

**ZA5615**

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

**Country Questionnaire  
Latvia (Latvian)**

FL332 - LVL

Patērētāju attieksme pret pārrobežu tirdzniecību un patērētāju aizsardzību

D1 Kāds ir Jūsu vecums?

(PIERAKSTĪT - JA "ATTEIKUMS", KODS '99')

--	--

D2 (ATZĪMĒJIET RESPONDENTA DZIMUMU)

Vīrietis	1
Sieviete	2

PĀRDEVĒJS IR PREČU MAZUMTIRGOTĀJS (VEIKALS VAI TĪMEKĻA VIETNE)/  
PIEGĀDĀTĀJS IR PAKALPOJUMA PĀRDEVĒJS

JAUTĀT VISIEM

--

Q1 Sakiet, lūdzu, vai pēdējo 12 mēnešu laikā Latvijā vai kaut kur citur Jūs esat internetā, pa tālruni vai pa pastu iegādājies (-usies) preces vai pakalpojumus kādā no šādiem veidiem...?

(IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

	(NOLASĪT)	Jā, no pārdevēja/ piegādātāja Latvijā	Jā, no pārdevēja/ piegādātāja citā ES valstī	Jā, no pārdevēja/ piegādātāja, kas atrodas ārpus ES	Nē	Nezina/NA (NENOLA SĪT)
--	-----------	---------------------------------------	--	---	----	------------------------

1	Izmantojot internetu (mājaslapa, e-pasts utt.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Pa tālruni	1,	2,	3,	4,	5,
3	Pa pastu (katalogi, preču pasūtīšana pa pastu utt.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

JAUTĀT Q2.1, JA ATBILDE IR "Jā, no pārdevēja/ piegādātāja Latvijā", KODS 1 - JAUTĀJUMĀ Q1.1 VAI/UN Q1.2. VAI/UN Q1.3 - PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q2.2

PROG: Summa jāievada tieši, vietējā valūtā; šī summa tiks automātiski konvertēta uz eiro (konvertēšanas tabula ir izsūtīta)

--

Q2.1 Jūs sacījāt, ka iegādājāties kaut ko internetā, pa tālruni, vai pastu no pārdevēja/ piegādātāja Latvijā. Sakiet, lūdzu, cik daudz kopā Jūs iztērējāt par lietām, kuras Jūs iegādājāties pa tālruni, pastu vai internetā Latvijā pēdējo 12 mēnešu laikā, pat ja tā ir tikai aptuvena summa?

(INT.: JA "Nezina", KODS "999999")

lati

NEW

JAUTĀT Q2.2, JA ATBILDE IR "Jā, no pārdevēja/ piegādātāja citā ES valstī", KODS 2  
JAUTĀJUMĀ Q1.1 VAI/UN Q1.2 VAI/UN Q1.3 - PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q.2.3

PROG: Summa jāievada tieši, vietējā valūtā; šī summa tiks automātiski konvertēta uz eiro  
(konvertēšanas tabula ir izsūtīta)

Q2.2 Jūs sacījāt, ka iegādājāties kaut ko pa tālruni, pastu vai internetā no pārdevēja/ piegādātāja no CITAS ES VALSTS. Sakiet, lūdzu, cik daudz kopā Jūs iztērējāt par lietām, kuras Jūs iegādājāties pa tālruni, pastu vai internetā no citas ES valsts pēdējo 12 mēnešu laikā, pat ja tā ir tikai aptuvena summa?

(INT.: JA "Nezina", KODS "999999")

lati

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

JAUTĀT Q2.3, JA ATBILDE IR "Jā, no pārdevēja/ piegādātāja, kas atrodas ārpus ES", KODS 3  
JAUTĀJUMĀ Q1.1 VAI/UN Q1.2 VAI/UN Q1.3 - PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q3

PROG: Summa jāievada tieši, vietējā valūtā; šī summa tiks automātiski konvertēta uz eiro  
(konvertēšanas tabula ir izsūtīta)

Q2.3 Jūs sacījāt, ka iegādājāties kaut ko internetā, pa tālruni vai pastu no pārdevēja/ piegādātāja, kas atrodas ārpus ES. Sakiet, lūdzu, cik daudz kopā Jūs iztērējāt par lietām, kuras Jūs iegādājāties internetā, pa tālruni vai pastu no valsts, kas atrodas ārpus ES, pēdējo 12 mēnešu laikā, pat ja tā ir tikai aptuvena summa?

