

ZA5467

**Flash Eurobarometer 300 (Retailers' Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Bulgaria**

FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

ВЪПРОСИ ЗА ПОДБОР

V1. Вашата компания продава ли пряко на крайни потребители?

- Да 1
- Не 2
- [НЗ/НО] 9

ПРЕКРАТЕТЕ ИНТЕРВЮТО

V2. Колко служители има във вашата фирма/компания?

- Служители → Ако са по-малко от 10,
интервюто да бъде прекратено
- [НЗ/НО] 999999

ДЕМОГРАФСКИ ВЪПРОСИ

D1. В колко страни от ЕС извън България имате филиали или магазини за търговия на дребно?

- Страни [НЗ/НО] 99

D2. Какъв беше оборотът на вашата фирма/компания за 2009 година?

- €
- [НЗ/НО] 999999999

D3. Кои от следните канали за продажби ползвате?

[ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]

- Продажби в търговски помещения 1
- Интернет 2
- По телефона 3
- По пощата 4
- Продажби по домовете 5
- Други канали извън търговски помещения 6
- [НЗ/НО] 9

D4. Коя от следните продуктови категории е най-голяма във вашите продажби?

[ВЪЗМОЖЕН Е САМО ЕДИН ОТГОВОР]

- Храни и напитки 1
- Дрехи, обувки и аксесоари (включително бижута и
козметика) 2
- Мебели, обзавеждане и декорация (включително стоки
направи си сам и продукти за поддръжка) 3
- Домакински уреди, електроника и информационно
технологични продукти 4
- Стоки за свободното време (като книги, аудиовизуални
материали, играчки...) 5
- Автомобили, моторни превозни средства и части 6
- Други стоки 7

- Финансови услуги..... 8
- Телекомуникационни услуги..... 9
- Енергийни или транспортни услуги 10
- Хотели и ресторанти 11
- Други услуги..... 12
- [НЗ/НО] 99

D5. Като изключим България, в колко държави от Европейския съюз активно търговате/рекламирате към крайния потребител?

[ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР]

ЗАПИШЕТЕ:

- Страни (0 – 26)
- [НЗ/НО] 99

D6. На колко езика на Европейския съюз сте подготвени в момента да осъществявате сделки с потребители?

[ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР]

- Само на български..... 1

ЗАПИШЕТЕ:

- Езика
- [НЗ/НО] 9

**ОСНОВЕН ВЪПРОСНИК
ПРЕЗГРАНИЧНИ ПРОДАЖБИ
ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ**

A1. Понастоящем, към колко страни от ЕС извършвате презгранични продажби към крайни потребители?

“Според нашето определение, презгранична продажба е продажба, осъществена по телефон, по пощата, чрез електронна търговия или домашно посещение с крайния потребител (населението), жител на страна-членка на ЕС, различна от тази на продавача. Произходът на продаваните продукти няма значение. От първостепенна важност е крайният клиент да е жител на страна от ЕС, различна от тази на продавача, в момента на извършване на сделката. Продажбите в магазини на хора от друга страна от ЕС, които са на почивка или на екскурзия за пазаруване, не се смятат за презгранични сделки.”

- Продавам само на потребители в моята собствена страна..... 0
- Страни
- [НЗ/НО] 99

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

A2. Моля, посочете оценка за процента на вашия общ оборот от:

А. Електронна търговия/Интернет продажби

- %
- [НЕПРИЛОЖИМО - -] 888
- [НЗ/НО] 999

В. Други продажби от разстояние (по телефон, поща, домашни посещения)

- %
- [НЕПРИЛОЖИМО - -] 888

- [НЗ/НО] 999

[АКО ОТГОВОРЪТ НА А2_А Е РАЗЛИЧЕН ОТ "000" ИЛИ "888" ИЛИ "999".]

А3. 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?

- %

- [НЕПРИЛОЖИМО - Няма Интернет продажби] 888

- [НЗ/НО] 999

[АКО ОТГОВОРЪТ НА А2_В Е РАЗЛИЧЕН ОТ "000" ИЛИ "888" ИЛИ "999".]

А4. 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 презгранични продажби към страни от ЕС?

- %

- [НЕПРИЛОЖИМО - Няма продажби от разстояние на потребители, намиращи се в други страни] 888

- [НЗ/НО] 999

МЕРКИ ЗА УЛЕСНЯВАНЕ НА ПРЕЗГРАНИЧНИТЕ ПРОДАЖБИ

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

А5. Ако клаузите в законите, регулиращи сделките с потребители, бяха еднакви в 27-те страни-членки, към колко страни от ЕС бихте били заинтересувани да извършвате презгранични продажби на крайни потребители?

