

ZA5615

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

**Country Questionnaire
Lithuania**

FL332 - LT

Vartotojų požiūris į tarptautinę prekybą ir vartotojų apsaugą

D1 Kiek Jums metų?

(IRAŠYKITE – JEI „ATSISAKĖ ATSAKYTI“, KODAS „99“)

--	--

D2 Lytis

Vyras	1
Moteris	2

PARDAVĖJAS YRA PREKĖS TIEKĖJAS – PARDUOTUVĖ ARBA INTERNETO SVETAINĖ / TEIKĖJAS YRA PASLAUGOS PARDAVĖJAS

KLAUTI VISŲ

--

Q1 Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs pirkote kokias nors prekes ar paslaugas internetu, telefonu arba paštu Lietuvoje arba kitur kuriuo nors iš šių būdų...?

(GALIMI KELI ATSAKYMAI)

	(SKAITYTI)	Taip, iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio Lietuvoje	Taip, iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio kitoje ES valstybėje	Taip, iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio už ES ribų	Ne	N / N (NESKAITYTI)
--	------------	--	---	---	----	--------------------

1	Internetu (svetainėje, elektroniniu paštu ir pan.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Telefonu	1,	2,	3,	4,	5,
3	Paštu (iš katalogų, užsakymu paštu ir pan.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

KLAUSTI Q2.1, JEI „Taip, iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio Lietuvoje“, Q1.1 ARBA (IR) Q1.2 ARBA (IR) Q1.3 KLAUSIMŲ KODAS 1 – KITAIŠ ATVEJAIŠ PEREIKTI PRIE Q2.2

PROG.: Kiekį reikia įrašyti tiesiai vietine valiuta, šis kiekis bus automatiškai konvertuotas į eurus (išsiųsta konversijos lentelė)

--

Q2.1 Sakėte, jog pirkote kažką internetu, telefonu arba paštu iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio Lietuvoje. Prašom pasakyti, kiek Jūs iš viso išleidote prekėms ir paslaugoms, kurias per paskutinius 12 mėnesių įsigijote Lietuvoje internetu, telefonu arba paštu, nors ir apytikriai.

(INT.: JEI „N / N“, KODUOTI „999999“)

litų (-ai)

NEW

KLAUSTI Q2.2, JEI „Taip, iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio kitoje ES šalyje“, Q1.1 ARBA (IR) Q1.2, ARBA (IR) Q1.3 KLAUSIMŲ KODAS 2 – KITAIŠ ATVEJAIŠ PEREITI PRIE Q2.3

PROG.: Kiekį reikia įrašyti tiesiai vietine valiuta, šis kiekis bus automatiškai konvertuotas į eurus (išsiųsta konversijos lentelė)

Q2.2 Sakėte, jog pirkote kažką internetu, telefonu arba paštu iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio KITOJE ES ŠALYJE. Prašau pasakyti, kokią sumą Jūs iš viso išleidote prekėms ir paslaugoms, kurias per paskutinius 12 mėnesių įsigijote internetu, telefonu arba paštu kitoje ES šalyje, nors ir apytikriai.

(INT.: JEI „N / N“, KODUOTI „999999“)

litų (-ai)

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

KLAUSTI Q2.3, JEI „Taip, iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio už ES ribų“, Q1.1 ARBA (IR) Q1.2, ARBA (IR) Q1.3 KLAUSIMŲ KODAS 3 – KITAIŠ ATVEJAIŠ PEREITI PRIE Q3

PROG.: Kiekį reikia įrašyti tiesiai vietine valiuta, šis kiekis bus automatiškai konvertuotas į eurus (išsiųsta konversijos lentelė)

Q2.3 Sakėte, jog pirkote kažką internetu, telefonu arba paštu iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio už ES ribų. Prašau pasakyti, kiek Jūs iš viso išleidote prekėms ir paslaugoms, kurias per paskutinius 12 mėnesių įsigijote internetu, telefonu arba paštu už ES ribų, nors ir apytikriai.

