

**ZA5615**

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

**Country Questionnaire  
Latvia (Russian)**

FL332 - LVR

Отношение покупателей к трансграничной торговле и защиты прав потребителя

D1 Сколько Вам лет?

(ЗАЧИТАЙТЕ — ЕСЛИ «ОТКАЗ», КОД '99')

--	--

D2 ATZĪMĒJIET RESPONDENTA DZIMUMU

Мужчина	1
Женщина	2

ПРОДАВЕЦ-ЭТО РОЗНИЧНЫЙ ТОРГОВЕЦ ТОВАРОВ В МАГАЗИНЕ ИЛИ НА ВЕБ-САЙТЕ \ ПРОВАЙДЕР — ЭТО ПРОДАВЕЦ УСЛУГ

JAUTĀT VISIEM

--

Q1 Покупали ли Вы за последние 12 месяцев какие-либо товары или услуги в Латвии или в других странах по Интернету, по телефону или по почте одним из следующих способов...?

(IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

	(NOLASĪT)	Да, у продавца/ поставщи ка услуг, находяще гося в Латвии	Да, у продавца/ поставщи ка услуг, находяще гося в какой- либо другой стране Европейс кого Союза	Да, у продавца/ поставщи ка услуг, находяще гося за пределам и Европейс кого Союза	Нет	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВ АТЬ)
--	-----------	---	--	--	-----	--

1	Используя интернет (домашняя страница, электронная почта и т.п.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	По телефону	1,	2,	3,	4,	5,
3	По почте (каталоги, заказ товаров по почте и т.д.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ QV 1 ЕСЛИ «Да, у продавца/поставщика, который находится в (НАШЕЙ СТРАНЕ)», КОД 1 В Q1.1 ИЛИ /И Q1.2 ИЛИ/И Q1.3 – С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q2.2

ПРОГ. Нужно указать сумму непосредственно в местной валюте, эта сумма будет автоматически переведена в Евро ( конверсионная таблица была отправлена)

--

Q2.1 Вы сказали, что покупали что-то через Интернет, по телефону или по почте у продавца/поставщика услуг, которые находятся в Латвии. Скажите, пожалуйста, сколько Вы в целом потратили на товары и услуги, приобретенные через Интернет, по телефону или по почте в Латвии за последние 12 месяцев, даже если это приблизительная цифра.

(ИНТ.: ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ» КОД '999999')

						LVL
--	--	--	--	--	--	-----

NEW

ЗАДАЙТЕ Q2.2 ЕСЛИ «Да, у продавца/поставщика, который находится в другой стране ЕС», КОД 2 В Q1.1 ИЛИ /И Q1.2 ИЛИ/И Q1.3 – С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q2.3

ПРОГ. Нужно указать сумму непосредственно в местной валюте, эта сумма будет автоматически переведена в Евро ( конверсионная таблица была отправлена)

--

Q2.2 Вы сказали, что покупали что-либо через Интернет, по телефону или по почте у продавцов /поставщиков услуг , которые находятся в ДРУГОЙ СТРАНЕ ЕС. Назовите, пожалуйста, хотя бы примерно общую сумму, потраченную Вами за последние 12 месяцев на товары, купленные через Интернет, по телефону или по почте из другой страны Европейского Союза.

(ИНТ.: ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ» КОД '999999')

						LVL
--	--	--	--	--	--	-----

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q2.3 ЕСЛИ «Да, у продавца/поставщика, который находится в другой стране ЕС», КОД 3 В Q1.1 ИЛИ /И Q1.2 ИЛИ/И Q1.3 – С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q3

ПРОГ. Нужно указать сумму непосредственно в местной валюте, эта сумма будет автоматически переведена в Евро ( конверсионная таблица была отправлена)

--

Q2.3 Вы сказали, что покупали что-либо через Интернет, по телефону или по почте у продавцов /поставщиков услуг, которые находятся за пределами ЕС. Назовите, пожалуйста, хотя бы примерно общую сумму, потраченную Вами за последние 12 месяцев на товары, купленные через Интернет, по телефону или по почте в странах за пределами Европейского Союза.

(ИНТ.: ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ» КОД '999999')

						LVL
--	--	--	--	--	--	-----

NEW

ЗАДАЙТЕ Q3 ЕСЛИ КОД 1 ИЛИ 2 В Q1.1 ИЛИ /И Q1.2 ИЛИ/И Q1.3 – С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q4

Q3 Случались ли с Вами следующие ситуации в последние 12 месяцев при покупке чего-либо через интернет, по телефону или по почте в Латвии или ещё где-либо?