- Нито една, нямаме интерес към презгранични продажби 0

- Страни

- [НЗ/НО] 99

ИНФОРМАЦИЯ И ЗАПОЗНАТОСТ С ПРАВНИТЕ ЗАДЪЛЖЕНИЯ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

А6. Доколко добре информирани сте за правните си задължения към потребителите, произтичащи от потребителското законодателство в нашата страна?

Под потребителско законодателство разбираме законодателството, уреждащо икономическите интереси на потребителите, които не включват безопасността на продуктите. Когато въпросите се отнасят до безопасността на продуктите, това ще бъде ясно посочено.

- Напълно информиран/а 1

- Добре информиран/а 2

- Не съм добре информиран/а 3

- Изобщо не съм информиран/а 4

- [НЗ/НО] 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

А7. Доколко добре информирани сте за законодателството за безопасността на продуктите?

- Напълно информиран/а 1

- Добре информиран/а 2

- Не съм добре информиран/а 3

- Изобщо не съм информиран/а 4

- Неприложимо, защото не продаваме продукти 8

- [НЗ/НО] 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

A9. Доколко добре информирани сте за законодателството за безопасността на храните?

- Напълно информиран/а 1
- Добре информиран/а 2
- Не съм добре информиран/а 3
- Изобщо не съм информиран/а 4
- Не се отнася до вас, защото вие не продавате хранителни
продукти..... 8
- [НЗ/НО] 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

A10. Знаете ли къде можете да намерите или да получите подходяща информация и съвет за законодателството за потребителите, независимо дали по отношение на нашата собствена страна или за други държави от Европейския съюз?

[ПРОЧЕТЕТЕ– ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]

- Да, за законодателството в нашата собствена страна 1
- Да, за законодателството в други държави на Европейския
съюз 2
- [Да, споменава конкретно Европейски Потребителски
Център]..... 3
- Не, нито за нашата страна, нито за други държави на
Европейския съюз 4
- [НЗ/НО] 9

A10b. Ако клаузите в закона, регулиращи сделките с потребители бяха еднакви във всичките 27 страни членки на ЕС, смятате ли, че нивото на вашите презгранични продажби щеше

[ПРОЧЕТЕТЕ– САМО ЕДИН ОТГОВОР]

- Да се увеличи много 4
- Да се увеличи малко 3
- Да се намали малко 2
- Да се намали много 1
- [Няма да се променят] 8
- [НЗ/НО] 9

A11_b. Периодът на размисъл е законово право на потребителя да върне продукта закупен по интернет, по телефона или пощата в рамките на определен период без да заплаща глоба. Каква е продължителността на периода за размисъл в нашата страна? Моля, дайте вашия отговор в РАБОТНИ дни.

- [] [] [] Работни дни
- [НЗ/НО] 999

A12_a. Моля, довършете вярно следното твърдение? "Потребителят има право да иска поправка на дефектен продукт..."

- В рамките на 1 година от датата на оригиналната покупка
или 1
- В рамките на 2 години от датата на оригиналната покупка
или 2

- В рамките на минимум 2 години от датата на оригиналната покупка и по-дълъг срок за някои специфични продукти 3
- [Нито едно от изброените] 4
- [НЗ/НО] 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

A13. Ще прочета 4 твърдения за законодателството в нашата страна, засягащо търговските практики. Има забранени и незабранени практики. За всяко твърдение, бихте ли посочили дали това е забранено или не?

- Забранено 1
 - Не е забранено 2
 - [НЗ/НО] 9
- A. Да се включва фактура или сходен документ, изискващ заплащане, в маркетингови материали. 1 2 9
- B. Да се рекламират продукти на много ниски цени в сравнение с други оферти, без наличието на разумно количество продукти за продажба..... 1 2 9
- C. Изказването на преувеличени твърдения в реклама. 1 2 9
- D. Да се описва продукт като “безплатен”, въпреки че той е свободно достъпен само за потребители, набрали телефонен номер с добавена стойност..... 1 2 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

A14. Ще ви прочета 4 твърдения за законодателството в нашата страна, засягащо безопасността на продуктите. Има верни и грешни твърдения. За всяко твърдение, бихте ли посочили дали е вярно или грешно?

