

ZA5794

**Flash Eurobarometer 359
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Estonia (Russian)**

A Номер Вашего исследования

--	--	--	--

FL331 A

B Государство

--	--

FL331 B

C Номер интервью

--	--	--	--	--	--

FL331 C

NACE Код NACE (информация для выборки)

--

				код NACE — 4 цифры
--	--	--	--	--------------------

FL331 NACE

--

SIZE Размер компании (информация для выборки)

--

				Размер компании
--	--	--	--	-----------------

FL331 SIZE

(ВВЕДЕНИЕ 1) Здравствуйте, я звоню из TNS Emor. Я могу поговорить с (ИМЯ РЕСПОНДЕНТА ИЛИ ЕГО ДОЛЖНОСТЬ /ОПИСАНИЕ ЗАНИМАЕМОГО ПОСТА, ЕСЛИ НЕ ЗНАЕТЕ ИМЕНИ)?

(ВВЕДЕНИЕ 2) ЕСЛИ СЕКРЕТАРЬ ЗАПРАШИВАЕТ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ : Мы связываемся с ответственными лицами компаний по всей Европе для того, чтобы узнать их мнение по текущим бизнес-вопросам. Их ответы в дальнейшем помогут в принятии решений и разработки европейских политик. Мы хотели бы поговорить с ним/ней для того, чтобы включить его/ее мнение в это исследование.

ЕСЛИ НУЖНОГО РЕСПОНДЕНТА НЕТ НА МЕСТЕ, СОГЛАСУЙТЕ ВРЕМЯ ВСТРЕЧИ/ЗВОНКА

(ВВЕДЕНИЕ 3) (ЕСЛИ РАЗГОВАРИВАЕТЕ С НУЖНЫМ РЕСПОНДЕНТОМ).
Здравствуйте, меня зовут (ИМЯ), я звоню из TNS Emor, компании по изучению рынков.

	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49

FL331 LAN1

(ЗАВЕРЕНИЕ РЕСПОНДЕНТА). Я хотел(-а) бы заверить Вас, что Ваше сотрудничество абсолютно добровольно и все Ваши ответы будут строго конфиденциальными. Для контроля качества и в учебных целях может быть проведен мониторинг или запись нашего интервью. Прежде всего я хотел(-а) бы задать Вам несколько вопросов исключительно для классификации...

СПРОСИТЬ ВСЕХ

P1 | Ваша компания занимается прямыми продажами конечным покупателям.

Да	1
Нет	2

FL331 P1

ЕСЛИ «НЕТ» КОД 2 В P1 И ПРЕКРАТИТЕ ИНТЕРВЬЮ

P2a | Сколько сотрудников работает в Вашей компании?

ИНТ.: ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО» КОД «999» - (ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

					сотрудников
--	--	--	--	--	-------------

FL331 P2a

ЕСЛИ МЕНЕЕ 10 СОТРУДНИКОВ Б P2a<10, ПРЕКРАТИТЕ ИНТЕРВЬЮ — ЕСЛИ P2a=999, ПЕРЕЙДИТЕ К P2b — С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К P3

P2b | В Вашей компании...

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Менее 10 сотрудников	1
10-49 сотрудников	2

50-249 сотрудников	3
250 и более сотрудников	4
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	5

FL331 P2b

P3 | Какую именно должность Вы занимаете в компании?

(НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ — ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Генеральный директор	1
Коммерческий директор/директор по продажам	2
Менеджер по маркетингу	3
ДРУГОЕ	4

FL331 P3

ЗАДАЙТЕ P3o В P4 ЕСЛИ «ДРУГОЕ» ЕОД 4 В P3 — С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К D5

P3o | Какую другую?

(ЗАПИШИТЕ)

2 | 2 | (2052,2053-2056)

FL331 P3o

P4 | Отвечаете ли Вы в Вашей компании за принятие решений?

ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ

Да	1
Нет	2

FL331 P4

ЗАДАЙТЕ P5a, P5b, P5c, P5d и P5e ЕСЛИ «НЕТ» , КОД 2 В P4 - ЕСЛИ «ДА», КОД 1 В P4 ПЕРЕЙДИТЕ К D5

P5a К сожалению в данном исследовании мы можем проводить интервью только с респондентами, которые отвечают за принятие решений. Не могли бы Вы назвать имя человека, который занимается коммерческими вопросами в Вашей компании (коммерческий директор, менеджер по продажам, менеджер по маркетингу)?

