

ZA5466

**Flash Eurobarometer 299 (Consumer Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Estonia (Russian)**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

Q1. Скажите мне, пожалуйста, покупали ли Вы дистанционно за последние 12 месяцев какие-либо товары или услуги в Эстонии или в других странах одним из следующих способов?
[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Да, у продавца/поставщика услуг, находящегося в Эстонии..... 1
 - Да, у продавца/поставщика услуг, находящегося в какой-либо другой стране Европейского Союза 2
 - Да, у продавца/поставщика услуг, находящегося за пределами Европейского Союза 3
 - Нет 4
 - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9
- A. через Интернет (веб-сайт, электронную почту и т.д.)..... 1 2 3 4 9
- B. по телефону 1 2 3 4 9
- C. по почте (каталоги, заказы по почте и т.д.)..... 1 2 3 4 9

TREND 2009

[СПРАШИВАЙТЕ ЕСЛИ ОТВЕТ "2" в Q1A, Q1B ИЛИ Q1C]

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 из другой страны Европейского Союза.

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

TREND 2009

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

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

TREND 2008

Q3. Случались ли с Вами следующие ситуации в последние 12 месяцев при покупке чего-либо дистанционно в Эстонии или ещё где-либо?

- Случалось 1
- Не случилось 2

- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

[ASK IF THE ANSWER IS 1 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

A. Задержка доставки чего-либо, купленного у продавца/поставщика услуг, расположенного в Эстонии..... 1 2 9

B. Вы купили что-либо у продавца или поставщика услуг, расположенного в Эстонии, и это не было доставлено совсем..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

C. Задержка доставки чего-либо, купленного у продавца или поставщика услуг, расположенного в другой стране Европейского Союза..... 1 2 9

D. Вы купили что-либо у продавца или поставщика услуги, расположенного в другой стране Европейского Союза, и это не было доставлено совсем..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 3 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

E. Задержка доставки чего-либо, купленного у продавца или поставщика услуг, расположенного за пределами Европейского Союза 1 2 9

F. Вы купили что-либо у продавца или поставщика услуги, расположенного за пределами Европейского Союза, и это не было доставлено совсем..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

G. Вы хотели купить что-либо у продавца/поставщика услуг в другой стране Европейского Союза, но продавец отказался доставить или продать Вам это 1 2 9

TREND 2008

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

Q4. Покупали ли или подписывали ли Вы договоры на какие-либо финансовые услуги (например, текущий счет, кредитные карты, сберегательный счет, страховой полис, ипотека и т.п.) через Интернет, по телефону или по почте за последние 12 месяцев?

[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Да, у продавца/поставщика услуг, находящегося в Эстонии..... 1

- Да, у продавца/поставщика услуг, находящегося в какой-либо другой стране Европейского Союза 2

- Да, у продавца/поставщика услуг, находящегося за пределами Европейского Союза 3

- [Нет] 4

- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

TREND 2008

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

Q5. Размышляя, в целом, о покупке товаров или услуг у продавцов или поставщиков услуг, расположенных где-нибудь в другом месте Европейского Союза, что мы называем "трансграничными покупками", скажите пожалуйста, насколько Вы согласны или не согласны с каждым из следующих высказываний.

- Абсолютно согласны 1
- Скорее согласны 2
- Скорее несогласны 3
- Абсолютно несогласны 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

- A. Вы готовы покупать товары и услуги, пользуясь языком другой страны Европейского Союза 1 2 3 4 9
- B. Вы знаете, где получить информацию и советы о трансграничных покупках в Европейском Союзе 1 2 3 4 9
- C. В следующие 12 месяцев Вы собираетесь сделать трансграничные покупки, стоимость которых превышает стоимость тех, которые Вы сделали за последние 12 месяцев 1 2 3 4 9
- D. Вы не заинтересованы в трансграничных покупках, потому что Вы не уверены в своих правах 1 2 3 4 9
- E. Вы не заинтересованы в трансграничных покупках, потому что у Вас нет доступа к Интернету 1 2 3 4 9
- F. Вы не заинтересованы в трансграничных сделках в Европейском Союзе в последующие 12 месяцев 1 2 3 4 9
- G. Вы не заинтересованы в трансграничных сделках, потому что Вы беспокоитесь о трудностях, которые могут возникнуть, если Вам потребуется решать какие-либо проблемы, например, жалобы, возврат бракованных товаров и т.п. 1 2 4 3 9
- H. Вы не заинтересованы в трансграничных сделках, потому что Вы беспокоитесь о том, что Вы можете стать жертвой мошенничества или обмана при покупке товаров или услуг 1 2 3 4 9
- I. Вы не заинтересованы в трансграничных сделках, потому что Вы волнуетесь о доставке 1 2 3 4 9

TREND 2008

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

Q6. Скажите, пожалуйста, по каждому из нижеперечисленного, были бы Вы более уверены, делая покупки у продавцов, расположенных в другой стране Европейского Союза, в Эстонии или одинаково уверены в обоих?