(INT.: JA "Nezina", KODS "999999")

lati

NEW

JAUTĀT Q3, JA KODS 1 VAI 2 JAUTĀJUMĀ Q1.1 VAI/UN Q1.2 VAI/UN Q1.3 - PĀRĒJIEM  
PĀRIET PIE Q4

--

Q3	Vai pēdējo 12 mēnešu laikā ar Jums ir notikusi kāda no sekojošām situācijām, kad Jūs iegādājāties kaut ko internetā, pa tālruni vai pastu Latvijā vai kaut kur citur?
----	---

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)
-----------------------------------

	(NOLASĪT)	Notika	Nenotika	Nezina/NA (NENOLA SĪT)
1	Kavēšanās ar kaut kādu preču piegādi, kas iegādātas no Latvijā esoša pārdevēja/ piegādātāja	1	2	3
2	Jūs nopirkāt kaut ko no pārdevēja/ piegādātāja, kas atrodas Latvijā, un tas vispār netika piegādāts	1	2	3
3	Kavēšanās ar kaut kādu preču piegādi, kas iegādātas no citā ES valstī esoša pārdevēja/ piegādātāja	1	2	3
4	Jūs nopirkāt kaut ko no pārdevēja/ piegādātāja, kas atrodas citā ES valstī, un tas vispār netika piegādāts	1	2	3
5	Jūs vēlējāties iegādāties kaut ko no pārdevēja/ piegādātāja citā ES valstī, bet tirgotājs atteicās to piegādāt vai pārdot Latvijā	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED
--------------------------

JAUTĀT VISIEM
---------------

--

Q4	Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat iegādājies (-usies) jebkādas preces ceļojumu laikā brīvdienās, iepirkšanās braucienā vai komandējumā kādā citā ES valstī?
----	---

(TIKAI VIENA ATBILDE)
-----------------------

Jā	1
Nē	2
Nezina/NA (NENOLASĪT)	3

FL 299 Q2
-----------

--

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) iepirkšanās”, lūdzu, pasakiet man, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat sekojošiem izteikumiem
----	--

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

	(NOLASĪT)	Pilnībā piekrītu	Sliecos piekrist	Sliecos nepiekrīst	Pilnībā nepiekrītu	Nezina/NA (NENOLA SĪT)
1	Jūs esat gatavs pirkt preces un pakalpojumus, izmantojot citu Eiropas Savienības valodu	1	2	3	4	5
2	Jūs zināt, kur saņemt informāciju un padomu par pārrobežu iepirkšanos ES	1	2	3	4	5
3	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	5
4	Jūs neesat ieinteresēts pārrobežu pirkumu veikšanā Eiropas Savienībā nākamo 12 mēnešu laikā	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6	Par katru no šiem iepirkšanās veidiem sakiet, lūdzu, vai Jūs būtu pārliecinātāks (-a), veicot pirkumus no pārdevējiem/ piegādātājiem, kas atrodas citā Eiropas Savienības valstī, Latvijā vai būtu vienādi pārliecināts (-a) par abiem?
----	---

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

	(NOLASĪT)	Vairāk pārliecināt s par pārdevējiem no citas ES valsts	Vairāk pārliecināt s par pārdevējiem no Latvijas nekā no citas ES valsts	Vienādā mērā pārliecināt s	Nezina/NA (NENOLA SĪT)

1	iegādājoties preces vai pakalpojumus internetā	1	2	3	4
2	iegādājoties preces vai pakalpojumus pa telefonu vai pastu	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Vai pēdējo 12 mēnešu laikā esat piedzīvojis/-usi kādu no turpmāk minētajām situācijām?

