

**ZA5615**

**Flash Eurobarometer 332  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire  
Bulgaria**

FL332 - BG

Потребителски нагласи към презграничната търговия и защита на потребителите

D1 На колко години сте?

(ЗАПИШЕТЕ - АКО "ОТКАЗ" КОДИРАЙТЕ '99')

--	--

D2 Пол

Мъж	1
Жена	2

ПОД ПРОДАВАЧ ИМАМЕ ПРЕДВИД РАЗПРОСТРАНТЕЛЯ ИЛИ ПРОДАВАЧА НА ДРЕБНО НА НЯКАКВА СТОКА - В МАГАЗИН ИЛИ ЧРЕЗ УЕБСАЙТ. ДОСТАВЧИК Е ПРОДАВАЧЪТ ИЛИ РАЗПРОСТРАНТЕЛЯТ НА УСЛУГА.

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

--

Q1 Купувал/а ли сте каквито и да е стоки или услуги [чрез Интернет, по телефона или по пощата] през последните 12 месеца, в България или другаде, по някой от следните начини?

[ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР]

	(ПРОЧЕТЕТЕ)	Да, от продавач/ доставчик  намиращ се в България	Да, от продавач/ доставчик  намиращ се в друга страна от ЕС	Да, от продавач/ доставчик  намиращ се извън ЕС	Не	Не знае/Не отговорил
--	-------------	---------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	----	----------------------------

1	През Интернет (уеб сайт, електронна поща и т.н.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	По телефона	1,	2,	3,	4,	5,
3	По пощата (чрез каталози, поръчка по пощата и т.н.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q2.1 АКО "Да, от продавач/доставчик, намиращ се в България", КОД 1 НА Q1.1 ИЛИ Q1.2 ИЛИ Q1.3 - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q2.2

ПРОГРАМНИ ИНСТРУКЦИИ: Сумата да се въведе направо в местна валута - автоматично ще бъде преизчислена в евро (таблицата с курсовете е изпратена)

--

Q2.1 Казахте, че сте купили нещо през Интернет, по телефона или по пощата от продавач или доставчик, намиращ се в България. Моля, кажете ми, колко общо платихте за тези стоки и услуги (купени през Интернет, по телефона или по пощата от продавач или доставчик, намиращ се в България), през последните 12 месеца, дори да е приблизителна сума.

(ИНТ: АКО "НЕ ЗНАЕ" КОДИРАЙТЕ "999999")

(въведете в лв)

NEW

ЗАДАЙТЕ Q2.2 АКО "Да, от продавач/доставчик, намиращ се в друга страна от ЕС", КОД 2 НА Q1.1 ИЛИИ Q1.2 ИЛИИ Q1.3 - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q2.3

ПРОГРАМНИ ИНСТРУКЦИИ: Сумата да се въведе направо в местна валута - автоматично ще бъде преизчислена в евро (таблицата с курсовете е изпратена)

Q2.2 Казахте, че сте купили нещо през Интернет, по телефона или по пощата от продавач/доставчик, намиращ се в ДРУГА СТРАНА ОТ ЕС. А бихте ли казал/а колко общо платихте за тези стоки и услуги (купени през Интернет, по телефона, или по пощата от друга страна от ЕС), през последните 12 месеца, дори да е само приблизителна сума.

(ИНТ: АКО "НЕ ЗНАЕ" КОДИРАЙТЕ "999999")

(въведете в лв)

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q2.3 АКО "Да, от продавач/доставчик, намиращ се извън ЕС", КОД 3 НА Q1.1 ИЛИИ Q1.2 ИЛИИ Q1.3 - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q3

ПРОГРАМНИ ИНСТРУКЦИИ: Сумата да се въведе направо в местна валута - автоматично ще бъде преизчислена в евро (таблицата с курсовете е изпратена)

Q2.3 Казахте, че сте купили нещо през Интернет, по телефона или по пощата от продавач/доставчик, намиращ се ИЗВЪН ЕС. Колко общо платихте за тези стоки и услуги (купени през Интернет, по телефона, или по пощата от страни извън ЕС), през последните 12 месеца, дори да е само приблизителна сума.

(ИНТ: АКО "НЕ ЗНАЕ" КОДИРАЙТЕ "999999")

(въведете в лв)

NEW

ЗАДАЙТЕ Q3 ПРИ КОД 1 ИЛИ 2 НА Q1.1 ИЛИ Q1.2 ИЛИ Q1.3 - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q4

Q3 През последните 12 месеца, случвала ли Ви се е някоя от следните ситуации, когато купувахте нещо през Интернет, по телефона или по пощата в България или другаде?

