

ZA5466

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

**Country Specific Questionnaire
Latvia (Latvian)**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

JAUTĀT VISIEM

Q1. Sakiet, lūdzu, vai pēdējo 12 mēnešu laikā Latvijā vai kaut kur citur Jūs esat attālināti iegādājies/-usies preces vai pakalpojumus kādā no šādiem veidiem...?

[IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]

- Jā, no pārdevēja/ piegādātāja Latvijā..... 1
 - Jā, no pārdevēja/piegādātāja citā ES valstī 2
 - Jā, no pārdevēja/piegādātāja, kas atrodas ārpus ES 3
 - Nē..... 4
 - [Nezin/ NA]..... 9
- A. Izmantojot internetu (mājas lapa, e-pasts utt.)..... 1 2 3 4 9
- B. Pa tālruni..... 1 2 3 4 9
- C. Pa pastu (katalogi, preču pasūtīšana pa pastu utt.)..... 1 2 3 4 9

TREND 2009

[JAUTĀT, JA ATBILDE IR "2" jautājumā Q1A vai Q1B vai Q1C]

Q1A. Jūs sacījāt, ka iegādājāties kaut ko no attāluma (pa tālruni, pastu vai internetā) no citas ES valsts. Sakiet, lūdzu, cik daudz kopā Jūs iztērējāt par lietām, kuras Jūs iegādājāties no attāluma no citas ES valsts pēdējo 12 mēnešu laikā, pat ja tā ir tikai aptuvena summa?

- [_____]€ (or local currency)
- [Nezin/ NA]..... 999999999

TREND 2009

JAUTĀT VISIEM

Q2. Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat iegādājies/-usies jebkādas preces ceļojumu laikā, brīvdienās, iepirkšanās braucienā vai komandējumā kādā citā ES valstī?

- Jā 1
- Nē..... 2
- [Nezin/ NA]..... 9

TREND 2008

Q3. Vai pēdējo 12 mēnešu laikā ar Jums ir notikusi kāda no sekojošām situācijām, kad Jūs iegādājāties kaut ko no attāluma Latvijā vai kaut kur citur?

- Notika 1
- Nenotika 2
- [Nezin/ NA]..... 9

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

- A. Kavēšanās ar kaut kādu preču piegādi, kas iegādātas no Latvijā esoša pārdevēja/ piegādātāja..... 1 2 9
- B. Jūs nopirkāt kaut ko no pārdevēja/ piegādātāja, kas atrodas Latvijā, un tas vispār netika piegādāts 1 2 9

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

- C. Kavēšanās ar kaut kādu preču piegādi, kas iegādātas no citā ES valstī esošāpārdevēja/ piegādātāja..... 1 2 9
- D. Jūs nopirkāt kaut ko no pārdevēja/ piegādātāja, kas atrodas citā ES valstī, un tas vispār netika piegādāts 1 2 9

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

- E. Kavēšanās ar kaut kādu preču piegādi, kas iegādātas no ārpus ES esoša pārdevēja/ piegādātāja..... 1 2 9
- F. Jūs nopirkāt kaut ko no pārdevēja/ piegādātāja, kas atrodas ārpus ES, un tas vispār netika piegādāts 1 2 9

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

- G. Jūs vēlējāties iegādāties kaut ko no pārdevēja/ piegādātāja citā ES valstī, bet tirgotājs atteicās to Jums to piegādāt vai pārdot 1 2 9

TREND 2008

JAUTĀT VISIEM

Q4. Vai Jūs esat iegādājies vai pierakstījis uz jebkādiem finanšu pakalpojumiem (t.i. norēķinu kontu, kredītkartēm, krājkontiem, apdrošināšanas polisi, hipotekāro kredītu, utt) Internetā, pa telefonu vai pastu pēdējo 12 mēnešu laikā?

[IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]

- Jā, no pārdevēja/ piegādātāja Latvijā..... 1
- Jā, no pārdevēja/ piegādātāja citā ES valstī 2
- Jā, no pārdevēja/ piegādātāja, kas atrodas ārpus ES 3
- [Nē] 4
- [Nezin/ NA]..... 9

TREND 2008

JAUTĀT VISIEM

Q5. Domājot vispārīgi par preču vai pakalpojumu iegādi no pārdevējiem/ piegādātājiem, kas atrodas kaut kur citur Eiropas Savienībā, ko mēs pieskaitām pie “pārrobežu (cross-border) iepirkšanos”, lūdzu, pasakiet man, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat sekojošiem izteikumiem

- Pilnībā piekrītu 1
- Sliecos piekrist..... 2
- Sliecos nepiekrīst..... 3
- Pilnībā nepiekrītu 4
- [Nezin/ NA]..... 9

- A. Jūs esat gatavs pirkt preces un pakalpojumus, izmantojot citu Eiropas Savienības valodu ... 1 2 3 4 9
- B. Jūs zināt, kur saņemt informāciju un ieteikumus par pārrobežu iepirkšanos Eiropas Savienībā 1 2 3 4 9
- C. Nākamos 12 mēnešos Jūs paredzat veikt pārrobežu pirkumus, kas naudas izteiksmē ir lielāki nekā tie, kurus Jūs veicāt pēdējos 12 mēnešos 1 2 3 4 9
- D. Jūs neesat ieinteresēts pārrobežu pirkumu veikšanā, jo neesat pārliecināts par savām tiesībām 1 2 3 4 9
- E. Jūs neesat ieinteresēts pārrobežu pirkumu veikšanā, jo Jums nav pieeja Internetam 1 2 3 4 9
- F. Jūs neesat ieinteresēts pārrobežu pirkumu veikšanā Eiropas Savienībā nākamo 12 mēnešu laikā 1 2 3 4 9
- G. Jūs neesat ieinteresēts pārrobežu pirkumu veikšanā, jo Jūs esat noraizējies, ka varētu rasties sarežģījumi, ja būtu nepieciešams risināt tādas problēmas kā, sūdzības, neatbilstošu preču atgriešana, utt. 1 2 4 3 9
- H. Jūs neesat ieinteresēts pārrobežu darījumu veikšanā, jo esat noraizējies, ka varētu kļūt par upuri dažāda veida krāpniecībai, iegādājoties preces vai pakalpojumus 1 2 3 4 9
- I. Jūs neesat ieinteresēts pārrobežu darījumu veikšanā, jo esat noraizējies par piegādi 1 2 3 4 9

TREND 2008

JAUTĀT VISIEM

Q6. Par katru no sekojošā, vai Jūs būtu pārliecinātāks veicot pirkumus no pārdevēja/ piegādātāja, kas atrodas citā Eiropas Savienības valstī, Latvijā vai būtu vienādi pārliecināts par abiem?

- Vairāk pārliecināts par pārdevējiem no citas ES valsts 1
- Vairāk pārliecināts par pārdevējiem no Latvijas nekā no citas ES valsts 2
- Vienādā mērā pārliecināts 3
- [Nezin/ NA] 9

- A. Iegādājoties preces vai pakalpojumus Internetā 1 2 3 9
- B. Iegādājoties preces vai pakalpojumus pa telefonu vai pastu 1 2 3 9
- C. Iegādājoties preces vai pakalpojumus no tirdzniecības pārstāvjiem Jūsu mājās vai darbā 1 2 3 9
- D. Iegādājoties preces vai pakalpojumus no pārdevēja/ piegādātāja brīvdienu ceļojuma, iepirkšanās brauciena vai biznesa brauciena laikā 1 2 3 9

Q7. Patlaban, kad Jūs iegādājaties preci vai pakalpojumu no pārdevēja/ piegādātāja, kurš atrodas ārzemēs, Jūsu darījums iespējami tiks reglamentēts ievērojot pārdevēja/ piegādātāja valsts likumdošanu. Ja šādos darījumos pēc vienotiem Eiropas noteikumiem, kas būtu jāpiemēro neatkarīgi no tā, kur pārdevējs/ piegādātājs ir reģistrēts, vai Jūs būtu vairāk gatavi, vienādā mērā gatavi vai mazāk gatavi veikt šādus pārrobežu pirkumus:

- Vairāk gatavs 1
- Vienādi gatavs 2
- Mazāk gatavs 3

- [Nezin/ NA].....	9
A. ... e-komercijas gadījumos	1 2 3 9
B. ... gadījumos uz vietas (pārdevēja/ piegādātāja telpās).....	1 2 3 9

TREND 2009

JAUTĀT VISIEM

Q8. Vai pēdējo 12 mēnešu laikā esat piedzīvojis/-usi kādu no turpmāk minētajām situācijām?

[IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]

- Jā	1
- Nē.....	2
- [Nezin/ NA].....	9
A. Jūs saņēmt nevēlamas komerciālas reklāmas, sludinājumus vai piedāvājumus (tālruņa zvani, surogātpasts, reklāmas īsziņas utt.).....	1 2 9
B. Jūs saņēmt maldinošas reklāmas, paziņojumus vai piedāvājumus.....	1 2 9
[JAUTĀT C, JA B IR JĀ]	
C. Jūs atsaucāties reklāmai vai piedāvājumam, kas izrādījās maldinošs vai mānīgs.....	1 2 9
D. Jūs sastapāties ar krāpniecisku reklāmu, paziņojumu vai piedāvājumiem.....	1 2 9
[JAUTĀT E, JA D IR JĀ]	
E. Jūs atsaucāties reklāmai vai piedāvājumam, kas izrādījās krāpniecisks	1 2 9

TREND 2009

JAUTĀT VISIEM

Q9. Vai pēdējo 12 mēnešu laikā jums ir radušās kādas problēmas, iegādājoties kaut ko Latvijā?

- Jā- un es sūdzējos par to pārdevējam/ piegādātājam/ ražotājam.....	1
- Jā - bet es nesūdzējos par to pārdevējam/ piegādātājam/ ražotājam.....	2
- Nē.....	3
- [Nezin/ NA].....	9

TREND 2009

[JAUTĀT JA Q9 = 1]

Q10A. Kopumā, vai Jūs bijāt apmierināts/-a ar to, kādā veidā pārdevējs/ piegādātājs/ ražotājs izskatīja Jūsu sūdzību(-as), vai nē?

- Ļoti apmierināts/-a.....	4
- Diezgan apmierināts/-a.....	3
- Ne visai apmierināts/-a	2
- Nepavisam nebijāt apmierināts/-a.....	1
- [Nezin/ NA].....	9

TREND 2009

[JAUTĀT, JA Q9= 2]

Q10B. Kāds bija galvenais iemesls, kāpēc Jūs neiesniedzāt sūdzību?

- Šķita neiespējami, ka varētu saņemt apmierinošu atbildi jūsu problēmas gadījumā 1
- Summas bija pārāk niecīgas 2
- Jūs nezinājāt, kādā veidā un kam sūdzēties 3
- Jūs nesūdzējāties pādevējam/ piegādātājam, bet gājāt uzreiz pie trešās puses (patērētāju tiesību asociācija, advokāts, arbitrāža, starpniecības, samierināšanas iestādes, tiesa) 4
- [Cits] 8
- [Nezin/ NA] 9

TREND 2009

[JAUTĀT, JA Q10A = 1 VAI 2]

Q11. Kā Jūs rīkojāties tālāk?

[IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]

- Jūs neveicāt turpmākas darbības 1
- Jūs lūdzāt padomu patērētāju tiesību aizsardzības organizācijā/ patērētāju palīdzības centrā 2
- Jūs lūdzāt padomu advokātam 3
- Jūs nodevāt lietu izskatīšanai šķīrējtiesā, starpniecības, samierināšanas institūcijā 4
- Jūs nodevāt lietu izskatīšanai tiesā 5
- Jūs sūdzējāties valsts iestādēs (patērētāju tiesību aizsardzības iestāde, regulators vai vietējās / reģionālās iestādes) 6
- [Cits] 8
- [Nezin/ NA] 9

TREND 2009

JAUTĀT VISIEM

Q12. Par katru no šeit minētajiem apgalvojumiem sakiet, lūdzu, vai Jūs tam piekrītat vai nepiekrītat.

Latvijā...

