДА ПИТАТЕ - ОТБЕЛЕЖЕТЕ ПОДХОДЯЩИЯ КОД]

- Мъж ..... 1
- Жена ..... 2

**D2. Каква е Вашата възраст в навършени години?**

- [ ][ ] Години
- [00] [ОТКАЗ/НЕ ОТГОВОРИЛ]

**D3. На колко години бяхте, когато завършихте най-високата степен на Вашето образование - редовно обучение?**

[Запишете ВЪЗРАСТТА, НА КОЯТО Е ЗАВЪРШЕНО ОБРАЗОВАНИЕТО]

- [ ][ ] ..... Години
- [00] ..... [ВСЕ ОЩЕ УЧИ РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ]
- [01] ..... [НИКОГА НЕ Е УЧИЛ РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ]
- [99] ..... [ОТКАЗ/НЕ ОТГОВОРИЛ]

**D4. Що се отнася до Вашето основно занятие в момента, бихте ли казали, че Вие сте самонает, наемен служител, работник или че не упражнявате професионална дейност? Това означава ли, че Вие сте .....**

[АКО ОТГОВОРЪТ СЕ ОТНАСЯ ДО ОСНОВНАТА КАТЕГОРИЯ, ПРОЧЕТЕТЕ И СЪОТВЕТНИТЕ ПОД-КАТЕГОРИИ КЪМ НЕЯ]

**- Самонает**

- i.e. : - селски стопанин, горски стопанин, рибар ..... 11
- собственик на магазин, занаятчия ..... 12
- специалист (адвокат, лекар, счетоводител, архитект, ...)..... 13
- Собственик на компания..... 14
- Друго ..... 15

**- Наемен служител**

- i.e. : - специалист (лекар, адвокат, счетоводител, архитект)..... 21
- главен мениджър, директор или висш управленски служител..... 22
- ръководител на средно равнище..... 23
- Обществен служител..... 24
- офис служител/чиновник..... 25
- други наемен служител (продавач, медицинска сестра, и пр. ....) ..... 26
- Друго ..... 27

**- Работник, извършващ ръчен труд**

- i.e. : - супервайзер/ бригадир (ръководител на екип, и пр.) ..... 31
- Работник, извършващ ръчен труд ..... 32
- Неквалифициран работник, извършващ ръчен труд..... 33
- Друго ..... 34

**- Не упражнява професионална дейност**

- i.e. : - Грижещ се да дома ..... 41
- учащ (ученик, студент редовно обучение)..... 42
- пенсионер ..... 43

- търсец работа.....	44
- Друго .....	45
- [Отказ].....	99

**D6. Бихте ли казали, че Вие живеете в .....?**

- Столица .....	1
- Друг град/ градски център.....	2
- Селски район или село .....	3
- [Отказ] .....	9

**Q1. За следните ситуации, моля, кажете ми дали знаете правата си като потребител и дали бихте били заинтересувани да научите повече за своите права:**

- знаете правата си достатъчно добре и не бихте искали да знаете повече .....	1
- знаете някои от вашите права, но бихте искали да знаете повече .....	2
- не знаете вашите права и бихте искали да знаете повече .....	3
- не знаете вашите права, но не искате да знаете повече .....	4
- [Не знае/Не отговорил].....	9
a) когато искате да върнете в магазина домакински или електрически уред, който не работи както трябва .....	1 2 3 4 9
b) когато вземате кредит, за да направите голяма покупка като компютър, кола, перална машина .....	1 2 3 4 9
c) когато вземате пакет за ваканционно пътуване.....	1 2 3 4 9
d) когато полетът ви е забавен или отменен .....	1 2 3 4 9
e) когато купувате нещо по интернет или чрез телешопинг .....	1 2 3 4 9
f) когато имате проблем с телефонната си сметка.....	1 2 3 4 9
g) когато чувствате, че продавачът ви е дал подвеждаща или непълна информация за продукт или услуга, които сте купили.....	1 2 3 4 9

**Q2a. НА ПЪРВО МЯСТО, как бихте се опитали да намерите информация и съвет за потребителските права?**

*[ПРОЧЕТЕТЕ – КОДИРАЙТЕ ОТ СПИСЪКА – САМО ЕДИН ОТГОВОР ЗА ВСЕКИ ВЪПРОС]*

- По телефона.....	1
- Търсене в интернет .....	2
- Изпращане на писмо.....	3
- Писане на имейл .....	4
- Отиване на <a href="http://www.bnap.org">www.bnap.org</a> .....	5
- ДРУГО .....	6
- [Не знае/Не отговорил].....	9