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

	(ПРОЧЕТЕТЕ)	Случвало се е	Не се е случвало	Не знае/ Не отговорил
1	Закъснение в доставката на нещо, купено от продавач/доставчик, намиращ се в България	1	2	3
2	Купихте нещо от продавач/доставчик, намиращ се в България, и то изобщо не беше доставено	1	2	3
3	Закъснение в доставката на нещо, купено от продавач/доставчик, намиращ се в друга страна от ЕС	1	2	3
4	Купихте нещо от продавач/доставчик, намиращ се в друга страна от ЕС, и то изобщо не беше доставено	1	2	3
5	Искахте да купите нещо от продавач/доставчик от друга страна от ЕС, но не можахте, защото продавачът не доставя или не продава в България	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q4 През последните 12 месеца купували ли сте някакви стоки докато сте на почивка, пазар или бизнес пътуване в друга страна член на Европейския Съюз?

(САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да	1
Не	2
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	3

FL 299 Q2

Q5	Мислейки като цяло за покупката на стоки или услуги от продавачи/доставчици, намиращи се другаде в Европейския съюз, което наричаме “презгранично пазаруване”, моля, кажете ми до каква степен сте съгласен/сна или несъгласен/сна с всяко от следните твърдения:
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

	(ПРОЧЕТЕТЕ)	Напълно съгласен	Склонен съм да се съглася	Склонен съм да не се съглася	Напълно несъгласен	Не знае/ Не отговорил
--	-------------	------------------	---------------------------	------------------------------	--------------------	-----------------------

1	Подготвени сте да купувате стоки или услуги, ползвайки друг език от Европейския съюз	1	2	3	4	5
2	Знаете къде да получите информация и съвет за презграничното пазаруване в Европейския съюз	1	2	3	4	5
3	В следващите 12 месеца смятате да направите презгранични покупки на по-висока стойност от направените презгранични покупки в изминалите 12 месеца	1	2	3	4	5
4	Не се интересувате от презгранично пазаруване, защото сте несигурни какви права имате	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

--

Q6	За всяко от следните, дали се чувствате по-сигурен/рна да правите покупки от продавачи/доставчици, намиращи се в друга страна от Европейския съюз, по-сигурен/рна в продавачи/доставчици, намиращи се в България или се чувствате еднакво сигурен/рна и в двете?
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

--

(ПРОЧЕТЕТЕ)	По-сигурен/сигурна в продавателите от друга страна от ЕС	По-сигурен/сигурна в продавателите от България, отколкото тези от друга страна от ЕС	Еднакво сигурен/сигурна	Не знае/Не отговорил
-------------	----------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	----------------------

1	Покупка на стоки или услуги по Интернет	1	2	3	4
2	Покупка на стоки или услуги по телефона или пощата	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7	Случвало ли Ви се е някое от следните неща през последните 12 месеца?
----	-----------------------------------------------------------------------

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

(ПРОЧЕТЕТЕ)	Да	Не	Не знае/Не отговорил
-------------	----	----	----------------------

1	Попадал/а сте на нежелани търговски реклами, твърдения или оферти (нежелани телефонни обаждания, спам по електронната поща, рекламни sms-и и т.н.)	1	2	3
2	Попадал/а сте на заблуждаващи или лъжливи реклами, твърдения или оферти	1	2	3
3	Отзовал/а сте се на реклама или оферта, която се е оказала заблуждаваща или лъжлива	1	2	3
4	Попадал/а сте на измамни реклами, твърдения или оферти	1	2	3
5	Отзовал/а сте се на реклама или оферта, която се е оказала измамна	1	2	3
6	Попадал/а сте на преувеличени или заблуждаващи твърдения относно ползите, които дадени продукти имат за околната среда	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8	Да предположим, че сте поръчал/а стока по пощата, по телефона или чрез Интернет. Мислите ли, че имате правото да върнете стоката, която сте поръчали, 4 дни след като е доставена и да си получите парите обратно, без да обяснявате причина?
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да	1
Не	2
Не знае/ Не отговорил (НЕ ЧЕТЕТЕ)	3