- Более уверены в продавцах из другой страны Европейского Союза 1
- Более уверены в продавцах из Эстонии, чем в продавцах из другой страны Европейского Союза 2

- Одинаково уверены	3
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]	9
A. Покупка товаров или услуг через Интернет	1 2 3 9
B. Покупка товаров или услуг по телефону или по почте	1 2 3 9
C. Покупка товаров или услуг от торговых представителей у Вас дома или на работе	1 2 3 9
D. Покупка товаров или услуг у продавцов/поставщиков, будучи в отпуске, поездке за покупками или в командировке.....	1 2 3 9

Q7. В настоящее время, когда Вы покупаете товар или услугу у продавца/поставщика услуг из-за границы, Ваша сделка, скорее всего, регулируется законом продавца/поставщика услуг. Если бы в таких сделках применялись единые правила Евросоюза, независимо от места регистрации продавца/поставщика услуг, то были бы Вы более готовы, одинаково готовы или менее готовы делать такие трансграничные покупки:

- Более готовы.....	1
- Одинаково готовы	2
- Менее готовы	3
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]	9

A. ... в ситуациях торговли через Интернет	1 2 3 9
B. ... в ситуациях покупки в помещениях.....	1 2 3 9

TREND 2009

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

Q8. Случалось ли с Вами за последние 12 месяцев что-либо из следующего?

[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

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

A. Вы получили не заказанную коммерческую
рекламу, заявления или предложения (телефонные звонки от торгового
представителя, спам по и-мейлу, коммерческие SMS и т.д.)

1 2 9

B. Вы сталкивались с обманчивой или вводящей в заблуждение рекламой, заявлениями
или предложениями.....

1 2 9

[СПРАШИВАЙТЕ "С", ЕСЛИ НА ПУНКТ "В" ОТВЕТ "ДА"]

C. Вы откликнулись на рекламу или предложение, которое оказалось обманчивым или
вводящим в заблуждение.....

1 2 9

D. Вы сталкивались с мошеннической рекламой, заявлениями или предложениями

1 2 9

[СПРАШИВАЙТЕ "Е", ЕСЛИ НА ПУНКТ "D" ОТВЕТ "ДА"]

E. Вы откликнулись на рекламу или предложение, которое оказалось мошенничеством.....

1 2 9

TREND 2009

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

Q9. За последние 12 месяцев, сталкивались ли Вы с какими-либо проблемами, когда Вы купили что-либо в Эстонии?

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

TREND 2009

[СПРАШИВАЙТЕ ЕСЛИ Q9 = 1]

Q10A. В целом, Вы остались удовлетворены или неудовлетворены тем, как продавец/поставщик услуг/производитель рассмотрел Вашу жалобу/Ваши жалобы?

- Очень удовлетворены 4
- Довольно-таки удовлетворены 3
- Не особенно удовлетворены 2
- Совершенно неудовлетворены 1
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

TREND 2009

[СПРАШИВАЙТЕ ЕСЛИ Q9 = 2]

Q10B. Какова была основная причина того, почему Вы не подали жалобу?

- Поскольку вряд ли Вы получили бы удовлетворительное
решение проблемы, с которой Вы столкнулись 1
- Дело касалось слишком маленьких сумм денег 2
- Вы не знали, как или куда предъявить жалобу 3
- Вы не пожаловались продавцу/поставщику услуг, но
обратились непосредственно к третьей стороне (в
ассоциацию потребителей, к адвокату, в арбитражный
суд, к посреднической помощи, к мировому судье, в суд) 4
- [Другое] 8
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

TREND 2009

[СПРАШИВАЙТЕ ЕСЛИ Q10A = 1 ИЛИ 2]

Q11. Каковы были Ваши дальнейшие действия?

[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Вы ничего не предприняли 1
- Вы обратились за советом в объединение потребителей/ к
консультанту 2
- Вы обратились за советом к юристу 3

- Вы обратились в арбитражный суд, к посредническому или примирительному органу 4
- Вы обратились 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

TREND 2009

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

Q12. Скажите, пожалуйста, по каждому следующему высказыванию, согласитесь ли Вы с ним или нет. В Эстонии ...?

- Абсолютно согласен 1
- Согласен 2
- Не согласен 3
- Абсолютно не согласен 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

- A. ... Легко разрешать споры с продавцами/поставщиками услуг через арбитражный суд, посреднические или примирительные органы (неисправность товара, задержка или отсутствие доставки и т.д.) 1 2 3 4 9
- B. ... Легко решать споры с продавцами/поставщиками услуг через суд 1 2 3 4 9
- C. ... Вы доверяете независимым организациям потребителей в защите Ваших интересов, как потребителя 1 2 3 4 9
- D. ... Вы доверяете официальным властям в защите Ваших интересов, как потребителя 1 2 3 4 9
- E. ... Вы чувствуете, что имеющиеся меры по защите потребителей, защищают Вас в достаточной мере 1 2 3 4 9
- F. ... В целом, продавцы/поставщики услуг в Эстонии уважают Ваши права, как потребителя 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

СЕЙЧАС Я ХОТЕЛ(А) БЫ ЗАДАТЬ ВАМ ВОПРОСЫ НА ДРУГУЮ ТЕМУ.