**Q2b. А НА ВТОРО МЯСТО??**

*[ПРОЧЕТЕТЕ – КОДИРАЙТЕ ОТ СПИСЪКА – САМО ЕДИН ОТГОВОР ЗА ВСЕКИ ВЪПРОС]*

- По телефона ..... 1
- Търсене в интернет ..... 2
- Изпращане на писмо..... 3
- Писане на имейл ..... 4
- ДРУГО ..... 5
- Отиване на www.bnar.org ..... 6
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q3. Кои институции и организации/асоциации, занимаващи се със защита на правата на потребителите, познавате?**

*[НЕ ЧЕТЕТЕ - КОДИРАЙТЕ ОТ СПИСЪКА - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР.]*

- Правителството, министерство ..... 01
- Комисията за защита на потребителите..... 02
- Местна или регионална потребителска асоциация ..... 03
- Национална потребителска асоциация..... 04
- Българската национална потребителска асоциация..... 05
- Магазинери, продавачи или банки ..... 06
- Приятели и роднини ..... 07
- Адвокати ..... 08
- Юрп Дайрект..... 09
- Списание за потребители/Потребител..... 10
- Европейския потребителски център в София ..... 11
- ДРУГО ..... 12
- Не знае/Не отговорил ..... 99

*[ПОПИТАЙТЕ САМО ЗА ТЕЗИ, КОИТО НЕ СА СПОМЕНАТИ В Q3]*

**Q4. Чували ли сте някога за :**

- Да ..... 1
  - Не ..... 2
  - [Не знае/Не отговорил]..... 9
- 
- a) Правителството, министерство ..... 1 2 9
  - b) Комисията за защита на потребителите ..... 1 2 9
  - c) Местна или регионална потребителска асоциация ..... 1 2 9
  - d) Федерацията на потребителите в България ..... 1 2 9
  - e) Независимият Съюз на потребителите в България ..... 1 2 9
  - f) Българската национална потребителска асоциация ..... 1 2 9
  - g) Юрп Дайрект ..... 1 2 9
  - h) Списание за потребители/Потребител ..... 1 2 9

i) Европейския потребителски център в София ..... 1 2 9

**АКО ОТГОВОРЪТ Е "ДА" НА КОЯТО И ДА Е ОТ ОПЦИИТЕ НА Q3 ИЛИ Q4**

**Q5. Молили ли сте някога някоя от тях (организация/списание) за информация или помощ?**

*[ПРОЧЕТЕТЕ - ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД]*

- Да ..... 1
  - Не ..... 2
  - [Не знае/Не отговорил] ..... 9
- 
- a) Комисията за защита на потребителите ..... 1 2 9
  - b) Българската национална потребителска асоциация ..... 1 2 9
  - c) Федерацията на потребителите в България ..... 1 2 9
  - d) Независимият Съюз на потребителите в България ..... 1 2 9
  - e) Европейския потребителски център в София ..... 1 2 9
  - f) Списание за потребители/Потребител ..... 1 2 9
  - g) ДРУГО ..... 1 2 9

**Q6. На кого бихте се доверили да ви даде коректна информация и съвет за вашите потребителски права?**

*[ПРОЧЕТЕТЕ – СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР]*

- Правителството, министерство ..... 01
- Комисията за защита на потребителите ..... 02
- Местна или регионална потребителска асоциация ..... 03
- Национална потребителска асоциация ..... 04
- Българската национална потребителска асоциация ..... 05
- Магазинери, продавачи или банки ..... 06
- Приятели и роднини ..... 07
- Адвокати ..... 08
- Юрп Дайрект ..... 09
- Списание за потребители/Потребител ..... 10
- Европейския потребителски център в София ..... 11
- [Не знае/Не отговорил] ..... 99

**АКО РЕСПОНДЕНТЪТ Е МОЛИЛ ЗА ПОМОЩ БЪЛГАРСКАТА НАЦИОНАЛНА ПОТРЕБИТЕЛСКА АСОЦИАЦИЯ (Q5B = 1)**

**Q7. Моля, кажете ми дали сте съгласни или несъгласни със следните твърдения за услугите, получени от БНПА**

*[ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД]*

- Напълно съгласен ..... 4
- Донякъде съгласен ..... 3
- Донякъде несъгласен ..... 2
- Напълно несъгласен ..... 1