- Pilnībā piekrīt 1
- Piekrīt 2
- Nepiekrīt 3
- Pilnībā nepiekrīt 4
- [Nezin/ NA] 9

- A. ... Strīdus ar pārdevējiem/ piegādātājiem ir viegli risināt ar šķīrējtiesas, starpniecības vai samierināšanas institūciju palīdzību (bojātas preces, novēlotas piegādes, vai piegādes neveikšanas gadījumā utt.)..... 1 2 3 4 9
- B. ... Ir viegli risināt strīdus ar pārdevējiem/ piegādātājiem ar tiesu starpniecību 1 2 3 4 9
- C. ... Uzticieties neatkarīgajām patērētāju tiesību aizsardzības organizācijām,
kas aizsargā Jūsu kā patērētāja tiesības..... 1 2 3 4 9
- D. ... Uzticieties valsts iestādēm, kas aizsargā Jūsu kā patērētāja tiesības 1 2 3 4 9
- E. ... Uzskatāt, ka esat pienācīgi pasargāts ar esošajiem drošības pasākumiem
patērētāju tiesību aizsardzībai..... 1 2 3 4 9
- F. ... Kopumā pārdevēji/ piegādātāji Latvijā respektē Jūsu kā patērētāja tiesības..... 1 2 3 4 9
- G. ... Jūs labprātāk būtu gatavs aizstāvēt savas tiesības, ja varētu pievienoties citiem patērētājiem, kuri ir sūdzējušies par to pašu lietu 1 2 3 4 9
- H. ... Jūs esat mainījis savu patērētāja uzvedību plašsaziņas mediju ietekmē (piemēram, mainīti veikali vai produkti) 1 2 3 4 9

TAGAD ES JUMS VĒLĒTOS UZDOT JAUTĀJUMUS PAR CITU TĒMU.

TREND 2009

JAUTĀT VISIEM

Q13. Domājot par visām nepārtikas precēm, kas šobrīd sastopamas Latvijas tirgū, vai Jūs personīgi uzskatāt, ka...?

- Būtībā, visas preces ir drošas 1
- Neliela daļa preču ir nedrošas..... 2
- Ievērojama daļa preču ir nedrošas..... 3
- [Tas ir atkarīgs no preces] 4
- [Nezin/ NA]..... 9

NEW

JAUTĀT VISIEM

Q14. Un, domājot par visiem pārtikas produktiem, kas šobrīd sastopami Latvijas tirgū, vai Jūs uzskatāt, ka...?

- Būtībā visi pārtikas produkti ir droši 1
- Neliela daļa pārtikas produktu ir nedroši..... 2
- Ievērojama daļa pārtikas produktu ir nedroši..... 3
- [Tas ir atkarīgs no preces] 4
- [Nezin/ NA]..... 9

MODIFIED 2009

JAUTĀT VISIEM

Q15. Vai Jūs pats personīgi jebkad esat saskāries ar preces atsaukšanu tirgū?

- Jā - nepārtikas prece 1
- Jā - pārtikas produkts..... 2

- Jā, ABI	3
- Nē.....	4
- [Nezin/ NA].....	9

TREND 2009

[JAUTĀT, JA Q15 IR "1" VAI "2" VAI "3"]

Q16A. Ko jūs darījāt šajā situācijā?

[IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]

- Jūs neko nedarījāt	1
- Jūs kontaktējāties ar mazumtirgotāju/ izplatītāju.....	2
- Jūs kontaktējāties ar ražotāju	3
- Jūs vērsāties valsts iestādēs	4
- Jūs vērsāties patērētāju tiesību aizsardzības organizācijā	5
- Jūs rīkojāties citādi	6
- [Cits]	7
- [Nezin/ NA].....	9

TREND 2009

[JAUTĀT, JA Q15 IR "4" VAI "9"]

Q16B. Ko Jūs darītu, ja Jūs saskartos ar nepārtikas preču atsaukšanu?

[IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]

- Jūs neko nedarītu	1
- Jūs kontaktētos ar mazumtirgotāju/ izplatītāju	2
- Jūs kontaktētos ar ražotāju	3
- Jūs vērstos valsts iestādēs.....	4
- Jūs vērstos patērētāju tiesību aizsardzības organizācijā	5
- Jūs darītu kaut ko, kas nav minētājās iespējās.....	6
- [Cits]	7
- [Nezin/ NA].....	9

TREND 2010

JAUTĀT VISIEM

Q17. Ņemot vērā visu, ko esat nopircis pēdējās nedēļas laikā; vai ietekmes uz apkārtējo vidi apsvērumi iespaidoja jebkura no produktiem (vai pakalpojumiem) izvēli?