TREND 2009

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

Q13. Если подумать обо всех непродовольственных товарах, продающихся сейчас в Эстонии, то считаете ли Вы, что ...?

- Практически все товары безопасны 1
- Небольшое количество товаров небезопасны 2
- Значительное количество товаров небезопасны 3
- [ЗАВИСИТ ОТ ТОВАРА] 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

NEW

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

Q14. А если подумать обо всех продовольственных товарах, продающихся сейчас в Эстонии, то считаете ли Вы, что ...?

- Практически все продовольственные товары безопасны 1
- Небольшое количество продовольственных товаров небезопасны..... 2
- Значительное количество продовольственных товаров небезопасны..... 3
- [ЗАВИСИТ ОТ ТОВАРА] 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

MODIFIED 2009

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

Q15. Сталкивались ли Вы лично когда-либо с ситуацией отзыва товара с рынка?

- Да - непродовольственного товара 1
- Да - продовольственного товара..... 2
- Да, для обоих 3
- Нет 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

TREND 2009

[СПРАШИВАЙТЕ, ЕСЛИ Q15 = "1" ИЛИ "2" ИЛИ "3"]

Q16A. Что Вы сделали в этой ситуации?

[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Вы ничего не предприняли 1
- Вы связались с розничным продавцом/
распространителем 2
- Вы связались с производителем..... 3
- Вы связались с официальными государственными
властями 4

- Вы связались с потребительскими организациями 5
- Вы предприняли что-то другое 6
- [Другое] 7
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

TREND 2009

[СПРАШИВАЙТЕ, ЕСЛИ В Q15 ОТВЕТ = "4" ИЛИ "9"]

Q16В. Что бы Вы сделали, если бы Вы столкнулись с отзывом недовольственного товара с рынка?

[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] 7
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

TREND 2010

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

Q17. Принимая во внимание все, что Вы купили на прошлой неделе, повлияло ли на Ваш выбор воздействие какого-либо товара (или услуги) на окружающую среду?

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

TREND 2010

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

Q18. Если Вы при покупке товара/услуги принимаете во внимание его воздействие на окружающую среду, то где Вы хотели бы, чтобы было указано воздействие товара (или услуги) на окружающую среду?

- Нет - я не принимаю во внимание воздействие товаров (или услуг) на окружающую среду 1
- На товаре (если это не услуга)..... 2
- Чтобы было указано в магазине / когда продают мне 3
- В Интернете/на домашней странице/на веб-сайте..... 4

D1. Пол

[НЕ СПРАШИВАТЬ - ОТМЕТИТЬ СООТВЕТСТВУЮЩИЙ]

- [1] Мужчина
- [2] Женщина

D2. Сколько Вам лет?

- [][] ...лет
- [00] [ОТКАЗ/НЕТ ОТВЕТА]

**D3. Сколько Вам было лет, когда Вы закончили дневное (стационарное) обучение?
[Напишите ВОЗРАСТ, КОГДА БЫЛО ЗАКОНЧЕНО ДНЕВНОЕ ОБУЧЕНИЕ]**

- [][]лет
- [00][УЧИТСЯ СЕЙЧАС НА ДНЕВНОМ ОБУЧЕНИИ (СТАЦИОНАРЕ)]
- [01] ..[НИКОГДА НЕ УЧИЛСЯ НА ДНЕВНОМ ОБУЧЕНИИ (СТАЦИОНАРЕ)]
- [99] [ОТКАЗ/НЕТ ОТВЕТА]

**D4. Если говорить о Вашем занятии в настоящее время, то Вы сами себе работодатель, служащий, рабочий или Вы не работаете? Значит ли это, что Вы являетесь ...
[ЕСЛИ ДАН ОТВЕТ НА ГЛАВНУЮ КАТЕГОРИЮ, ЗАЧИТАЙТЕ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОДКАТЕГОРИИ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ]**

- Сам себе работодатель

- i.e. : - фермер, лесник, рыбак..... 11
- владелец магазина, ремесленник 12
- специалист (юрист, медицинский работник, бухгалтер, архитектор и т.п.)13
- руководитель предприятия 14
- другое 15

- Служащий

- i.e. : - специалист (работающий по найму врач, юрист, бухгалтер, архитектор и т.д.) 21
- руководитель высшего звена, директор или топ-менеджер 22
- руководитель среднего звена 23
- государственный служащий 24
- конторский служащий 25
- служащий другого типа (продавец, медсестра, и т.д.) 26
- другое 27

- Рабочий

- i.e. : - руководитель среднего звена/ руководитель работ (менеджер команды, бригадир и т.д ...) 31
- Рабочий 32
- неквалифицированный рабочий 33
- другое 34

- Не работаете

- i.e. : - заботитесь о доме, домохозяйка 41
- учащийся, студент (дневное обучение)..... 42
- пенсионер 43
- ищите работу 44
- другое 45

- [Отказ].....99

TREND 2009

В6. Как бы Вы сказали, Вы живете в...

- Деревне..... 1
- Маленьком городе..... 2
- Среднего размера городе 3
- Большом городе..... 4
- В очень большом городе/ в столице 5
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

TREND 2009

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

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