

ZA 5614

**Flash Eurobarometer 331
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Bulgaria**

FL331 - BG

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

P1 Вашата фирма продава ли директно на крайни потребители?

Да	1
Не	2

АКО "НЕ", КОД 2 НА P1, ПРЕКРАТЕТЕ ИНТЕРВЮТО

P2a Колко работници и служители има Вашата фирма?

(ИНТ.: АКО "НЕ ЗНАМ", КОД '999') - (САМО ЕДИН ОТГОВОР)

					работници и служители
--	--	--	--	--	-----------------------

АКО ПО-МАЛКО ОТ 10 РАБОТНИЦИ И СЛУЖИТЕЛИ, P2a<10, ПРЕКРАТЕТЕ ИНТЕРВЮТО - АКО P2a=999, ПРЕМИНЕТЕ НА P2b - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА P3

P2b Дали Вашата фирма има...

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

По-малко от 10 работници и служители	1
От 10 до 49 работници и служители	2
От 50 до 249 работници и служители	3
250 или повече работници и служители	4
Не знае/ Не отговорил (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW

D5 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.”

(ИНТ.: АКО "ПРОДАВА САМО НА ПОТРЕБИТЕЛИ В СОБСТВЕНАТА СТРАНА", КОДИРАЙТЕ '00' - АКО "НЕ ЗНАМБЕЗ ОТГОВОР", КОДИРАЙТЕ '99')

страна / страни

FL300 Q1

Q1.1 Моля Ви да оцените колко процента от общия оборот на фирмата за миналата година са от: Електронна търговия/Интернет продажби

(ИНТ.: АКО "НЕПРИЛОЖИМО", КОДИРАЙТЕ '998' - АКО "НЕ ЗНАМБЕЗ ОТГОВОР", КОДИРАЙТЕ '999') - (САМО ЕДИН ОТГОВОР)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Колко процента от общия оборот на фирмата за миналата година са от: Електронна търговия/Интернет продажби в БЪЛГАРИЯ

(ИНТ.: АКО "НЕПРИЛОЖИМО", КОДИРАЙТЕ '998' - АКО "НЕ ЗНАМБЕЗ ОТГОВОР", КОДИРАЙТЕ '999') - (САМО ЕДИН ОТГОВОР)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Колко процента от общия оборот на фирмата за миналата година са от: продажби по телефона или по пощата

(ИНТ.: АКО "НЕПРИЛОЖИМО", КОДИРАЙТЕ '998' - АКО "НЕ ЗНАМБЕЗ ОТГОВОР", КОДИРАЙТЕ '999') - (САМО ЕДИН ОТГОВОР)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 А колко процента от общия оборот на фирмата за миналата година са от: продажби през Интернет, по телефона или по пощата В ДРУГИ СТРАНИ ОТ ЕС

(ИНТ.: АКО "НЕПРИЛОЖИМО", КОДИРАЙТЕ '998' - АКО "НЕ ЗНАМБЕЗ ОТГОВОР", КОДИРАЙТЕ '999') - (САМО ЕДИН ОТГОВОР)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Доколко важни са следните пречки за развитието на Вашите презгранични продажби към други страни от ЕС?
----	--

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

	(ПРОЧЕТЕТЕ)	Много важно	Сравнително важно	Не много важно	Изобщо не е важно	Не знае/ Не отговорил
1	Допълнителни разходи за отговаряне на изискванията на различните национални данъчни законодателства (напр. за ДДС)	1	2	3	4	5
2	Допълнителни разходи за отговаряне на изискванията на различните регулации за защита на потребителите и закони за задълженията и договорите (включително и за правни консултации)	1	2	3	4	5
3	По-високите цени за презгранични доставки в сравнение с вътрешните доставки	1	2	3	4	5
4	Възможни по-високи разходи, нужни за справянето с евентуални оплаквания или разрешаване на спорове извън страната	1	2	3	4	5
5	Възможни по-високи разходи свързани с риска от измами и неплащане при презгранични продажби	1	2	3	4	5
6	Допълнителни разходи, произтичащи от езиковите разлики	1	2	3	4	5
7	Допълнителни разходи за следпродажнено обслужване при презгранични продажби	1	2	3	4	5