(ИНТ.: ЗАПИШИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ДАННОЕ ИМЯ — ЕСЛИ «НЕТ ОТВЕТА\ОТКАЗ» КОД «999»)

10 2 (2058,2059-2078)

--

FL331 P5a

--

P5b Кто он\она по должности?

(ИНТ.: ЗАПИШИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ДОЛЖНОСТЬ — ЕСЛИ «НЕТ ОТВЕТА\ОТКАЗ» КОД «999»)

10 2 (2079,2080-2099)

--

FL331 P5b

--

P5c Вы не могли бы мне дать окончание номера его\ее телефона или прямой номер?

(ИНТ.: ЗАПИШИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ОКОНЧАНИЕ НОМЕРА ИЛИ ПРЯМОЙ НОМЕР— ЕСЛИ «НЕТ ОТВЕТА\ОТКАЗ» КОД «999»)

10 2 (2100,2101-2120)

--

--

FL331 P5c

--

P5d Я могу уточнить, я разговариваю с (ДАННОЕ ИМЯ)?

ИНТ.: ЗАПИШИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА ИМЯ ЧЕЛОВЕКА, С КОТОРЫМ РАЗГОВАРИВАЕТЕ - ЕСЛИ «НЕ Т ОТВЕТА/ОТКАЗ» КОД «999»)

10 2 (2121,2122-2141)

--

FL331 P5d

--

P5e ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЕ ЗВОНКА

ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ

Респондент соединяет Вас с нужным человеком	1
Вы перезвоните нужному человеку позже	2

FL331 P5e

ЕСЛИ КОД 1 В P5e ПЕРЕЙДИТЕ К ВВЕДЕНИЮ3 - ЕСЛИ КОД 2, ЗАВЕРШИТЕ РАЗГОВОР

--

D3 Что из перечисленного ниже Вы продаете конечным потребителям? "Под продовольственными продуктами мы подразумеваем продовольственные продукты, которые потребители могут есть дома, брать с собой или есть на месте покупки."

(ЗАЧИТАЙТЕ - ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

Продовольственные продукты	1,
Непродовольственные продукты	2,
Услуги	3,
ДРУГОЕ	4,
НЕ ЗНАЮ \ НЕТ ОТВЕТА	5,

NEW BASED ON FL331 D3

4	Потенциально большие затраты на разрешение конфликтов и споров при трансграничных сделках	1	2	3	4	5
5	Потенциально большие затраты на риск мошенничества и неуплаты при трансграничных сделках	1	2	3	4	5
6	Дополнительные затраты, возникающие из-за языковых различий	1	2	3	4	5
7	Дополнительные затраты на послепродажное обслуживание при трансграничных сделках	1	2	3	4	5
8	Ограничения на трансграничные продажи, вводимые производителями или поставщиками	1	2	3	4	5
9	Дополнительные затраты, возникающие из-за различий в потребительских привычках	1	2	3	4	5
10	Более высокая стоимость, связанная с географической отдаленностью	1	2	3	4	5

FL331 Q2 TREND MODIFIED

Q2	Планируете ли Вы в течение следующих 12 месяцев осуществлять трансграничные продажи потребителям в других странах ЕС, а не в Эстонии?
----	---

Да	1
Нет	2
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	3

NEW

«Законодательство по защите прав потребителя» нужно понимать как законодательство, касающееся экономических интересов потребителей, которое не включает безопасность продуктов. Когда вопросы касаются безопасности продуктов, об этом будет прямо сказано.

Q3 А теперь подумайте о законодательстве по защите прав потребителя и скажите, пожалуйста, насколько Вы согласны или не согласны со следующими утверждениями. Позвольте мне еще раз заверить Вас, что все ответы строго анонимны.