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

	(NOLASĪT)	Jā	Nē	Nezina/NA (NENOLASĪT)
--	-----------	----	----	--------------------------

1	Jūs saņēmtā nevēlamas komerciālas reklāmas, sludinājumus vai piedāvājumus (tālruņa zvani, surogātpasts, reklāmas īsziņas utt.)	1	2	3
2	Jūs saņēmtā maldinošas reklāmas, paziņojumus vai piedāvājumus	1	2	3
3	Jūs atsaucāties reklāmai vai piedāvājumam, kas izrādījās maldinošs vai mārīgs	1	2	3
4	Jūs sastapāties ar krāpniecisku reklāmu, paziņojumiem vai piedāvājumiem	1	2	3
5	Jūs atsaucāties reklāmai vai piedāvājumam, kas izrādījās krāpniecisks	1	2	3
6	Jūs saņēmtā pārspīlētus vai maldinošus apgalvojumus par produktu labvēlīgo ietekmi uz vidi	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8 Pieņemsim, ka Jūs pa pastu, tālruni vai internetā esat iegādājies(usies) kādu preci. Vai, Jūsaprāt, Jums ir tiesības 4 dienu laikā pēc preces piegādes atgriezt pasūtīto preci un saņemt atpakaļ par to samaksāto naudu, nenorādot iemeslu?

(TIKAI 1 ATBILDE)

Jā	1
Nē	2
Nezina/NA (NENOLASĪT)	3

EB73.3 QA6

--

Q9	Iedomājieties, ka ne jūsu vainas dēļ ir salūzis jauns ledusskapis, ko Jūs iegādājāties pirms 18 mēnešiem. Jūs neiegādājāties pagarināto garantiju. Vai jums ir tiesības uz ledusskapja bezmaksas remontu vai nomaiņu?
----	---

(TIKAI 1 ATBILDE)
-------------------

Jā	1
Nē	2
Nezina/NA (NENOLASĪT)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED
---------------------------

--

Q10	Iedomājieties, ka Jūs pa pastu saņemat divus izglītojošus DVD diskus, ko Jūs neesat pasūtījis(usi), kopā ar 14 latu rēķinu par šiem diskkiem. Vai Jums ir pienākums apmaksāt šo rēķinu?
-----	---

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)
---------------------------------

Nē, un Jums nav pienākums sūtīt DVD diskus atpakaļ	1
Nē, ja Jūs nosūtāt DVD diskus atpakaļ	2
Jā, Jums ir pienākums apmaksāt	3
Nezina/NA (NENOLASĪT)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED
----------------------------

--

Q11	Vai pēdējo 12 mēnešu laikā jums ir radušās kādas problēmas, iegādājoties kaut ko Latvijā?
-----	---

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)
---------------------------------

Jā - un jūs sūdzējāties par to pārdevējam/ piegādātājam/ ražotājam	1
Jā - bet jūs nesūdzējāties par to pārdevējam/ piegādātājam/ ražotājam	2
Nē	3
Nezina/NA (NENOLASĪT)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED
--------------------------

JAUTĀT Q12.1, JA ATBILDE IR "Jā - un jūs sūdzējāties par to pārdevējam/ piegādātājam/ ražotājam", KODS 1 JAUTĀJUMĀ Q11 - PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q12.2
--

--

Q12.1	Kopumā, vai Jūs bijāt apmierināts/-a ar to, kādā veidā pārdevējs/ piegādātājs/ ražotājs izskatīja Jūsu sūdzību(-as), vai nē?
-------	--

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)
---------------------------------

Ļoti apmierināts(-a)	1
Diezgan apmierināts (-a)	2
Ne īpaši apmierināts (-a)	3
Pavisam neapmierināts (-a)	4
Nezina/NA (NENOLASĪT)	5

FL 299 Q10A

JAUTĀT Q12.2, JA ATBILDE IR "Jā - bet jūs nesūdzējāties par to pārdevējam/ piegādātājam/ ražotājam", KODS 2 JAUTĀJUMĀ Q11- PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q13

Q12.2 Kāds bija galvenais iemesls, kāpēc Jūs neiesniedzāt sūdzību?