- Вярно 1
 - Грешно..... 2
 - [Неприложимо, защото не продаваме продукти]..... 8
 - [НЗ/НО] 9
- A. При поискване от властите, търговците трябва да им сътрудничат за предотвратяването на рискове, създавани от продукти, които те продават. 1 2 8 9
- B. Търговците на дребно не трябва да пускат опасни продукти на пазара. 1 2 8 9
- C. Търговците трябва незабавно да изтеглят опасните продукти от своите клиенти 1 2 8 9
- D. Търговците трябва да могат да представят техническа документация относно безопасността на продуктите, които продават 1 2 8 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

A14bis. Ще прочета 4 твърдения за законодателството в нашата страна, засягащо безопасността на храните. Има верни и грешни твърдения. За всяко твърдение, бихте ли посочили дали то е вярно или грешно?

- Вярно 1
- Грешно..... 2
- [Неприложимо, защото не продаваме хранителни продукти] 8
- [НЗ/НО] 9

- A. Всички фирми, продаващи храни на крайни потребители, са отговорни за тяхната безопасност. 1 2 8 9
- B. Всички фирми, продаващи храни на крайни потребители, трябва да могат да идентифицират и проследят всички техни доставчици. 1 2 8 9
- C. Всички фирми, продаващи храни на крайни потребители, трябва да разполагат със и да изпълняват процедури по Анализ на опасностите и контрол на критичните точки с цел ограничаване на риска. 1 2 8 9
- D. Наличието на алерген в храната трябва да бъде подчертано със специално предупреждение на етикета..... 1 2 8 9

СПАЗВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКОТО ЗАКОНОДАТЕЛСТВО

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

- A15. През последните 12 месеца, попадали ли сте на реклами, изявления или предложения с цел измама, направени от вашите конкуренти?**
- Да, няколко пъти 1
 - Да, веднъж или два пъти 2
 - Не 3
 - [НЗ/НО] 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

- A16. През последните 12 месеца, попадали ли сте на подвеждащи или лъжливи реклами, изявления или предложения, направени от вашите конкуренти?**
Подвеждащи или лъжливи реклами са рекламите, които съдържат невярна информация или представят фактически вярна информация по подвеждащ начин за стоките или услугите, които ще се продават.
- Да, няколко пъти 1
 - Да, веднъж или два пъти 2
 - Не 3
 - [НЗ/НО] 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

- A17. В изминалите 12 месеца, били ли сте запознати с това, че ваши конкуренти съзнателно са продали някакви опасни продукти?**
Под опасни продукти, имаме предвид потребителски продукти, а не индустриални или хранителни продукти, които не отговарят на стандартите за безопасност.
- Да, няколко пъти 1
 - Да, веднъж или два пъти 2
 - Не 3
 - Неприложимо, защото не продаваме продукти 4
 - [НЗ/НО] 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

- A18. Сега, като имате предвид цялото законодателство, занимаващо се с икономическите интереси на потребителите, моля кажете дали сте напълно съгласен - съгласен - несъгласен - напълно несъгласен със следните твърдения:**
Нека отново да потвърдя, че всички отговори са строго анонимни.
- Напълно съгласен 1

- Съгласен 2
- Несъгласен 3
- Напълно несъгласен..... 4
- [НЗ/НО] 9

A. Вие спазвате напълно законодателството за потребителите..... 1 2 3 4 9

B. Вашите конкуренти напълно спазват законодателството за потребителите 1 2 3 4 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

A19. Във връзка с потребителското законодателство, случвало ли се е някое от следните неща през последните две години?

- Да 1
- Не 2
- [НЗ/НО] 9

A_1. Бяхте търсени от потребителските власти във връзка с проверка, засягаща вашите национални продажби 1 2 9

B_1. Един от вашите конкуренти е бил обект на проверка от потребителските власти. 1 2 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

C. Бяхте информирани от потребителските власти (или от потребителски организации), че те смятат, че нарушавате законодателството за потребителите. Например, при среща или телефонен разговор с длъжностно лице, чрез изпратено до вас писмо или имейл, известяващо ви за неспазване на законодателството, чрез призоваване в съда или чрез съдебно предписание..... 1 2 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

D. Един от вашите конкуренти е бил информиран от власти за защита на потребителите (или от потребителска организация), че те смятат че вашият конкурент нарушава законодателството за потребителите.. 1 2 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

F. Научихте от медиите за нарушаване на законодателството за потребителите на вашия пазар.. 1 2 9

G_1. Бяхте търсени от потребителските власти във връзка с проверка, засягаща презграничните ви продажби..... 1 2 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

H. Бяхте търсени от Европейския потребителски център във връзка с конкретно оплакване на потребител 1 2 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

A20. Във връзка с безопасността на продуктите, във вашата фирма случвало ли се е някое от следните неща през последните две години?