(ЗАЧИТАЙТЕ - ОДИН ОТВЕТ НА КАЖДОЙ СТРОКЕ)

		Полностью согласны	Согласны	Не согласны	Совсем не согласны	НЕ ЗНАЮ/ НЕТ ОТВЕТА
--	--	-----------------------	----------	----------------	--------------------------	------------------------------

1	Вы соблюдаете законодательство по защите прав потребителя	1	2	3	4	5
2	Ваши конкуренты соблюдают законодательство по защите прав потребителя	1	2	3	4	5

FL331 Q10 TREND MODIFIED

Q4 Подумав в целом о возможных способах поиска или получения соответствующей информации и совета о Законодательстве по защите прав потребителя в отношении Эстонии или другой страны ЕС, скажите, пожалуйста, насколько Вы согласны или не согласны со следующими утверждениями.

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Полностью согласны	Согласны	Не согласны	Совсем не согласны	НЕ ЗНАЮ/ НЕТ ОТВЕТА
--	--	-----------------------	----------	----------------	--------------------------	------------------------------

1	Вы знаете, где получить информацию и совет о законодательстве по защите прав потребителя в Эстонии	1	2	3	4	5
2	Вы знаете, где получить информацию и совет о законодательстве по защите прав потребителя в других странах ЕС	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL331 Q3

Q5 «Учреждения по защите прав потребителя» - это национальные, региональные и местные органы государственной власти, которые осуществляют наблюдение за рынком и проводят другие действия, направленные на обеспечение соблюдения законодательства по защите прав потребителя и безопасности продуктов. За последние 12 месяцев информировали ли Вас учреждения по защите прав потребителя (или потребительские организации) о том, что они считают, что Вы нарушаете закон о защите прав потребителя? Например, при встрече или в телефонном разговоре с чиновником, отправив Вам обычное или электронное письмо, в котором говорилось о несоблюдении закона, вызвав в суд, или через постановление суда или в рамках административного процесса, который может привести к наложению штрафов и применению других мер.

- | | |
|--------------------|---|
| Да | 1 |
| Нет | 2 |
| НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА | 3 |

FL331 Q12 TREND SLIGHTLY MODIFIED

НЕ ЗАДАВАЙТЕ Q6a В IE И UK — IE И UK ПЕРЕЙДИТЕ К Q6b

Q6a Закончите, пожалуйста, утверждение. У покупателя есть право просить заменить неисправный продукт, который может быть отремонтирован?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

- | | |
|---|---|
| В течение 1 года с даты покупки | 1 |
| В течение 2 лет с даты покупки | 2 |
| В течение минимум 2 лет с даты покупки и больше для некоторых товаров | 3 |
| НИЧТО ИЗ ВЫШЕПЕРЕЧИСЛЕННОГО | 4 |
| НЕ ЗНАЮ/ НЕТ ОТВЕТА | 5 |

FL331 Q5a TREND SLIGHTLY MODIFIED

СПРОСИТЕ Q6b ТОЛЬКО В IE И UK — С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q7 — НЕ ЗАДАВАЙТЕ Q6b В ШОТЛАНДИИ - В ШОТЛАНДИИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q6c

Q6b

- | | |
|--|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |
| | 4 |
| | 5 |

FL331 Q5b TREND SLIGHTLY MODIFIED

СПРОСИТЕ Q6c ТОЛЬКО В ШОТЛАНДИИ — С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q7

Q6c

1
2
3
4
5

FL331 Q5c TREND SLIGHTLY MODIFIED

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q7 Я зачитаю Вам 4 утверждения о законодательстве в Эстонии, касающегося коммерческой практики. Это относится к запрещенной и не запрещенной практике. По каждому утверждению скажите пожалуйста, это запрещено или нет?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Запрещен о	Не запрещен о	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА
1	Включать инвойс или аналогичный документ, подлежащий оплате в маркетинговые материалы	1	2	3
2	Рекламирывать товар по очень низкой цене по сравнению с другими предложениям не имея достаточного количества товаров для продажи	1	2	3
3	Преувеличивать качества товара в рекламе	1	2	3
4	Описывать товар как «бесплатный» хотя бесплатным он будет только для тех покупателей, что позвонят по номеру телефона с повышенным тарифом	1	2	3