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Šķita neiespējami, ka varētu saņemt apmierinošu risinājumu Jūsu problēmas gadījumā	1,
Summas bija pārāk niecīgas	2,
Jūs nezinājāt, kādā veidā un kam sūdzēties	3,
Jūs nebijāt pārliecināts par savām patērētāja tiesībām	4,
Jūs domājāt, ka tas aizņems pārāk daudz laika	5,
Jūs agrāk mēģinājāt sūdzēties par citām problēmām, taču nesekmīgi	6,
Jūs nesūdzējāties pārdevējam/ piegādātājam, bet gājāt uzreiz pie trešās puses (patērētāju tiesību asociācija, advokāts, arbitražā, starpniecības, samierināšanas iestādes, tiesa)	7,
Cita (SPONTĀNI)	8,
Nezina/NA (NENOLASĪT)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

JAUTĀT Q13, JA ATBILDE IR "Ne īpaši apmierināts (-a)" (KODS 3) VAI "Pavisam neapmierināts (-a)" (KODS 4) JAUTĀJUMĀ Q12.1 - PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q14

Q13 Kā Jūs rīkojāties tālāk?

(NOLASĪT - 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,



Cita (SPONTĀNI)	7,
Nezina/NA (NENOLASĪT)	8,

FL 299 Q11

JAUTĀT VISIEM

Q14 Par katru no šeit minētajiem apgalvojumiem sakiet, lūdzu, vai Jūs tam piekrītat vai nepiekrītat. Latvijā...

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

	(NOLASĪT)	Pilnībā piekrīt	Piekrīt	Nepiekrīt	Pilnībā nepiekrīt	Nezina/NA (NENOLA SĪT)
1	... 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	5
2	... Ir viegli risināt strīdus ar pārdevējiem/ piegādātājiem ar tiesu starpniecību	1	2	3	4	5
3	... Uzticaties neatkarīgajām patērētāju tiesību aizsardzības organizācijām, kas aizsargā Jūsu kā patērētāja tiesības	1	2	3	4	5
4	... Uzticaties valsts iestādēm, kas aizsargā Jūsu kā patērētāja tiesības	1	2	3	4	5
5	... Uzskatāt, ka esat pienācīgi pasargāts ar esošajiem drošības pasākumiem patērētāju tiesību aizsardzībai	1	2	3	4	5
6	... Kopumā pārdevēji/ piegādātāji Latvijā respektē Jūsu kā patērētāja tiesības	1	2	3	4	5

7	... Jūs esat mainījis savu patērētāja uzvedību plašsaziņas mediju ietekmē (piemēram, mainīti veikali vai produkti)	1	2	3	4	5
8	...Jūs regulāri skatāties/klausāties televīzijas vai radio programmas par patērētāju problēmām	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

NOLASĪT: Jēdziens "produktu drošība" attiecas tikai uz patēriņa produktiem, tas neietver rūpnieciskos izstrādājumus. Nedroši produkti ir tie, kuri neatbilst drošības standartiem, nevis šautenes vai naži.

Q15 Domājot par visām nepārtikas precēm, kas šobrīd sastopamas Latvijas tirgū, vai Jūs personīgi uzskatāt, ka...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Būtībā visas preces ir drošas	1
Neliela daļa preču ir nedrošas	2
Ievērojama daļa preču ir nedrošas	3
Tas atkarīgs no preces (SPONTĀNI)	4
Nezina/ NA (NENOLASĪT)	5

FL 299 Q13

Q16 Un, domājot par visiem pārtikas produktiem, kas šobrīd sastopami Latvijas tirgū, vai Jūs uzskatāt, ka...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Būtībā visas preces ir drošas	1
Neliela daļa preču ir nedrošas	2
Ievērojama daļa preču ir nedrošas	3
Tas atkarīgs no preces (SPONTĀNI)	4
Nezina/ NA (NENOLASĪT)	5

FL 299 Q14

Q17 Vai Jūs pats (-i) personīgi jebkad esat saskāries (-usies) ar preces atsaukšanu no tirgus?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Jā - nepārtikas prece	1
Jā - pārtikas produkts	2
Jā, gan nepārtikas prece, gan pārtikas produkts	3
Nē	4
Nezina/ NA (NENOLASĪT)	5

FL 299 Q15

Q18 Ņemot vērā visu, ko Jūs iegādājāties iepriekšējā nedēļā, vai Jūsu izvēli ietekmēja tas, kādu ietekmi uz vidi rada kāds produkts vai pakalpojums?