8	Ограничения за презгранични продажби, наложени от производители или доставчици	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

Q3	Под "потребителско законодателство" трябва да се разбира законодателството, което касае икономическите интереси на потребителите и което не включва безопасността на продуктите. Когато има въпроси относно безопасността на продуктите, това ще бъде изрично посочено. Знаете ли къде можете да намерите или да получите надеждна информация и да се консултирате относно потребителското законодателство в България или в друга страна от ЕС?
----	---

(ИЗЧЕТЕТЕ. ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР) - (ИНТ.: АКО РЕСПОНДЕНТЪТ ОТГОВОРИ "ДА И ИЗРИЧНО ПОСОЧИ ЕВРОПЕЙСКИЯ ПОТРЕБИТЕЛСКИ ЦЕНТЪР", МОЛЯ КОДИРАЙТЕ "4")

Да, относно законодателството в България	1,
Да, относно законодателството в други страни от ЕС	2,
Не, нито за България, нито за други страни от ЕС	3,
Да, изрично посочва Европейския потребителски център (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4,
Не знае/ Не отговорил (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5,

NEW

ЗАДАЙТЕ Q4a ВЪВ ФРАНЦИЯ, ПОЛША, КИПЪР, ЧЕХИЯ, ДАНИЯ, ЕСТОНИЯ, ФИНЛАНДИЯ, ЛАТВИЯ, ПОРТУГАЛИЯ, ШВЕЦИЯ, МАЛТА, СЛОВЕНИЯ, БЕЛГИЯ, ГЕРМАНИЯ, ИСЛАНДИЯ, НОРВЕГИЯ - ДРУГИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q4b

Q4a	
-----	--

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q4b В АВСТРИЯ, БЪЛГАРИЯ, ИСПАНИЯ, ИРЛАНДИЯ, ЛИТВА, ЛЮКСЕМБУРГ, ХОЛАНДИЯ, СЛОВАКИЯ, ВЕЛИКОБРИТАНИЯ, УНГАРИЯ, ГЪРЦИЯ, ИТАЛИЯ, РУМЪНИЯ - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q5a

Q4b Т.нар. "период на размисъл" е свързан със законовото право на потребителя да върне продукт закупен по Интернет, по телефона или пощата в рамките на определен период, без да заплаща глоба. Каква е продължителността на периода за размисъл в България? Моля, дайте Вашия отговор в РАБОТНИ дни.

(ИНТ.: АКО "НЕ ЗНАМ БЕЗ ОТГОВОР, КОДИРАЙТЕ '999') - (САМО ЕДИН ОТГОВОР)

работни дни

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

НЕ ЗАДАВАЙТЕ Q5a В ИРЛАНДИЯ И ВЕЛИКОБРИТАНИЯ - ИРЛАНДИЯ И ВЕЛИКОБРИТАНИЯ ПРЕМИНАВАТ НА Q5b

Q5a Моля, довършете вярно следното твърдение? "Потребителят има право да иска поправка на дефектен продукт..."

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

В рамките на 1 година от датата на оригиналната покупка	1
В рамките на 2 години от датата на оригиналната покупка	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 (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4
Не знае/ Не отговорил (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

FL300 Q12_a

ЗАДАЙТЕ Q5b САМО В ИРЛАНДИЯ И ВЕЛИКОБРИТАНИЯ - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q6 - НЕ ЗАДАВАЙТЕ Q5b В ШОТЛАНДИЯ - ШОТЛАНДИЯ ПРЕМИНАВА НА Q5c

Q5b

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b1

ЗАДАЙТЕ Q5c САМО В ШОТЛАНДИЯ - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q6

Q5c

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b2

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q6 Ще прочета 4 твърдения за българското законодателството, засягащо търговските практики. Те включват както забранени, така и разрешени практики. Моля да посочите за всяко твърдение, дали описаното е забранено или не?