FL331 Q6 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q8	За последние 12 месяцев Вы сталкивались с вводящими в заблуждение или лживыми рекламами, заявлениями или предложениями, которые делали Ваши конкуренты? Вводящие в заблуждение или лживые рекламы — это рекламы, в которых содержится ложная информация или фактически правильная информация, представленная во вводящей в заблуждение форме о продаваемых товарах или услугах.
----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, несколько раз	1
Да, раз или два	2
Нет	3
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	4

FL331 Q8 TREND MODIFIED

Q9	За последние 12 месяцев Вы сталкивались с недобросовестными рекламами или предложениями, которые делали Ваши конкуренты? На самом деле, при помощи недобросовестных реклам пытаются получить деньги без продажи чего-либо, например, мошеннические лотереи.
----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, несколько раз	1
Да, раз или два	2
Нет	3
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	4

FL331 Q7 TREND MODIFIED

Q10	В целом, доверяете ли Вы заявлениям и предложениям Ваших конкурентов о воздействии их продуктов на окружающую среду?
-----	--

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, всегда	1
Да, в большинстве случаев	2
Да, в некоторых случаях	3
Нет, никогда	4
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	5

NEW BASED ON FL331 Q9

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q11 ЕСЛИ "Продавцы продают недовольственные продукты", КОД 2 в D3

Q11	«Безопасность продуктов» относится только к потребительским товарам и не относится к промышленным товарам. Небезопасные продукты — это те, что не соответствуют стандартам безопасности, а не ружья и ножи. Подумав о непродовольственных товарах, представленных в настоящее время на рынке в Эстонии, считаете ли Вы, что...?
-----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Практически все непродовольственные товары безопасны	1
Малая часть непродовольственных товаров небезопасна	2
Значительная часть непродовольственных товаров небезопасна	3
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	4

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q12 ЕСЛИ "Продавцы продают продовольственные продукты", КОД 1 в D3

Q12	Подумав о всех продовольственных товарах, имеющихся на рынке в Эстонии, думаете ли Вы, что ...?
-----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Практически все продовольственные товары безопасны	1
Небольшое количество продовольственных товаров небезопасны	2
Значительное количество продовольственных товаров небезопасны	3
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	4

FL331 Q16 TREND STRONGLY MODIFIED

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q13 ЕСЛИ "Продавцы продают непродовольственные продукты", КОД 2 в D3

Q13	В отношении безопасности продуктов случилось ли что-либо из перечисленного ниже в Вашей фирме за последние два года?
-----	--

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Да	Нет	НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА
--	--	----	-----	--------------------

1	Вы получали жалобы от покупателей, касающиеся безопасности какого-либо из проданных Вами продуктов	1	2	3
2	Безопасность каких-либо продаваемых Вами продуктов проверялась уполномоченными лицами	1	2	3

3	Уполномоченные лица просили Вас вывести из продажи или отозвать какие-либо продаваемые Вами продукты	1	2	3
4	Уполномоченные лица просили Вас опубликовать предостережения о безопасности каких-либо продаваемых Вами продуктов	1	2	3
5	Вы, как розничный торговец, провели проверку продуктов, чтобы убедиться в том, что то, что вы продаете, безопасно.	1	2	3
6	Какие-либо другие принудительные действия, касающиеся безопасности продукта	1	2	3

FL331 Q11 TREND STRONGLY MODIFIED

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q14.2 ЕСЛИ "Розничные продавцы продают непродовольственные продукты", КОД 2 В D3

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q14.3 ЕСЛИ "Розничные продавцы продают продовольственные продукты", КОД 1 В D3

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q14.1, Q14.4, Q14.5, Q14.6, Q14.7 ВСЕМ

Q14	Следующие утверждения касаются контроля за соблюдением законов о защите прав потребителя и безопасности продуктов. Скажите, Вы полностью согласны, согласны, не согласны или совсем не согласны с ними:
-----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - ОДИН ОТВЕТ НА КАЖДОЙ СТРОКЕ)