(INT.: JEI „N / N“, KODUOTI „999999“)

litų (-ai)

NEW

KLAUSTI Q3, JEI Q1.1 ARBA (IR) Q1.2, ARBA (IR) Q1.3 KLAUSIMŲ KODAI 1 ARBA 2 –
KITAIS ATVEJ AIS PEREITI PRIE Q4

Q3 Ar per paskutinius 12 mėnesių Jums nutiko kuri nors šių situacijų, kai pirkote internetu,
telefonu ar paštu Lietuvoje arba kitur?

(VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

	(SKAITYTI)	Nutiko	Nenutiko	N / N (NESKAIT YTI)
1	Kurio nors pirkinio pristatymo vilkinimas iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio Lietuvoje	1	2	3
2	Jūs kažką nusipirkote iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio Lietuvoje, ir pirkinys išvis nebuvo pristatytas	1	2	3
3	Kurio nors pirkinio pristatymo vilkinimas iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio kitoje ES šalyje	1	2	3
4	Jūs kažką nusipirkote iš pardavėjo/ teikėjo, įsikūrusio kitoje ES šalyje, ir pirkinys išvis nebuvo pristatytas	1	2	3
5	Jūs norėjote kažką nusipirkti iš kitos ES šalies pardavėjo / teikėjo, tačiau pardavėjas nepristatė ar nepardavė pirkinio Lietuvai	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

KLAUSTI VISŲ

Q4 Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs pirkote kokias nors prekes atostogų metu, apsipirkimo ar
verslo kelionės metu kitoje ES šalyje?

(TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip	1
Ne	2
N / N (NESKAITYTI)	3

FL 299 Q2

Q5	Kalbant apskritai apie prekių ir paslaugų pirkimą iš pardavėjų / teikėjų, įsikūrusių kitose ES šalyje, kurį mes vadiname „tarptautiniu apsipirkimu“, prašau pasakyti, ar Jūs sutinkate, ar nesutinkate su kiekvienu šių teiginių?
----	---

(VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

	(SKAITYTI)	Visiškai sutinkate	Linkęs sutikti	Linkęs nesutikti	Visiškai nesutinkate	N / N (NESKAITYTI)
--	------------	--------------------	----------------	------------------	----------------------	--------------------

1	Jūs esate pasirengęs/-usi pirkti prekes ir paslaugas naudodamas/-a kitą Europos Sąjungos kalbą	1	2	3	4	5
2	Jūs žinote, kur gauti informacijos ir patarimų apie pirkimą užsienyje, ES viduje	1	2	3	4	5
3	Per artimiausius 12 mėnesių ketinate įsigyti didesnės vertės tarptautinių pirkinių nei tų, kuriuos pirkote per praėjusius 12 mėnesių	1	2	3	4	5
4	Jūsų nedomina tarptautiniai pirkimų sandoriai Europos Sąjungoje per artimiausius 12 mėnesių	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6	Prašau pasakyti apie kiekvieną dalyką, ar Jūs labiau pasitikite pirkdamas iš pardavėjų / teikėjų, esančių kitoje Europos Sąjungos šalyje, Lietuvoje, ar vienodai pasitikite abiem?
----	--

(VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

	(SKAITYTI)	Labiau pasitikite pardavėjais iš kitos ES šalies	Labiau pasitikite pardavėjais iš Lietuvos nei kitos ES šalies	Pasitikite vienodai	N / N (NESKAITYTI)
--	------------	--	---	---------------------	--------------------

1	Perkant prekes ar paslaugas internetu	1	2	3	4
2	Perkant prekes ar paslaugas telefonu ar paštu	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Ar per paskutinius 12 mėnesių Jums nutiko kas nors iš išvardyto?

(VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

	(SKAITYTI)	Taip	Ne	N / N (NESKAITYTI)
--	------------	------	----	--------------------

1	Jūs susidūrėte su nepageidautinomis komercinėmis reklamomis, pranešimais ar pasiūlymais (beasmeniai telefoniniai skambučiai, elektroniniai laišakai brukalai („spamai“), trumposios žinutės su siūlymais pirkti ir pan.)	1	2	3
2	Jūs susidūrėte su klaidinančiomis ar apgaulingomis reklamomis, pranešimais arba pasiūlymais	1	2	3
3	Jūs atsiliepėte į reklamą ar pasiūlymą, kuris pasirodė esąs klaidinantis ar apgaulingas	1	2	3
4	Jūs susidūrėte su nesąžiningomis reklamomis, pranešimais ar pasiūlymais	1	2	3
5	Jūs atsiliepėte į reklamą ar pasiūlymą, kuris pasirodė esąs nesąžiningas	1	2	3
6	Jūs susidūrėte su perdėtais arba apgaulingais pranešimais apie naudingą produktų poveikį aplinkai	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

--

Q8	Tarkime, Jūs užsisakėte prekę paštu, telefonu arba internetu. Ar, Jūsų nuomone, turite teisę ją gražinti ir atgauti savo pinigus be jokių pasiaiškinimų, jei po pristatymo praėjo 4 dienos?
----	---

(TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip	1
Ne	2
N / N (NESKAITYTI)	3

EB73.3 QA6

--

Q9	Įsivaizduokite, jog be Jūsų kaltės sugedo naujas šaldytuvas, kurį pirkote prieš 18 mėnesių. Jūs neįsigijote jokios pailgintos garantijos pirkiniai. Ar turite teisę nemokamai jį pataisyti arba pakeisti nauju?
----	---

(TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip	1
Ne	2
N / N (NESKAITYTI)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

--

Q10	Įsivaizduokite, jog paštu gavote du mokomuosius DVD diskus, kurių neužsakinėjote, drauge su 70 litų sąskaita už juos. Ar privalote apmokėti šią sąskaitą?
-----	---

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Ne, ir neprivalote DVD diskų siųsti atgal	1
Ne, jei DVD diskus išsiunčiate atgal	2
Taip, privalote apmokėti	3
N / N (NESKAITYTI)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

--

Q11	Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs susidūrėte su kokia nors problema pirkdami Lietuvoje?
-----	---

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip, ir Jūs skundėtės dėl to pardavėjui / teikėjui / gamintojui	1
Taip, bet Jūs nesiskundėte dėl to pardavėjui / teikėjui / gamintojui	2
Ne	3

N / N (NESKAITYTI) 4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

KLAUSTI Q12.1, JEI „Taip, ir Jūs skundėtės dėl to pardavėjui / teikėjui / gamintojui“, Q11
KLAUSIMO KODAS 1 – KITAIS ATVEJAIS PEREITI PRIE Q12.2

Q12.1 Kalbant apskritai, ar Jūs buvote patenkintas, ar nepatenkintas, kaip pardavėjas / teikėjas / gamintojas išsprendė Jūsų skundą (-us)?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Labai patenkintas (-a)	1
Labiau patenkintas (-a)	2
Nelabai patenkinta(s)	3
Visiškai nepatenkinta(s)	4
N / N (NESKAITYTI)	5

FL 299 Q10A

KLAUSTI Q12.2, JEI „Taip, bet Jūs nesiskundėte dėl to pardavėjui / teikėjui / gamintojui“,
Q11 KLAUSIMO KODAS 2 – KITAIS ATVEJAIS PEREITI PRIE Q13

Q12.2 Kokia (-ios) buvo pagrindinė(s) priežastis (-ys), dėl kurios (-ių) Jūs nepateikėte skundo?

(SKAITYKITE - GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Nemanėte, kad Jums bus pasiūlytas Jus tenkinantis kilusios problemas sprendimas	1,
Susijusios sumos buvo pernelyg menkos	2,
Nežinojote, kaip ir kur pateikti skundą	3,
Nebuvote tikras dėl savo turimų vartotojo teisių	4,
Manėte, jog tai pernelyg ilgai trukėtų	5,
Anksčiau bandėte skųstis dėl kitų problemų, bet nesėkmingai	6,
Jūs nepateikėte skundo pardavėjui / teikėjui, bet tiesiai kreipėtės į trečiąją šalį (vartotojų asociaciją, teisininką, arbitražą, tarpininką, taikinimo instituciją, teismą)	7,
Kita (NESKAITYTI)	8,
N / N (NESKAITYTI)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

KLAUSTI Q13, JEI Q12.1 „Nelabai patenkintas“ (KODAS 3) ARBA „Visiškai nepatenkintas“
(KODAS 4), – KITAIS ATVEJAIS PEREITI PRIE Q14

Q13 Kokių veiksmų Jūs ėmėtės toliau?

