

**ZA5793**

**Flash Eurobarometer 358  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire  
Latvia (Latvian)**

**EB FLASH 358 - Consumers - LVL**

D1 Kāds ir Jūsu vecums?

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

--	--

D2 (ATZĪMĒJIET RESPONDENTA DZIMUMU)

Vīrietis	1
Sieviete	2

Patērētāju attieksme pret pārrobežu tirdzniecību un patērētāju aizsardzību

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

JAUTĀT VISIEM

--

Q1 Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat katram no šiem apgalvojumiem? Latvijā...

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

		Pilnībā piekrīt	Piekrīt	Nepiekrīt	Pilnībā nepiekrīt	Nezina/NA
1	... Jūs uzticiaties neatkarīgajām patērētāju tiesību aizsardzības organizācijām, kas aizsargā Jūsu kā patērētāja tiesības	1	2	3	4	5
2	... Jūs uzticiaties valsts iestādēm, kas aizsargā Jūsu kā patērētāja tiesības	1	2	3	4	5
3	... Jūs uzskatāt, ka esošie drošības pasākumi patērētāju tiesību aizsardzībai pietiekami aizsargā Jūs kā patērētāju	1	2	3	4	5
4	... Kopumā mazumtirgotāji/ piegādātāji Latvijā respektē Jūsu kā patērētāja tiesības	1	2	3	4	5

5	... Strīdus ar mazumtirgotājiem/ piegādātājiem ir viegli risināt ar ārpustiesas palīdzību (t.i., ar šķīrējtiesas, mediācijas vai samierināšanas institūciju palīdzību)	1	2	3	4	5
6	... Ir viegli risināt strīdus ar mazumtirgotājiem/ piegādātājiem ar tiesu starpniecību	1	2	3	4	5
7	... Jūs esat mainījis/-usi savu patērētāja uzvedību plašsaziņas mediju ietekmē (piemēram, iepērkaties citā veikalā vai pērkat citu produktu)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

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

Q2 Domājot par visām nepārtikas precēm, kas šobrīd sastopamas Latvijas tirgū, vai Jūs personīgi uzskatāt, ka...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

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

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 Un, domājot par visiem pārtikas produktiem, kas šobrīd sastopami Latvijas tirgū, vai Jūs uzskatāt, ka...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Būtībā visi pārtikas produkti ir droši	1
Neliela daļa pārtikas produktu ir nedroši	2
Ievērojama daļa pārtikas produktu ir nedroši	3
Tas atkarīgs no produkta (SPONTĀNI)	4
Nezina/ NA	5

FL332 Q16

--

Q4	Ņemot vērā visu, ko Jūs iegādājāties iepriekšējās divās nedēļās, vai Jūsu izvēli ietekmēja tas, kādu ietekmi uz vidi rada kāds produkts vai pakalpojums?
----	--

--

Jā	1
Nē	2
Nezina/NA	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED
--------------------------

Q5.1 JAUTĀT, JA "Jūsu izvēli ietekmēja tas, kādu ietekmi uz vidi rada kāda prece vai pakalpojums", Q4=KODS 1, PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q5.2
--

ROTĒT APGALVOJUMUS 1 UN 2
---------------------------

--

Q5.1	Kur Jūs ieguvāt informāciju par to, kādu ietekmi uz vidi rada Jūsu iegādātā prece vai pakalpojums?
------	--

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)
--

No reklāmām vai piedāvājumiem	1,
No vides marķējuma	2,
Cits (NENOLASĪT)	3,
Nezina/NA	4,

NEW
-----

Q5.2 JAUTĀT, JA "Jūsu izvēli neietekmēja tas, kādu ietekmi uz vidi rada kāda prece vai pakalpojums", Q4=KODS 2, PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q6
--

ROTĒT APGALVOJUMUS 1 - 4 / KODS 6 IR INDIVIDUĀLS KODS
---

--

Q5.2	Sakiet, lūdzu, kāpēc Jūsu izvēli neietekmēja tas, kādu ietekmi uz vidi rada Jūsu iegādātā prece vai pakalpojums?
------	--

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)
--

Jūs neinteresē tas, kā prece vai pakalpojums ietekmē vidi	1,
Jūs nesaskārāties ar informāciju par to, kā prece vai pakalpojums ietekmē vidi	2,
Jums videi draudzīgas preces vai pakalpojumi šķiet pārāk dārgi	3,
Jūs neticat paziņojumiem par ietekmi uz vidi	4,
Cits (NENOLASĪT)	5,
Neviens no minētajiem (NENOLASĪT)	6,
Nezina/NA	7,

NEW

JAUTĀT VISIEM

Q6 Pieņemsim, ka Jūs pa pastu, tālruni vai internetā esat iegādājies(-usies) kādu preci. Vai, Jūsuprāt, Jums ir tiesības 4 dienu laikā pēc preces piegādes atgriezt pasūtīto preci un saņemt atpakaļ par to samaksāto naudu, nenorādot iemeslu?