- Jā	1
- Nē.....	2
- [Nezin/ NA].....	9

Q18. Ja Jūs apsvērtu ietekmi uz apkārtējo vidi, kad iegādājaties produktu/ pakalpojumu, kur Jūs vēlētos, lai būtu parādīti uzraksti par produktu (vai pakalpojumu) ietekmi uz apkārtējo vidi?

- Nē - Es neapsvērtu produktu (vai pakalpojumu) ietekmi uz apkārtējo vidi 1
- Uz produkta (ja tas nav pakalpojums)..... 2
- Parādīts veikalā/ laikā, kad tas tiek man pārdots 3
- Internetā/ mājaslapā/ interneta saitā..... 4
- [Nezin/ NA]..... 9

D1. Dzimums
[NEJAUTĀT - ATZĪMĒT ATBILSTOŠO VARIANTU]

- [1] Vīrietis
- [2] Sieviete

D2. Cik Jums gadu?

- [][] gadus vecs
- [00] [ATTEIKUMS/NAV ATBILDES]

D3. Cik Jums bija gadu, kad Jūs beidzāt pilna laika mācības?
[Ierakstīt VECUMU, KAD TIKA PĀRTRAUKTA IZGLĪTĪBAS IEGŪŠANA]

- [][] gadus vecs
- [00] [JOPROJĀM MĀCĀS PILNA LAIKA IZGLĪTĪBU]
- [01] [NEKAD NAV MĀCĪJIES PILNA LAIKA IZGLĪTĪBU]
- [99] [ATTEIKUMS/NAV ATBILDES]

D4. Runājot par Jūsu patreizējo nodarbošanos, vai Jūs teiktu, ka esat pašnodarbināts, algots darbinieks, fiziskā darba strādnieks vai arī Jūs teiktu, ka pašreiz nestrādājat algotu darbu? Vai tas nozīmē, ka Jūs esat...

[JA ATBILDE TIEK SNIEGTA PAR PAMATA KATEGORIJU, NOLASĪT ATBILSTOŠĀS APAKŠKATEGORIJAS - TIKAI VIENA ATBILDE]

- Pašnodarbināts

- i.e. :
- Fermeris / zemnieks, mežstrādnieks, zvejnieks 11
 - veikala īpašnieks, amatnieks..... 12
 - Profesionālis, kuram ir privātprakse (jurists, praktizējošs ārsts, grāmatvedis, arhitekts, ...) 13
 - Uzņēmuma vadītājs 14
 - Cits 15

- Algots darbinieks

- i.e. :
- algots profesionālis (ārsts, jurists, grāmatvedis, arhitekts) 21
 - vadošais menedžments, uzņēmuma vadītājs (ģenerāldirektors, komercdirektors, cits direktors) 22
 - vidējais menedžments 23
 - Civildienesta ierēdnis 24
 - Biroja darbinieks 25
 - cits algots darbinieks (pārdevējs, medmāsa, utt...) 26
 - Cits 27

- Fiziska darba strādnieks

→ i.e. :	- Uzraugs, brigadieris.....	31
	- Fiziska darba strādnieks.....	32
	- nekvalificēts strādnieks.....	33
	- Cits.....	34

- Nestrādā algotu darbu

→ i.e. :	- mājsaimnieks/mājsaimniece.....	41
	- students (pilna laika dienas nodaļas).....	42
	- pensionārs.....	43
	- darbu meklējošs.....	44
	- Cits.....	45

- [Atteikums].....	99
--------------------	----

TREND 2009

B6. Vai Jus teiktu, ka Jus dzīvojat...

- Lauku ciems.....	1
- Maza pilsēta.....	2
- Vidēja izmēra pilsētā.....	3
- Lielā pilsētā.....	4
- Lielpilsēta/ galvaspilsēta.....	5
- [Nezin/ NA].....	9

TREND 2009

B7. Vai Jums mājās ir pieejams interneta pieslēgums...

- Jā.....	1
- Nē.....	2
- [Nezin/ NA].....	9