		Полностью согласны	Согласны	Не согласны	Совсем не согласны	НЕ ЗНАЮ/ НЕТ ОТВЕТА
1	Органы государственной власти активно контролируют и обеспечивают соблюдение законов по защите прав потребителя в Вашем секторе в Эстонии	1	2	3	4	5
2	(СПРОСИТЕ, ТОЛЬКО ЕСЛИ D3=2) Органы государственной власти активно контролируют и обеспечивают соблюдение законов о безопасности продуктов в Вашем секторе в Эстонии	1	2	3	4	5

3	(СПРОСИТЕ, ТОЛЬКО ЕСЛИ D3=1) Органы государственной власти активно контролируют и обеспечивают соблюдение законов о безопасности продуктов питания в Вашем секторе в Эстонии	1	2	3	4	5
4	Негосударственные организации по защите прав потребителя активно контролируют и обеспечивают соблюдение законов о защите прав потребителя в Вашем секторе в Эстонии	1	2	3	4	5
5	Саморегулирующиеся организации активно осуществляют контроль за соблюдением кодексов поведения или кодекса профессиональной этики в Вашем секторе в Эстонии	1	2	3	4	5
6	Средства массовой информации регулярно делают репортажи о компаниях, которые неуважительно относятся к закону о защите прав потребителя	1	2	3	4	5
7	Вы поменяли свою коммерческую практику после репортажа в средствах массовой информации	1	2	3	4	5

FL331 Q13 TREND SLIGHTLY MODIFIED

СПРОСИТЕ ВСЕХ КРОМЕ ФИНЛЯНДИИ и ШВЕЦИИ

Q15a	Знаете ли Вы о каких-либо организациях Альтернативного разрешения споров (ADR) (например, мировых посредниках, примирителях, омбудсмене, примирительных комиссиях, управлении по разбору жалоб потребителей, других внесудебных организациях разрешений споров) для разрешения споров с потребителями в Эстонии?
------	--

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, но Вы не входите в состав организации альтернативного разрешения споров (ADR)

1

Да, и Вы входите в состав организации альтернативного разрешения споров (ADR)	2
Нет	3
НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА	4

NEW BASED ON FL331 Q14a

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q15b ТОЛЬКО В ФИНЛЯНДИИ

Q15b	
------	--

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14b

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q15c ТОЛЬКО В ШВЕЦИИ

Q15c	
------	--

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14a TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q16a если "знает какие-либо организации альтернативного разрешения споров (ADR)", код 1 или 2 в Q15a

Q16a	За последние два года обращались ли Вы в какую-либо организацию альтернативного разрешения споров (ADR) (например, к мировым посредникам, примирителям, в омбудсмен, примерительные комиссии, в управления по разбору жалоб потребителей, в другие организации по внесудебному разрешению споров) для разрешения споров с потребителями?
------	--

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, несколько раз	1
Да, раз или два	2

Продажи через представителей, посещающих покупателей на дому	4,
Прямые розничные продажи (например, магазины)	5,
ДРУГОЕ	6,
НЕ ЗНАЮ/ НЕТ ОТВЕТА	7,

FL331 D2

D4 На каком языке Вы продаете конечным покупателям?

(НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ - ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

болгарский	1,
чешский	2,
хорватский	3,
датский	4,
голландский	5,
английский	6,
эстонский	7,
финский	8,
французский	9,
немецкий	10,
греческий	11,
венгерский	12,
ирландский	13,
итальянский	14,
латышский	15,
литовский	16,
мальтийский	17,
польский	18,
португальский	19,
румынский	20,
словацкий	21,
словенский	22,
испанский	23,
шведский	24,
исландский	25,
норвежский	26,
люксембургский	27,
русский	28,
ДРУГОЙ ОТВЕТ	29,
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	30,

FL331 D4 MODIFIED TREND

На этом мы завершаем наше интервью, разрешите поблагодарить Вас за уделенное нам время. Я напоминаю, что меня зовут (ИМЯ). Если у Вас есть вопросы относительно законной силы этого исследования или моей компании, Вы можете позвонить менеджеру центра телефонных опросов или по бесплатному телефону Общества маркетинговых исследований, где Вы можете убедиться в правомерности нашего звонка. Если у Вас под рукой есть ручка, можете записать номер телефона TNS Emor, 6268586.

)

)

)

)

)