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

	(ПРОЧЕТЕТЕ)	Забранен о	Не е забранен о	Не знае/ Не отговорил
--	-------------	---------------	-----------------------	-----------------------------

1	Да се включва фактура или сходен документ, изискващ заплащане, в маркетингови материали	1	2	3
2	Да се рекламират продукти на много ниски цени в сравнение с други оферти, без наличието на разумно количество продукти за продажба	1	2	3
3	Изказването на преувеличени твърдения в реклама	1	2	3
4	Да се описва продукт като "безплатен", въпреки че той е свободно достъпен само за потребители, набрали телефонен номер с добавена стойност	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7 През последните 12 месеца, попадали ли сте на реклами, изявления или предложения с цел измама, направени от Вашите конкуренти?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да, в редица случаи	1
Да, веднъж или два пъти	2
Не	3

Не знае/ Не отговорил 4

FL300 Q15

Q8 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.

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да, в редица случаи	1
Да, веднъж или два пъти	2
Не	3
Не знае/ Не отговорил	4

FL300 Q16

Q9 През последните 12 месеца, попадали ли сте на преувеличени или заблуждаващи твърдения, направени от Ваши конкуренти относно полезното въздействие на техни продукти върху околната среда (заблуждаващи екологични твърдения)?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да, в редица случаи	1
Да, веднъж или два пъти	2
Не	3
Не знае/ Не отговорил	4

NEW

Q10 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.

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

	(ПРОЧЕТЕТЕ)	Напълно съгласен	Съгласен	Несъгласен	Напълно несъгласен	Не знае/ Не отговорил
--	-------------	------------------	----------	------------	--------------------	-----------------------

1	Вие спазвате напълно законодателството за потребителите	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

2	Вашите конкуренти напълно спазват законодателството за потребителите	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

FL300 Q18

Q11	Във връзка с безопасността на продуктите, във вашата фирма случвало ли се е някое от следните неща през последните две години?
-----	--

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

(ПРОЧЕТЕТЕ)	Да	Не	Неприложимо, не продават продукти (НЕ ЧЕТЕТЕ)	Не знае/ Не отговорил

1	Получихте оплакване от потребител относно безопасността на някой от продуктите, които сте продали	1	2	3	4
2	Властите провериха безопасността на някои от продуктите, които продавате	1	2	3	4
3	Властите ви помолиха да изтеглите от пазара или да поискате връщането на някои продукти, които сте продавали	1	2	3	4
4	Властите поискаха да издадете публично предупреждение за безопасността на някой от продуктите, които сте продавали	1	2	3	4
5	Вие, като продавач на дребно, сте правили някакви тестове, за да се уверите, че някой от продуктите, които сте продавали са безопасни	1	2	3	4
6	Някакво друго принудително действие във връзка с безопасността на продуктите	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

Q12	"Потребителски власти" са националните, регионални или местни власти, които упражняват пазарния контрол и други дейности, които имат за цел да гарантират прилагането на потребителското законодателство и законодателството относно безопасността на продуктите. През последните 12 месеца, били ли сте 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
-----	---

(САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да	1
Не	2
Не знае/ Не отговорил	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

--

Q13	Следващите твърдения се отнасят до контрола върху спазването на потребителското законодателство и законодателството за безопасността на продуктите. Моля, кажете дали сте напълно съгласен/сна, съгласен/сна, несъгласен/сна или напълно несъгласен/сна със следните твърдения:
-----	---

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

	(ПРОЧЕТЕТЕ)	Напълно съгласен/сна	Съгласен/сна	Несъгласен/сна	Напълно несъгласен/сна	Непознато, не продават продукти (НЕ ЧЕТЕТЕ)	Не знае / Не отговорил

1	Обществените власти активно следят и осигуряват спазване на потребителското законодателство във Вашия сектор в България	1	2	3	4	5	6
2	Обществените власти активно следят и осигуряват спазване на законодателството за безопасността на продуктите във Вашия сектор в България	1	2	3	4	5	6