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

	(NOLASĪT)	Случалос ь	Не случалось	Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВ АЙТЕ)
--	-----------	---------------	-----------------	---

1	Задержка доставки чего-либо, купленного у продавца\поставщика услуг, расположенного в Латвии	1	2	3
2	В.Вы купили что-либо у продавца\поставщика услуг, расположенного в Латвии, и это не было доставлено совсем	1	2	3
3	Задержка доставки чего-либо, купленного у продавца\поставщика услуг, расположенного в другой стране Европейского Союза	1	2	3
4	Вы купили что-либо у продавца\поставщика услуги, расположенного в другой стране Европейского Союза, и это не было доставлено совсем	1	2	3
5	Вы хотели купить что-либо у продавца\поставщика услуг в другой стране Европейского Союза, но продавец отказался доставить или продать Вам это в Латвии	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

JAUTĀT VISIEM

--

Q4 За последние 12 месяцев покупали ли Вы какие-либо товары, находясь в отпуске, поездке за покупками или командировке в другой стране Евросоюза?

( IESPĒJAMA TĪKAI 1 ATBILDE)

Да	1
Нет	2
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	3

FL 299 Q2

--

Q5 Размышляя, в целом, о покупке товаров или услуг у продавцов или поставщиков услуг, расположенных где-нибудь в другом месте Европейского Союза, что мы называем "трансграничными покупками", скажите, пожалуйста, насколько Вы согласны или не согласны с каждым из следующих высказываний.

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

(NOLASĪT)	Полностью согласны	Скорее согласны	Скорее не согласны	Полностью не согласны	Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)
-----------	--------------------	-----------------	--------------------	-----------------------	-------------------------------------

1	Вы готовы покупать товары и услуги, пользуясь языком другой страны Европейского Союза	1	2	3	4	5
2	Вы знаете, где можно получить информацию и совет по международному шоппину в ЕС	1	2	3	4	5
3	В следующие 12 месяцев Вы собираетесь сделать трансграничные покупки, стоимость которых превышает стоимость тех, которые Вы сделали за последние 12 месяцев	1	2	3	4	5
4	Вы не заинтересованы в трансграничных сделках в Европейском Союзе в последующие 12 месяцев	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

--

Q6 Скажите, пожалуйста, по каждому из ниже перечисленного, Вы более уверены, делая покупки у продавцов, расположенных в другой стране Европейского Союза, в Латвии или одинаково уверены в обоих?

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

(NOLASĪT)	Более уверены в продавцах из другой страны Европейского Союза	Более уверены в продавцах из Латвии, чем в продавцах из другой страны Европейского Союза	Одинаково уверены	Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)
-----------	---	--	-------------------	-------------------------------------

1	Покупка товаров или услуг через Интернет	1	2	3	4
2	Покупка товаров или услуг по телефону или по почте	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

--

Q7 Случалось ли с Вами за последние 12 месяцев что-либо из следующего?

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

(NOLASĪT)	Да	Нет	Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)
-----------	----	-----	-------------------------------------

1	Вы получили не заказанную коммерческую рекламу, заявления или предложения (телефонные звонки от торгового представителя, спам по и-мейлу, коммерческие SMS и т.д.)	1	2	3
2	Вы сталкивались с обманчивой или вводящей в заблуждение рекламой, заявлениями или предложениями	1	2	3
3	Вы откликнулись на рекламу или предложение, которое оказалось обманчивым или вводящим в заблуждение	1	2	3

4	Вы сталкивались с мошеннической рекламой, заявлениями или предложениями	1	2	3
5	Вы откликнулись на рекламу или предложение, которое оказалось мошенничеством	1	2	3
6	Вы столкнулись с преувеличением или обманом в отношении положительного воздействия продуктов на окружающую среду	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8	Предположим, Вы заказали товар по почте, телефону или через Интернет, как Вы думаете, у Вас есть право, не объясняя причину, вернуть заказанный товар в течение 4 дней после того, как он будет доставлен, и получить обратно деньги?
----	---

( IESPĒJAMA TĪKAI 1 ATBILDE)

Да	1
Нет	2
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	3

EB73.3 QA6

Q9	Представьте, что новый холодильник, который Вы купили 18 месяцев назад, сломался не по независимой от Вас причине. Вы не покупали никакой расширенной коммерческой гарантии. У Вас есть право на бесплатный ремонт или замену холодильника?
----	---

( IESPĒJAMA TĪKAI 1 ATBILDE)

Да	1
Нет	2
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10	Представьте, что Вы получили по почте два обучающих DVD, которые не заказывали и счет на 14 лат за эти товары. Должны ли Вы оплатить этот счет?
-----	---