Jā	1
Nē	2
Nezina/NA	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 Iedomājieties, ka ne jūsu vainas dēļ ir salūzis jauns ledusskapis, ko Jūs iegādājāties pirms 18 mēnešiem. Jūs neiegādājāties vai uz Jūsu gadījumu neattiecas pagarinātā garantija. Vai jums ir tiesības uz ledusskapja bezmaksas remontu vai nomaiņu?

Jā	1
Nē	2
Nezina/NA	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 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	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9 Iedomājieties, ka pēc tam, kad esat nopircis (-usi) velosipēdu, Jūs konstatējat, ka tas ir ar defektiem. Jūs arī konstatējat, ka pārdošanas līgumā ir ietverts punkts par to, ka pārdevējs vai ražotājs neuzņemas atbildību par defektu novēršanu. Vai Jūs domājat, ka...

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Jums būtu jāpatur velosipēds un jāpiekrīt šim līguma punktam. Pārdevējs nav atbildīgs par defektiem, kas ir bijuši velosipēda pirkšanas/piegādes brīdī.	1
Jums būtu jāpatur velosipēds, bet Jums nav jāpiekrīt šim līguma punktam. Pārdevējs ir atbildīgs par defektiem, kas ir bijuši velosipēda pirkšanas/piegādes brīdī, tāpēc Jums ir tiesības pieprasīt viņam to salabot vai apmainīt pret jaunu velosipēdu.	2
Nezina/NA	3

NEW

Q10	Vai pēdējo 12 mēnešu laikā jums ir bijuši likumīgi iemesli sūdzēties, iegādājoties vai izmantojot jebkādas preces vai pakalpojumus Latvijā?
-----	---

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Jā - un jūs rīkojāties, lai atrisinātu šo problēmu (-as)	1
Jā - bet jūs neko nedarījāt	2
Nē	3
Nezina/NA	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

Q11 JAUTĀT, JA "Jā, un Jūs rīkojāties, lai risinātu šo problēmu (-as)", Q10=KODS 1, PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q13

Q11	Un ko Jūs darījāt?
-----	--------------------

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Jūs par to sūdzējāties mazumtirgotājam/pakalpojuma sniedzējam	1,
Jūs par to sūdzējāties ražotājam	2,
Jūs par to sūdzējāties valsts iestādei	3,
Jūs šajā jautājumā vērsāties alternatīvajā strīda izšķiršanas orgānā (ADR), piem., ombudā, šķīrējtiesā, mediācijas iestādē vai pie samierinātāja	4,
Jūs vērsāties tiesā	5,
Cits (NENOLASĪT)	6,
Nezina/NA	7,

NEW

Q12 JAUTĀT, JA Q11=KODS 1, 2, 3, 4 VAI 5, PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q14

Q12.1 JAUTĀT TIKAI TAD, JA Q11=KODS 1 / Q12.2 JAUTĀT TIKAI TAD, JA Q11=KODS 2 / Q12.3 JAUTĀT TIKAI TAD, JA Q11=KODS 3 / Q12.4 JAUTĀT TIKAI TAD, JA Q11=KODS 4 / Q12.5 JAUTĀT TIKAI TAD, JA Q11=KODS 5

--

Q12 Cik kopumā apmierināts (-a) vai neapmierināts (-a) Jūs bijāt ar veidu, kā Jūsu sūdzību (-as) risināja:

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

		Ļoti apmierināts (-a)	Diezgan apmierināts (-a)	Ne īpaši apmierināts (-a)	Pavisam neapmierināts (-a)	Nezina/NA
--	--	-----------------------	--------------------------	---------------------------	----------------------------	-----------

1	Mazumtirgotājs/pakalpojuma sniedzējs	1	2	3	4	5
2	Ražotājs	1	2	3	4	5
3	Valsts iestāde	1	2	3	4	5
4	Alternatīvais strīda izšķiršanas orgāns (ADR)	1	2	3	4	5
5	Tiesa	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

Q13 JAUTĀT, JA "Jā, bet Jūs neko nedarījāt", Q10=KODS 2, PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q14

ROTĒT APGALVOJUMUS 1-6

--

Q13 Kāds bija galvenais iemesls, kāpēc Jūs nerīkojāties?