EB73.3 QA6

Q9	Представете си, че новият хладилник, който сте купил/а преди 18 месеца, се развали не по Ваша вина. Не сте платил/а за удължена търговска гаранция. Имате ли право хладилникът Ви да бъде поправен или заменен безплатно?
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да	1
Не	2
Не знае/ Не отговорил (НЕ ЧЕТЕТЕ)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10	Представете си, че получите по пощата две образователни DVD-та, които не сте поръчал/а, заедно с фактура за 40 лв. за продуктите. Длъжен/на ли сте да платите фактурата?
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Не и не сте задължен/а да изпратите обратно DVD-тата	1
Не, но ако изпратите обратно DVD-тата	2
Да, задължен/а сте да платите	3
Не знам	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11	През последните 12 месеца сблъскали ли сте се с проблем, когато сте купували нещо в България?
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да - и се оплакахте за това на продавача/доставчика/производителя	1
Да - но не се оплакахте за това на продавача/доставчика/производителя	2
Не	3

Не знае/ Не отговорил (НЕ ЧЕТЕТЕ) 4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q12.1 АКО "Да - и се оплакахте за това на  
продавача/доставчика/производителя", КОД 1 НА Q11 - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ  
НА Q12.2

Q12.1 Като цяло, бяхте ли удовлетворен/а или не от начина, по който  
търговецът/доставчикът/производителят реагира на Вашето/шите оплакване/ния?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Много удовлетворен/а	1
Донякъде удовлетворен/а	2
Не много удовлетворен/а	3
Изцяло неудовлетворен/а	4
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

FL 299 Q10A

ЗАДАЙТЕ Q12.2 АКО "Да - но не се оплакахте за това на  
продавача/доставчика/производителя", КОД 2 НА Q11 - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ  
НА Q13

Q12.2 Какви бяха главните причини да не подадете оплакване?

(ПРОЧЕТЕТЕ-ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Било е малко вероятно да получите задоволително решение на проблема, с който сте се сблъскал/а	1,
Въпросните суми бяха твърде малки	2,
Не сте знаел/а как и къде да се оплачете	3,
Не сте бил сигурен/а какви са правата Ви като потребител	4,
Мислехте, че ще отнеме твърде много време	5,
Опитвал/а сте се да подавате оплаквания по повод други проблеми в миналото, но не сте постигнал/а резултат	6,
Не сте се оплакали на продавача/доставчика, а сте се обърнали директно към трета страна (потребителска асоциация, юрист, арбитраж, посредник, помирителен орган, съд)	7,
Друго (СПОНТАННО)	8,
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

ЗАДАЙТЕ Q13 АКО "Не много удовлетворен/а" (КОД 3) ИЛИ "Изцяло неудовлетворен/а"  
(КОД 4) НА Q12.1 - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q14



Q13 Как процедирахте по-нататък?

(ПРОЧЕТЕТЕ-ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Не предприехте по-нататъшни действия	1,
Потърсихте съвет от потребителска асоциация / бюро за обслужване на клиенти	2,
Потърсихте съвет от адвокат	3,
Отнесохте въпроса до арбитраж, посредник или помирителен орган	4,
Отнесохте въпроса до съда	5,
Оплакахте се на публичната власт (власти за защита на потребителите, регулатор или местна/регионална власт)	6,
Друго (СПОНТАННО)	7,
Не знае/ Не отговорил	8,

FL 299 Q11

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q14 За всяко от следните твърдения, моля, кажете ми, доколко сте съгласен/а или несъгласен/на. В БЪЛГАРИЯ ...

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

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

1	... Е лесно да се решат спорове с търговци/доставчици с помощта на арбитражни, посреднически или помирителни комисии (напр. при неизправни стоки; късна доставка или липса на такава и т.н.)	1	2	3	4	5
2	... Е лесно да се решат спорове с търговци/доставчици с помощта на съдилищата	1	2	3	4	5
3	... Се доверявате на независими потребителски организации да защитават Вашите права като потребител	1	2	3	4	5

4	... Се доверявате на обществените власти да защитават Вашите права като потребител	1	2	3	4	5
5	... Смятате, че сте добре защитен/а от съществуващите мерки за защита на потребителите	1	2	3	4	5
6	... Като цяло, търговците/доставчиците в България спазват Вашите права като потребител	1	2	3	4	5
7	... Променили сте потребителското си поведение в следствие на материал в медиите (напр. сменили сте магазин или продукт)	1	2	3	4	5
8	... Редовно гледате/слушате телевизионни или радио предавания които третираат проблеми на потребителите	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

ИЗЧЕТЕТЕ: "Безопасност на продуктите" се отнася само до потребителските стоки. Тук не се включват индустриални продукти. Под продукти, които не са безопасни, имаме предвид тези, които не отговарят на стандартите за безопасност, а не пушки или ножове.