3	Обществените власти активно следят и осигуряват спазване на законодателството за безопасността на храните във Вашия сектор в България	1	2	3	4	5	6
4	Потребителските неправителствени организации активно следят за спазването на потребителското законодателство във Вашия сектор в България	1	2	3	4	5	6
5	Органите за саморегулиране активно следят за зачитането на кодексите за поведение или кодексите за практики във Вашия сектор в България	1	2	3	4	5	6
6	Медиите редовно съобщават за бизнеси, които не спазват законодателството за потребителите	1	2	3	4	5	6
7	Вие променихте своите търговски практики, в резултат от материал в медиите	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

НЕ ЗАДАВАЙТЕ Q14a ВЪВ ФИНЛАНДИЯ - ФИНЛАНДИЯ ПРЕМИНАВА НА Q14b

Q14a	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?
------	--

(ИЗЧЕТЕТЕ-ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ)

Не и не познавате никой от тези механизми	1,
Не, но познавате някои извънсъдебни механизми за решаване на спорове	2,
Не, но сте член на орган за извънсъдебно решаване на спорове	3,
Да, ползвали сте механизми за извънсъдебно решаване на спорове	4,
Да, редовно използвате такива механизми	5,
Да, чрез орган за извънсъдебно решаване на спорове, на който сте член	6,
Не знае/ Не отговорил (НЕ ЧЕТЕТЕ)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q14b САМО ВЪВ ФИНЛАНДИЯ - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q15

Q14b	
------	--

1,
2,
3,
4,
5,
6,
7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q15 "Безопасност на продуктите" се отнася единствено до потребителските стоки и не включва индустриални продукти. Небезопасни или опасни продукти са тези, които не отговарят на стандартите за безопасност - тук нямаме предвид продукти като пушки или ножове. Като имате предвид всички НЕХРАНИТЕЛНИ продукти, които в момента са на пазара в България, мислите ли, че...?

(ПРОЧЕТЕТЕ - 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 продават нехранителни продукти	4
Не знае/ Не отговорил (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 А като имате предвид всички ХРАНИТЕЛНИ продукти, които в момента са на пазара в България, мислите ли, че ... ?

(ПРОЧЕТЕТЕ - 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 продават хранителни продукти	4
Не знае/ Не отговорил (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

ДЕМОГРАФИЯ

ПРОГ: Сумата трябва да се въведе направо в местна валута, след което тя ще бъде автоматично конвертирана в евро (таблицата с курсовете е изпратена)

D1 Колко беше оборотът на фирмата Ви за миналата година?

(ИНТ.: АКО "НЕ ЗНАМ БЕЗ ОТГОВОР", КОДИРАЙТЕ '999')

(въведете в левове)

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2 Използвате ли следните канали за продажби на дребно?

(ПРОЧЕТЕТЕ-ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Електронна търговия \ Интернет	1,
Пощенски поръчки (по пощата)	2,
Телефонни продажби \ кол център (с изключение на електронна търговия с телефонно обслужване, телевизионни продажби и пр.)	3,
Продажби, чрез търговски представители, посещаващи потребителите по домовете	4,
Директни продажби на дребно (напр. магазини)	5,
Друго (НЕ ЧЕТЕТЕ)	6,
Не знае/ Не отговорил (НЕ ЧЕТЕТЕ)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

D3 Продавате ли храни или други стоки на крайни потребители? Под "храни" имаме предвид храни, които потребителите могат да консумират у дома, на път или на място.

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да, продавате храни	1
Да, продавате други стоки (но не и храни)	2
Да, продавате и храни и други стоки	3
Не	4

NEW BASED ON FL300 D4

D4 На какъв език сте подготвени да продавате на крайни потребители?

(НЕ ЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Български	1,
Чешки	2,
Датски	3,
Холандски	4,
Английски	5,
Естонски	6,
Фински	7,
Френски	8,
Немски	9,

Гръцки	10,
Унгарски	11,
Ирландски	12,
Италиански	13,
Латвийски	14,
Литовски	15,
Малтийски	16,
Полски	17,
Португалски	18,
Румънски	19,
Словашки	20,
Словенски	21,
Испански	22,
Шведски	23,
Исландски	24,
Норвежки	25,
Люксембургски	26,
Руски	27,
Друг	28,
Не знам/Без отговор	29,

NEW BASED ON FL300 D6