- [Не знае/Не отговорил]..... 9
- a) Хората, работещи в БНПА, бяха услужливи ..... 4 3 2 1 9
- b) Полученият съвет от БНПА беше полезен ..... 4 3 2 1 9
- c) Работата по моята молба в БНПА беше ефективна..... 4 3 2 1 9

**Q8. Бихте ли окуражили своите приятели или роднини да искат информация и/или съвет от БНПА?**

*[ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР]*

- Да, определено ..... 4
- Вероятно да ..... 3
- Вероятно не ..... 2
- Не, определено ..... 1
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**АКО РЕСПОНДЕНТЪТ Е МОЛИЛ ЕВРОПЕЙСКИЯ ПОТРЕБИТЕЛСКИ ЦЕНТЪР В СОФИЯ (Q5E = 1)**

**Q9. Моля, кажете ми дали сте съгласни или несъгласни със следните твърдения за услугите, получени от Европейския потребителски център в София**

*[ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД]*

- Напълно съгласен..... 4
- Донякъде съгласен..... 3
- Донякъде несъгласен..... 2
- Напълно несъгласен..... 1
- [Не знае/Не отговорил]..... 9
- a) Хората, работещи в ЕПЦ, бяха услужливи..... 4 3 2 1 9
- b) Полученият съвет от ЕПЦ беше полезен ..... 4 3 2 1 9
- c) Работата по моята молба в ЕПЦ беше ефективна ..... 4 3 2 1 9

**Q10. Бихте ли окуражили своите приятели или роднини да искат информация и/или съвет от Европейския потребителски център в София?**

*[ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР]*

- Да, определено ..... 4
- Вероятно да ..... 3
- Вероятно не ..... 2
- Не, определено ..... 1
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q11. Бихте ли се заинтересували от независимо потребителско списание или уебсайт, който ви дава резултати от независими сравнителни тестове на качеството на продукти и услуги, като перални машини, мобилни телефони и хранителни продукти?**

- Да..... 1
- Не..... 2
- Не знае/Не отговорил ..... 9

- a) Списание ..... 1 2 9
- b) Уебсайт..... 1 2 9

**Q12. Готови ли сте да платите**

[САМО ЕДИН ОТГОВОР]

- 20 лева за абонамент (10 списания годишно) ..... 1
- 3 лева за едно списание от павилион ..... 2
- 2 лева чрез кредитна/дебитна карта за резултатите от един  
тест посредством уебсайта bpar.org ..... 3
- 12 лева за едногодишен период на достъп до резултати от  
сравнителни тестове на уебсайта bpar.org..... 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q13. Бихте ли били склонни да подкрепите независима българска потребителска асоциация посредством плащането на годишен членски внос...?**

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

- a) от 12 лева, ако това включва онлайн достъп до 10 издания на независимо потребителско списание с резултати от сравнителни тестове на продукти и услуги ..... 1 2 9
- b) от 20 лева, ако това включва 10 издания на независимо потребителско списание с резултати от сравнителни тестове на продукти и услуги, плюс печатната им версия... 1 2 9
- c) от 40 лева, ако това включва онлайн достъп до 10 издания (печатни и онлайн) на независимо потребителско списание с резултати от сравнителни тестове на продукти и услуги, плюс печатната им версия, плюс правен съвет, ако ви е необходим ..... 1 2 9
- d) като давате на тази асоциация процент от своите данъци, вместо да ги плащате на правителството ..... 1 2 9
- e) като давате на тази асоциация дарение, което можете да извадите от данъците върху своите доходи ..... 1 2 9

**Q14. В сравнение с други страни-членки на Европейския съюз, мислите ли, че потребителите в България имат същите, по-малко или повече потребителски права и защита?**

- Същите..... 1
- По-малко ..... 2
- Повече ..... 3
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q15. Смятате ли, че продавачите в България зачитат правата на потребителите и правилата за защита на потребителите в същата степен, по-малко или повече?**

- Същите..... 1
- По-малко ..... 2

- Повече ..... 3
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q16. Като цяло, бихте ли казали, че българската съдебна система е ефективна в наказанието на фирмите, които подвеждат или мамят потребителите?**

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