(TIKAI 1 ATBILDE)

Jā	1
Nē	2
Nezina/NA (NENOLASĪT)	3

FL 299 Q17

JAUTĀT VISIEM

DEMOGRĀFIJA

D4 Kādā vecumā Jūs pabeidzāt pilna laika mācības? (PILNA LAIKA MĀCĪBAS – mācības ir pamatnodarbošanās (saņemts pamatskolas vai vidusskolas diploms, bakalaura, maģistra grāds u.c.))

(INT.: Ja JOPROJĀM MĀCĀS / STUDĒ, KODS '00" – Ja NAV IZGLĪTĪBAS, KODS "01" – Ja ATTEIKUMS, KODS "98" – Ja NA, KODS "99")

FL 999 D4

D5 Runājot par Jūsu patreizējo nodarbošanos, vai Jūs teiktu, ka esat pašnodarbināts, algots darbinieks, fiziska darba veicējs vai arī Jūs teiktu, ka pašreiz nestrādājat algotudarbu? Vai tas nozīmē, ka Jūs esat...

JA ATBILDE TIEK SNIEGTA PAR PAMATKATEGORIJU, NOLASĪT ATBILSTOŠĀS APAKŠKATEGORIJAS

PAŠNODARBINĀTS	
Lauksaimnieks, mežstrādnieks, zvejnieks	1
Veikala īpašnieks, amatnieks	2
Speciālists, kuram ir privātprakse (jurists, praktizējošs ārsts, grāmatvedis, arhitekts, ...)	3
Uzņēmuma vadītājs	4
Cita	5
DARBINIEKS	

Algots speciālists (algots ārsts, jurists, grāmatvedis, arhitekts, ...)	6
Vispārējā vadība, direktors vai augstākā līmeņa vadība	7
Vidējā līmeņa vadība, cits vadītājs (nodaļas vadītājs, menedžeris, skolotājs, speciālists)	8
Civildienesta ierēdnis	9
Biroja darbinieks	10
Cits algots darbinieks (pārdevējs, medmāsa, utt...)	11
Cita	12
<b>FIZISKA DARBA VEICĒJS</b>	
Uzraugs, brigadieris	13
Fiziska darba veicējs	14
Nekvalificēts strādnieks	15
Cita	16
<b>BEZ PROFESIONĀLAS NODARBOŠANĀS</b>	
Mājsaimnieks/ mājsaimniece	17
Students (pilna laika)	18
Pensionārs	19
Meklē darbu	20
Cita	21
Atteikums (SPONTĀNI)	22

FL 999 D5

D6 Vai Jums mājās ir interneta pieslēgums?

Jā	1
Nē	2

FL 999 D6

D12 Kurā Latvijas pilsētā / novadā Jūs dzīvojat?

(JA NEPIECIEŠAMS, NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

D13 Vai Jūs teiktu, ka dzīvojat ... ?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Laukos vai ciematā	1
Mazā vai vidēji lielā pilsētā	2
Lielā pilsētā	3
NA (NENOLASĪT)	4

D18 Vai Jums ir mobilais telefons?

(NELASĪT)

Jā	1
----	---

Nē	2
----	---

D20	Vai Jūsu mājsaimniecībā ir fiksētā (parastā) telefona līnija?
-----	---

(NELASĪT)
-----------

Jā	1
Nē	2

D22	Sakiet, lūdzu, cik daudz cilvēku, ieskaitot Jūs pašu, kuri ir 15 un vairāk gadus veci, dzīvo Jūsu mājsaimniecībā?
-----	---

(PIERAKSTĪT - JA "NA", KODS "98"- JA "ATTEIKUMS", KODS '99')
--

	Ģimenes locekļu skaits vecumā 15 un vairāk gadi
--	---