(SKAITYKITE - GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Nesiėmėte tolesnių veiksmų	1,
Kreipėtės patarimo į vartotojų asociaciją / vartotojų pagalbos skyrių	2,
Kreipėtės patarimo į advokatą	3,
Kreipėtės į arbitražo, tarpininkavimo, sutaikymo institucijas	4,
Kreipėtės į teismą	5,
Jūs pateikėte skundą valdžios institucijai (vartotojų skyriui, priežiūros ar vietos / regioninei valdžiai)	6,
Kita (NESKAITYTI)	7,
N / N (NESKAITYTI)	8,

FL 299 Q11

KLAUSTI VISŲ

--

Q14 Prašau pasakyti, ar Jūs sutinkate, ar nesutinkate su kiekvienu iš šių teiginių. Lietuvoje...

(VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

	(SKAITYKITE)	Visiškai sutinkate	Sutinkate	Nesutinkate	Visiškai nesutinkate	N / N (NESKAITYTI)
1	... lengva išspręsti ginčus su pardavėjais / teikėjais per arbitražo, tarpininkavimo arba sutaikymo institucijas (blogai veikiantis prietaisas, pavėluotas pristatymas / nepristatymas ir t. t.)	1	2	3	4	5
2	.. lengva išspręsti ginčus su pardavėjais / teikėjais teismuose	1	2	3	4	5
3	...Jūs pasitikite nepriklausomomis vartotojų asociacijomis, ginančiomis Jūsų, kaip vartotojo, teises	1	2	3	4	5
4	...Jūs pasitikite valdžios institucijomis, ginančiomis Jūsų, kaip vartotojo, teises	1	2	3	4	5

5	...Jūs jaučiate, kad esamos vartotojų apsaugos priemonės Jus tinkamai apsaugo	1	2	3	4	5
6	...kalbant bendrai, pardavėjai / teikėjai Lietuvoje gerbia Jūsų, kaip vartotojo, teises	1	2	3	4	5
7	...Jūs pakeitėte savo, kaip vartotojo elgesį, paveiktas (-a) straipsnio žiniasklaidoje (pvz., pasirinkote kitą parduotuvę ar prekę)	1	2	3	4	5
8	...Jūs nuolatos žiūrite / klausotės TV arba radijo programų, susijusių su vartotojų klausimais	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

PERSKAITYKITE: „Produktų sauga“ yra susijusi tik su vartojimo produktais ir neapima pramoninių gaminių. Nesaugūs yra tokie gaminiai, kurie neatitinka saugos standartų, o ne šautuvai arba peiliai.

Q15 Kalbant apie visus šiuo metu Lietuvos rinkoje esančius ne maisto produktus, ar Jūs manote, kad...?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Iš esmės visi produktai yra saugūs	1
Mažas skaičius produktų yra nesaugūs	2
Didelis skaičius produktų yra nesaugūs	3
Priklauso nuo produkto (NESKAITYTI)	4
N / N (NESKAITYTI)	5

FL 299 Q13

Q16 O kalbant apie visus šiuo metu Lietuvos rinkoje esančius maisto produktus, ar Jūs manote, kad ...?