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

Нет, и Вы не обязаны отправлять назад эти DVD диски	1
Нет, если Вы отправляете назад эти DVD диски	2
Да, Вы обязаны оплатить	3
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

--

Q11	За последние 12 месяцев, сталкивались ли Вы с какими-либо проблемами, когда Вы купили что-либо в Латвии?
-----	--

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)
---------------------------------

Да - и Вы пожаловались об этом продавцу/поставщику услуг/производителю	1
Да — но Вы не жаловались об этом продавцу/поставщику услуг/производителю	2
Нет	3
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	4

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

ЗАДАЙТЕ Q12 ЕСЛИ «Да - и Вы пожаловались об этом продавцу/поставщику услуг/производителю», КОД 1 В Q11 – С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q12.2
---

--

Q12.1	В целом, Вы остались удовлетворены или не удовлетворены тем, как продавец/поставщик услуг/производитель рассмотрел Вашу жалобу/Ваши жалобы?
-------	---

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)
---------------------------------

Очень довольны	1
Достаточно довольны	2
Не очень удовлетворены	3
Совсем не удовлетворены	4
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	5

FL 299 Q10A
-------------

ЗАДАЙТЕ Q12.2 ЕСЛИ «Да — но Вы не жаловались об этом продавцу/поставщику услуг/производителю», КОД 2 В Q11 – С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q13.2
---

--

Q12.2	Какова была основная причина того, почему Вы не подали жалобу?
-------	--

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)
--

Поскольку вряд ли Вы получили бы удовлетворительное решение проблемы, с которой Вы столкнулись	1,
Сумма претензии была слишком мала	2,
Вы не знали, как или куда предъявить жалобу	3,
Вы не были уверены в своих правах потребителя	4,
Вы думали, что это займет слишком много времени	5,
Вы пытались обратиться с жалобой по другим проблемам прежде, но это не увенчалось успехом	6,

Вы не пожаловались продавцу/поставщику услуг, но обратились непосредственно к третьей стороне (в ассоциацию потребителей, к адвокату, в арбитражный суд, к посреднической помощи, к мировому судье, в суд)	7,
Другое (SPONTĀNI)	8,
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

ЗАДАЙТЕ Q13 ЕСЛИ «Не очень удовлетворены» (КОД3) ИЛИ «Абсолютно не удовлетворены» (КОД 4) В Q12.1 – С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q14

Q13 Каковы были Ваши дальнейшие действия?

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Вы не предприняли дальнейших действий	1,
Вы советовались с организацией по защите прав потребителей/центром помощи потребителям	2,
Вы советовались с адвокатом	3,
Вы обратились в арбитражный суд, к посредническому или примирительному органу	4,
Вы подали дело на рассмотрение в суд	5,
Вы обратились с жалобой в государственный орган (орган по защите прав потребителей, регулирующий или местный/региональный орган власти)	6,
Другое (SPONTĀNI)	7,
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	8,

FL 299 Q11

JAUTĀT VISIEM

Q14 О каждом из нижеизложенных утверждений скажите, пожалуйста, Вы с ним согласны или не согласны. В Латвии...

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

(NOLASĪT)	Полностью согласны	В некоторой мере согласны	В некоторой мере не согласны	Полностью ю не согласны	Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)
-----------	--------------------	---------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------------

1	...легко разрешать споры с продавцами/поставщиками услуг через арбитражный суд, посреднические или примирительные органы (неисправность товара, задержка или отсутствие доставки и т. д.)	1	2	3	4	5
2	...легко решать споры с продавцами/поставщиками услуг через суд	1	2	3	4	5
3	...Вы доверяете независимым организациям потребителей в защите Ваших интересов, как потребителя	1	2	3	4	5
4	...Вы доверяете официальным властям в защите Ваших интересов, как потребителя	1	2	3	4	5
5	...Вы чувствуете, что имеющиеся меры по защите потребителей, защищают Вас в достаточной мере	1	2	3	4	5
6	...в целом, продавцы/поставщики услуг в Латвии уважают Ваши права, как потребителя	1	2	3	4	5
7	...Вы изменили свое потребительское поведение после рассказа в средствах массовой информации (например, поменяли магазин или стали пользоваться другим товаром)	1	2	3	4	5
8	...Вы регулярно смотрите ТВ /слушаете радио программы, затрагивающие вопросы прав потребителей	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

ЗАЧИТАЙТЕ: Понятие «Безопасность продуктов» относится только к потребительским товарам и не включает промышленные товары. Небезопасные продукты — это продукты, которые не соответствуют стандартам безопасности, а не ружья и ножи.