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Šķita neiespējami, ka varētu saņemt apmierinošu risinājumu Jūsu problēmas gadījumā
Summas bija pārāk niecīgas
Jūs nezinājāt, kādā veidā vai kam sūdzēties
Jūs nebijāt pārliecināts par savām patērētāja tiesībām
Jūs domājāt, ka tas aizņems pārāk daudz laika
Jūs agrāk mēģinājāt sūdzēties par citām problēmām, taču nesekmīgi
Cits (SPONTĀNI)
Nezina/NA

- 1,
- 2,
- 3,
- 4,
- 5,
- 6,
- 7,
- 8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

JAUTĀT VISIEM

KODS 4 IR INDIVIDUĀLS KODS

--

Q14	Sakiet, lūdzu, vai pēdējo 12 mēnešu laikā Latvijā vai kaut kur citur Jūs esat internetā (mājaslapā, pa e-pastu, ut.t.) iegādājies (-usies) preces vai pakalpojumus kādā no šādiem veidiem...?
-----	---

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Jā, no mazumtirgotāja/ piegādātāja, kas atrodas Latvijā	1,
Jā, no mazumtirgotāja/piegādātāja, kas atrodas citā ES valstī	2,
Jā, no mazumtirgotāja/piegādātāja, kas atrodas ārpus ES	3,
Nē	4,
Nezina/NA	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

JAUTĀT Q15.1-4, JA KODS 1 VAI 2 JAUTĀJUMĀ Q14 - PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q15.5

ROTĒT APGALVOJUMUS 1-5

Q15.1 JAUTĀT TIKAI TAD, JA Q14=KODS 1 - Q15.2 JAUTĀT TIKAI TAD, JA Q14=KODS 1 - Q15.3 JAUTĀT TIKAI TAD, JA Q14=KODS 2 - Q15.4 JAUTĀT TIKAI TAD, JA Q14=KODS2 - Q15.5 JAUTĀT VISIEM

Q15	Vai pēdējo 12 mēnešu laikā ar Jums ir notikusi kāda no sekojošām situācijām, kad Jūs iegādājāties kaut caur internetu Latvijā vai citā ES valstī?
-----	---

(NOLASĪT-TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

		Notika	Neotika	Nezina/NA
--	--	--------	---------	-----------

1	Kavēšanās ar kaut kādu preču piegādi, kas iegādātas no Latvijā esoša mazumtirgotāja/ piegādātāja	1	2	3
2	Jūs nopirkāt kaut ko no mazumtirgotāja/ 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 mazumtirgotāja/ piegādātāja	1	2	3
4	Jūs nopirkāt kaut ko no mazumtirgotāja/ piegādātāja, kas atrodas citā ES valstī, un tas vispār netika piegādāts	1	2	3
5	Jūs vēlējāties iegādāties kaut ko no mazumtirgotāja/ piegādātāja citā ES valstī, bet tirgotājs atteicās to pārdot vai piegādāt uz Latviju	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

JAUTĀT VISIEM



ROTĒT APGALVOJUMUS 1 UN 2

Q16 Kādā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

		Pilnībā piekrītat	Piekrītat	Nepiekrītat	Nemaz nepiekrītat	Nezina/NA
1	Jūs jūtaties droši, iegādājoties preces vai pakalpojumus internetā no Latvijā esošiem mazumtirgotājiem/ pakalpojumu sniedzējiem	1	2	3	4	5
2	Jūs jūtaties droši, iegādājoties preces vai pakalpojumus internetā no citā ES valstī esošiem mazumtirgotājiem/ pakalpojumu sniedzējiem	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17 Domājot vispārīgi par preču vai pakalpojumu iegādi no mazumtirgotājiem/ piegādātājiem, kas atrodas kaut kur citur Eiropas Savienībā, internetā, caur citiem attālajiem kanāliem (pasts, telefons) vai ceļojot ārzemēs, ko mēs pieskaitām pie "pārrobežu (cross-border) iepirkšanās", lūdzu, pasakiet man, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat sekojošiem izteikumiem.

(NOLASĪT-TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

		Pilnībā piekrītu	Drīzāk piekrītu	Drīzāk nepiekrītu	Pilnībā nepiekrītu	Nezina/NA
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	Jūs esat ieinteresēts/-a pārrobežu pirkumu veikšanā Eiropas Savienībā nākamo 12 mēnešu laikā	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Vai Jūs esat dzirdējis (-usi) par Eiropas Patērētāju centriem?