- Да 1
- Не 2
- [НЕПРИЛОЖИМО, НЕ ПРОДАВАМЕ ПРОДУКТИ] 8
- [НЗ/НО] 9

- A. Получихте оплакване от потребител относно безопасността на някой от продуктите, които сте продали..... 1 2 8 9
- B. Властите провериха безопасността на някои от продуктите, които продавате..... 1 2 8 9
- C. Властите ви помолиха да изтеглите от пазара или да поискате връщането на някои продукти, които сте продавали 1 2 8 9
- D. Властите поискаха да издадете публично предупреждение за безопасността на някой от продуктите, които сте продавали..... 1 2 8 9
- E. Вие, като продавач на дребно, сте правили някакви тестове, за да се уверите, че някой от продуктите, които сте продавали са безопасни..... 1 2 8 9
- F. Друго действие (спонтанно) 1 2 8 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

A21. Следващите твърдения се отнасят до контрола върху спазването на потребителското законодателство и законодателството за безопасността на продуктите. Моля, кажете да ли сте напълно съгласни, съгласни, несъгласни или напълно несъгласни със следните твърдения:

- Напълно съгласен..... 1
 - Съгласен 2
 - Несъгласен 3
 - Напълно несъгласен..... 4
 - [НЕПРИЛОЖИМО, НЕ ПРОДАВАМЕ ПРОДУКТИ] 8
 - [НЗ/НО] 9
- A. Публичните власти осъществяват активен мониторинг и осигуряват спазване на законодателството за потребителите в моя сектор в нашата страна..... 1 2 3 4 8 9
 - B. Публичните власти осъществяват активен мониторинг и осигуряват спазване на законодателството за безопасността на продуктите в моя сектор в нашата страна. 1 2 3 4 8 9
 - C. Обществените власти активно контролират и осигуряват спазване на законодателството за безопасността на храните в моя сектор в моята страна. 1 2 3 4 8 9
 - D. Потребителските НПО активно следят за спазването на потребителското законодателство в моя сектор в моята страна. 1 2 3 4 8 9
 - E. Органите за саморегулиране осъществяват активен мониторинг за зачитането на кодексите за поведение или кодексите за практики в моя сектор в нашата страна. 1 2 3 4 8 9
 - F. Медиите редовно съобщават за бизнеси, които не спазват законодателството за потребителите. 1 2 3 4 8 9
 - G. Аз промених своите търговски практики, в резултат от материал в медиите 1 2 3 4 8 9

КОМПЕНСАЦИЯ

A22a. През последните две години ползвали ли сте извънсъдебни механизми за решаване на спорове (напр. арбитраж, омбудсман, институции за помиряване, комисии за жалби на потребителите, други извънсъдебни структури за решаване на спорове) за решаване на спорове с потребители? (ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ)

- Не, и не познавам никой от тези механизми..... 1

- Не, но познавам някои извънсъдебни механизми за
решаване на спорове 2
- Не, но съм член на орган за извънсъдебно решаване на
спорове 3
- Да, ползвам съм механизми за извънсъдебно решаване на
спорове 4
- Да, редовно използвам такива механизми 5
- Да, чрез орган за извънсъдебно решаване на спорове, на
който съм член 6
- [НЗ/НО] 9

**A23. Бихте ли предпочели да решите спор с група потребители за един и същ проблем чрез ...?
ВЪЗМОЖЕН Е САМО ЕДИН ОТГОВОР**

- Индивидуално извънсъдебно решаване на спорове или 1
- Колективно извънсъдебно решаване на спорове или 2
- Индивидуални съдебни дела или 3
- Колективни съдебни дела? 4
- [НЗ/НО] 9

**ДРУГО
ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ**

**A25. Мислейки за всички нехранителни продукти, които в момента са на пазара в нашата страна
мислите ли, че...?**

[ВЪЗМОЖЕН Е САМО ЕДИН ОТГОВОР]

- По същество всички продукти са безопасни 1
- Малък брой продукти са опасни 2
- Значителен брой продукти са опасни 3
- Неприложимо, тъй като не продаваме нехранителни
продукти 8
- [НЗ/НО] 9

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

**A26. Като мислите за всички хранителни продукти, които в момента са на пазара в нашата страна,
мислите ли, че...?**

[ВЪЗМОЖЕН Е САМО ЕДИН ОТГОВОР]

- По същество всички продукти са безопасни 1
- Малък брой продукти са опасни 2
- Значителен брой продукти са опасни 3
- Неприложимо, защото не продаваме хранителни
продукти 8
- [НЗ/НО] 9