Q15 Если подумать обо всех непродовольственных товарах, продающихся сейчас в Латвии, то считаете ли Вы, что ...?

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

Все товары безопасны	1
Небольшая часть товаров небезопасна	2
Значительная часть товаров небезопасна	3
Это зависит от товара (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	4
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	5

FL 299 Q13

Q16 А если подумать обо всех продовольственных товарах, продающихся сейчас в Латвии, то считаете ли Вы, что ...?

(TĪKAI VIENA ATBILDE)

Практически все продовольственные товары безопасны	1
Небольшое количество продовольственных товаров небезопасны	2
Значительное количество продовольственных товаров небезопасны	3
Это зависит от товара (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	4
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	5

FL 299 Q14

Q17 Сталкивались ли Вы лично когда-либо с ситуацией отзыва товара с рынка?

(TĪKAI VIENA ATBILDE)

Да - непродовольственного товара	1
Да - продовольственного товара	2
Да, и тех, и других	3
Нет	4
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	5

FL 299 Q15

Q18 Принимая во внимание все, что Вы купили на прошлой неделе, повлияло ли на Ваш выбор воздействие какого-либо товара или услуги на окружающую среду?

( IESPĒJAMA TĪKAI 1 ATBILDE)

Да	1
----	---

Нет	2
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	3

FL 299 Q17

JAUTĀT VISIEM

DEMOGRĀFIJA

D4	В каком возрасте Вы закончили дневное обучение? (ДНЕВНОЕ ОБУЧЕНИЕ – основное занятие учёба (имеется диплом об окончании общеобразовательной школы или средней школы, степень бакалавра, магистра и др.)
----	---

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

FL 999 D4

D5	Если говорить о Вашем занятии в настоящее время, то Вы сами себе работодатель, служащий, рабочий или Вы не работаете? Значит ли это, что Вы являетесь ...
----	---

ЕСЛИ ДАН ОТВЕТ, КОТОРЫЙ ОТНОСИТСЯ К ОСНОВНОЙ КАТЕГОРИИ, ЗАЧИТАЙТЕ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОДКАТЕГОРИИ

САМ СЕБЕ РАБОТОДАТЕЛЬ	
Фермер, лесничий, рыбак	1
Владелец магазина, ремесленник	2
Специалист (юрист, медицинский работник, бухгалтер, архитектор ...)	3
Руководитель фирмы	4
Другое	5
СЛУЖАЩИЙ, РАБОЧИЙ	
Специалист (работающий по найму врач, юрист, бухгалтер, архитектор ...)	6
Руководящий работник, директор или руководитель высшего звена	7
Руководитель среднего звена, другие управленческие должности (руководитель отдела, младший менеджер, учитель, технический специалист)	8
Государственный служащий	9
Офисный работник	10
Служащий другого типа (продавец, медсестра)	11
Другое	12
РАБОЧИЙ (ФИЗИЧЕСКАЯ РАБОТА)	
Руководитель среднего звена/ руководитель работ (менеджер команды, бригадир)	13
Рабочий (физическая работа)	14
Неквалифицированный рабочий	15
Другое	16

НЕ РАБОТАЮЩИЙ	
Занимаетесь домашним хозяйством	17
Учащийся / студент (на дневном отделении)	18
Пенсионер	19
Ищете работу	20
Другое	21
Отказ от ответа (SPONTĀNI)	22

FL 999 D5

D6 Есть ли у Вас дома подключение к Интернету?

Да	1
Нет	2

FL 999 D6

D12 В каком городе Латвии / крае Вы живете?

(ЗАЧИТАЙТЕ ЕСЛИ НЕОБХОДИМО -ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

D13 Вы живёте...?

(TIKAI VIENA ATBILDE)

В сельской местности, в деревне	1
В маленьком городе или в городе средней величины	2
В большом городе	3
НЕ ЗНАЮ (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	4

D18 Имеете ли Вы мобильный телефон?

(NELASĪT)

Да	1
Нет	2

D20 Вы имеете дома фиксированную (обыкновенную) телефонную линию?

(NELASĪT)

Да	1
Нет	2

D22 Скажите, пожалуйста, сколько людей, включая Вас, в возрасте от 15 лет и старше, живут в Вашем доме вместе с Вами?

(ЗАПИШИТЕ — ЕСЛИ «DK», КОД '98' -ЕСЛИ "ОТКАЗ", КОД '99')

		количество людей в возрасте 15 лет и старше в Вашей семье
--	--	---