Jā	1
Nē	2
Nezina/NA	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

Q19.2 JAUTĀT TIKAI TAD, JA Q19.1=KODS 1 "JĀ" / Q19.4 JAUTĀT TIKAI TAD, JA Q19.3=KODS 1 "JĀ"

Q19 Vai pēdējo 12 mēnešu laikā esat piedzīvojis/-usi kādu no turpmāk minētajām situācijām?

	Jā	Nē	Nezina/NA
--	----	----	-----------

1	Jūs sastapāties ar maldinošām reklāmām, paziņojumiem vai piedāvājumiem. Maldinošas reklāmas ir tādas, kuri satur nepatiesu informāciju vai sniedz faktiski pareizu informāciju maldinošā veidā par precēm vai pakalpojumiem, kas ir pārdošanā.	1	2	3
2	Jūs nopirkāt kaut ko, balstoties uz reklāmu vai piedāvājumu, kas izrādījās maldinošs	1	2	3
3	Jūs sastapāties ar krāpnieciskām reklāmām, paziņojumiem vai piedāvājumiem. Krāpnieciskās reklāmas faktiski mēģina iegūt naudu nepārdodot neko.	1	2	3
4	Jūs nopirkāt kaut ko, balstoties uz reklāmu vai piedāvājumu, kas izrādījās krāpniecisks	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

JAUTĀT VISIEM

Q20 Kuros pārdošanas kanālos Jūs, visticamāk, varētu saskarties ar maldinošām vai krāpnieciskām reklāmām vai piedāvājumiem?

(NENOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Internetā	1,
Veikalā	2,
Pa pastu	3,
Pa tālruni	4,
Pārdošanā mājās	5,
Citur	6,
Nezina/NA	7,

NEW

JAUTĀT VISIEM

DEMOGRĀFIJA

D6 Vai Jums mājās ir interneta pieslēgums?

Jā	1
Nē	2

FL 332 D6

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")

D5a Ciktāl tas attiecas uz Jūsu pašreizējo nodarbošanos, vai Jūs teiktu, ka Jūs esat pašnodarbināts (-a), algots (-a) darbinieks (-ce), fiziska darba veicējs (-a) vai Jūs esat bez profesionālas nodarbošanās?

(TIKAI VIENA ATBILDE)

Pašnodarbināts (-ā)	1
Algots (-a) darbinieks (-ce)	2
Fiziska darba veicējs (-a)	3
Bez profesionālas nodarbošanās	4
Atteikums (NENOLASĪT)	5

D5b JAUTĀT, JA PAŠNODARBINĀTS (-A), D5a=KODS 1

D5b Vai Jūsu pašreizējā nodarbošanās ir...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Lauksaimnieks, mežstrādnieks, zvejnieks	1
Veikala īpašnieks, amatnieks	2
Speciālists, kuram ir privātprakse (jurists, praktizējošs ārsts, grāmatvedis, arhitekts, ...)	3
Uzņēmuma vadītājs	4
Cits/Atteikums (NENOLASĪT)	5

D5c JAUTĀT, JA ALGOTS DARBINIEKS (-E), D5a=KODS 2

D5c Vai Jūsu pašreizējā nodarbošanās ir...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Algots speciālists (algots ārsts, jurists, grāmatvedis, arhitekts, ...)	1
Vispārējā vadība, direktors vai augstākā līmeņa vadība	2
Vidējā līmeņa vadība, cits vadītājs (nodaļas vadītājs, menedžeris, skolotājs, speciālists)	3
Civildienesta ierēdnis	4
Biroja darbinieks	5
Cita veida algots (-a) darbinieks (-ce) (pārdevējs, medmāsa)	6
Cits/Atteikums (NENOLASĪT)	7

D5d JAUTĀT, JA FIZISKA DARBA VEICĒJS (-A), D5a=KODS 3

D5d Vai Jūsu pašreizējā nodarbošanās ir...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Uzraugs (-dze)/brigadieris (-e) (komandas vadītājs (-a),...)	1
Fiziska darba veicējs	2
Nekvalificēts strādnieks	3
Cits/Atteikums (NENOLASĪT)	4

D5e JAUTĀT, JA RESPONDENTS (-E) IR BEZ PROFESIONĀLAS NODARBOŠANĀS, D5a=KODS 4

D5e Vai Jūsu pašreizējā nodarbošanās ir...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Mājsaimnieks/ mājsaimniece	1
Students (pilna laika)	2
Pensionārs	3
Meklē darbu	4
Cits/Atteikums (NENOLASĪT)	5

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