(SKAITYKITE - TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Iš esmės visi maisto produktai yra saugūs	1
Mažas skaičius maisto produktų yra nesaugūs	2
Didelis skaičius maisto produktų yra nesaugūs	3

Priklauso nuo produkto (NESKAITYTI)	4
N / N (NESKAITYTI)	5

FL 299 Q14

Q17 Ar Jus kažkada asmeniškai palietė produkto išėmimas iš rinkos?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip – ne maisto produkto	1
Taip – maisto produkto	2
Taip, abiem atvejais	3
Ne	4
N / N (NESKAITYTI)	5

FL 299 Q15

Q18 Kalbant apie viską, ką Jūs nusipirkote praėjusią savaitę, ar bet kurio produkto arba paslaugos poveikis aplinkai turėjo įtakos Jūsų pasirinkimui?

(TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip	1
Ne	2
N / N (NESKAITYTI)	3

FL 299 Q17

KLAUSTI VISŲ

DEMOGRAFINIAI DUOMENYS

D4 Kiek Jums buvo metų, kai baigėte mokytis dieniniame skyriuje?

(INT.: JEIGU „TEBESIMOKO“, KODUOTI '00' - JEIGU „NESIMOKĖ“, KODUOTI '01' - JEIGU „ATSISAKĖ“, KODUOTI '98' - JEIGU „N / N“, KODUOTI '99')

FL 999 D4

D5 Kalbant apie Jūsų dabartinį užsiėmimą, Jūs esate pats sau darbdavys, samdomas darbuotojas, darbininkas ar nedirbate? Ar tai reiškia, kad Jūs esate...

JEIGU RESPONDENTAS NURODĖ PAGRINDINĘ KATEGORIJĄ, TOLIAU SKAITYTI ATITINKAMAS SUBKATEGORIJAS

INDIVIDUALI VEIKLA (pats sau darbdavys)	
Ūkininkas, miškininkas, žvejys	1
Parduotuvės savininkas, amatininkas	2
Individualiai dirbantis specialistas (teisininkas, medikas, finansininkas, architektas...)	3
Verslininkas, įmonės savininkas (vienas ar su partneriais)	4
Kita	5
SAMDOMAS DARBUOTOJAS	
Samdomas specialistas (gydytojas, teisininkas, finansininkas, architektas...)	6
Aukščiausio lygio vadovas, direktorius (vadovaujantys direktoriai, generaliniai direktoriai, kiti direktoriai)	7
Vidutinio lygio vadovas (skyriaus vadovas, jaunesnysis vadybininkas)	8
Valstybės tarnautojas	9
Samdomas darbuotojas, daugiausiai dirbantis biure	10
Kitas samdomas darbuotojas (pardavėjas, medicinos sesuo, t.t. ...)	11
Kita	12
DARBININKAS	
Darbu vykdytojas / brigadininkas (meistras, t.t. ...)	13
Kvalifikuotas darbininkas	14
Nekvalifikuotas darbininkas	15
Kita	16
NEDIRBA	
Namų šeimininkė (-as), be jokio užsiėmimo	17
Mokosi (dieniniame skyriuje)	18
Pensininkas	19
Ieško darbo	20
Kita	21
Atsisakė (NESKAITYTI)	22

FL 999 D5

D6 Ar namie turite interneto ryšį?

Taip

1

Ne

2

FL 999 D6

D12 Kokioje apskrityje Jūs gyvente?

(PRIREIKUS PERSKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

D13 Jūs gyvenate ... ?

(SKAITYKITE -TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Kaimo vietovėje, vienkiemyje

1

Mažame miestelyje ar vidutinio dydžio mieste

2

Dideliame mieste	3
N / N (NESKAITYTI)	4

D18 Ar Jūs turite mobilųjį telefoną?

(NESKAITYKITE)

Taip	1
Ne	2

D20 Ar Jūs turite laidinį telefoną?

(NESKAITYKITE)

Taip	1
Ne	2

D22 Gal galėtumėte pasakyti, kiek žmonių, 15 metų ir vyresnių, įskaitant ir Jus, gyvena Jūsų namų ūkyje?

(ĮRAŠYKITE – JEI „N / N“, KODAS „98“, – JEI „ATSISAKĖ ATSAKYTI“, KODAS „99“)

	15 metų arba vyresnių žmonių skaičius namų ūkyje
--	--