Q15 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
Малка част от продуктите са опасни	2
Голяма част от продуктите са опасни	3
Зависи от продукта (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

FL 299 Q13

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 хранителни продукти са безопасни	1
Малка част от хранителните продукти са опасни	2
Голяма част от хранителните продукти са опасни	3
Зависи от продукта (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

FL 299 Q14

Q17 Бил/а ли сте някога лично засегнат/а от изтегляне на продукт от пазара?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да - нехранителен продукт	1
Да - хранителен продукт	2
Да, и двете	3
Не	4
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

FL 299 Q15

Q18 Като имате предвид всичко, което купихте миналата седмица, дали Вашият избор беше повлиян от въздействието на някой от продуктите или услугите върху природната среда?

(САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да	1
Не	2
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	3

FL 299 Q17

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

ДЕМОГРАФИЯ

D4 На колко години бяхте, когато завършихте най-високата степен на Вашето образование - редовно обучение (без да включвате допълнителни курсове за обучение или квалификация)?

(ИНТ.: АКО "ВСЕ ОЩЕ УЧИ", КОДИРАЙТЕ '00' - АКО "БЕЗ ОБРАЗОВАНИЕ" КОДИРАЙТЕ '01' - АКО "ОТКАЗ" КОДИРАЙТЕ '98' - АКО "НЕ ЗНАМ" КОДИРАЙТЕ '99')

FL 999 D4

D5	Що се отнася до Вашето основно занятие в момента, бихте ли казали, че стесамонает/а, нает служител, нает работник или не упражнявате професионалнадейност? Това означава ли, че Вие сте .....
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

АКО БЪДЕ ДАДЕН ОТГОВОР ОТ ОСНОВНА КАТЕГОРИЯ, ПРОЧЕТЕТЕ СЪОТВЕТНИТЕ ПОДКАТЕГОРИИ
---------------------------------------------------------------------------------

САМОНАЕТ	
Фермер, горски работник, рибар	1
Собственик на магазин, занаятчия	2
Специалист (адвокат, лекар, счетоводител, архитект ...)	3
Управител на фирма/компания	4
Друг	5
Нает служител	
Специалист (лекар, адвокат, счетоводител, архитект...)	6
Главен мениджър, директор или друг висш управленски кадър	7
Ръководител на средно равнище, ръководител на отдел, низов ръководител, учител, техник	8
Държавен служител	9
Служител в офис	10
Друг наемен служител (продавач, медицинска сестра, и пр. ....)	11
Друг	12
Нает работник	
Супервайзер/ бригадир (ръководител на екип, и пр.)	13
Работник/чка - физически труд	14
Неквалифициран работник - физически труд	15
Друг	16
Не упражнява професионална дейност	
Грижа се за дома (домакин/я)	17
Учаш / студент (редовно обучение)	18
Пенсионер	19
Търсещ работа	20
Друг	21
Отказ (СПОНТАННО)	22

FL 999 D5
-----------

--

D6	Имате ли интернет връзка вкъщи?
----	---------------------------------

--

Да	1
Не	2

FL 999 D6
-----------

D12	В коя област живеете?
-----	-----------------------

(ПРОЧЕТЕТЕ АКО Е НЕОБХОДИМО - САМО ЕДИН ОТГОВОР)
--------------------------------------------------

--	--	--

D13 | А дали живеете в .....?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Селски район или село	1
Малък или среден град	2
Голям град	3
НЕ ЗНАМ (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4

D18 | Имате ли мобилен телефон?

(НЕ ЧЕТЕТЕ)

Да	1
Не	2

D20 | Имате ли стационарен телефон ?

(НЕ ЧЕТЕТЕ)

Да	1
Не	2

D22 | Колко души на възраст 15 и повече години живеят във Вашето домакинство, с Вас включително?

(ЗАПИШЕТЕ - АКО "НЕ ЗНАМ" КОДИРАЙТЕ '98' - АКО "ОТКАЗ" КОДИРАЙТЕ '99')

Брой на хората на 15 или повече години в домакинството