

ZA5942

**Flash Eurobarometer 396
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Bulgaria**

Проучване Флаш Евробарометър FL396 - Отношение на търговците на дребно към трансграничната търговия и защитата на потребителите 2014 г.

A МЕЖДУНАРОДЕН КОД НА ПРОУЧВАНЕТО

--	--	--	--

--

B КОД НА СТРАНАТА

--	--

--

C ПОРЕДЕН НОМЕР НА ИНТЕРВЮТО

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

--

NACE NACE код (Информация от извадката)

--

NACE код - 4 цифри

--

--

SIZE Размер на фирмата (Информация от извадката)

--

Размер на фирмата

--

(ПРЕДСТАВЯНЕ1) Здравейте, казвам се (ИМЕ) и се обаждам от ТИ ЕН ЕС БИ БИ ЕС ЕС. Може ли да говоря с (ИМЕ НА РЕСПОНДЕНТА ИЛИ ДЛЪЖНОСТ / ОПИСАНИЕ НА ПОЗИЦИЯТА АКО НЕ Е ДАДЕНО ИМЕ)?

(ПРЕДСТАВЯНЕ2) АКО СЕКРЕТАРЯ / СЕКРЕТАРКАТА ПОИСКА ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ : Свързваме се с управляващите мениджъри на фирми от цяла Европа, за да поискаме гледните им точки по актуални теми от света на бизнеса. Това, което ни споделят ще бъде използвано в подкрепа на процеса на вземане на решения и изработването на бъдещи европейски политики. Ще Ви бъда задължен/а ако може да говоря с него/нея, за да можем да включим неговото \ нейното мнение в проучването.

АКО РЕСПОНДЕНТЪТ, КОЙТО ОТГОВАРЯ НА ИЗИСКВАНИЯТА НЕ Е НА РАЗПОЛОЖЕНИЕ, МОЛЯ УГОВОРЕТЕ СРЕЩА

(ПРЕДСТАВЯНЕ3) (КОГАТО ГОВОРИТЕ С НАБЕЛЯЗАНИЯ РЕСПОНДЕНТ) Здравейте, аз съм (ИМЕ) и се обаждам от ТИ ЕН ЕС БИ БИ ЕС ЕС - агенция за пазарни проучвания и изследвания на общественото мнение.

АКО P5d<>" И P5d <>999 МОЛЯ ПОКАЖЕТЕ "ПРЕПОРЪКА ДАДЕНА ОТ:"&P5d (НА СЪЩИЯ ЕКРАН, КЪДЕТО Е ПРЕДСТАВЯНЕ3)

(ПРЕДСТАВЯНЕ4) Свързваме се с управляващите мениджъри на фирми от цяла Европа, за да поискаме гледните им точки по актуални теми от света на бизнеса и ще бъдем много задължени ако споделите възгледите си с нас. Това, което ни споделите ще бъде използвано в подкрепа на процеса на вземане на решения и изработването на бъдещи европейски политики. Бихте ли отделили малко време, за да отговорите на няколко въпроса? Вероятно няма да отнеме повече от 15 минути...

ЗАДАЙТЕ LAN1 САМО В БЕЛГИЯ, ЕСТОНИЯ, ФИНЛАНДИЯ, ИРЛАНДИЯ, ЛАТВИЯ, ЛЮКСЕМБУРГ, МАЛТА

LAN1 На какъв език желаете да се проведе това интервю?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Австрия - немски	1
Белгия - холандски	2
Белгия - френски	3
България - български	4
Хърватия - хърватски	5
Чешка република - чешки	6
Дания - датски	7
Естония - естонски	8
Естония - руски	9
Финландия - финландски	10
Финландия - шведски	11
Франция - френски	12
Германия - немски	13
Гърция - гръцки	14
Унгария - унгарски	15
Исландия - исландски	16
Ирландия - английски	17
Ирландия - ирландски	18
Италия - италиански	19
Латвия - латвийски	20
Латвия - руски	21
Литва - литовски	22
Люксембург - люксембургски	23
Люксембург - френски	24
Люксембург - немски	25
Македония - македонски	26
Македония - албански	27
Малта - малтийски	28
Малта - английски	29
Черна гора - черногорски	30
Нидерландия - холандски	31
Норвегия - норвежки	32

P2b Дали Вашата фирма има...

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

По-малко от 10 работници и служители	1
От 10 до 49 работници и служители	2
От 50 до 249 работници и служители	3
250 или повече работници и служители	4
Не знае/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

FL359 P2b

АКО ПО-МАЛКО ОТ 10 СЛУЖИТЕЛИ, P2b=1 или АКО НЕ ЗНАЕ, P2b=5, ПРЕКРАТЕТЕ ИНТЕРВЮТО - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА P3

P3 Каква точно е Вашата позиция във фирмата?

(НЕ ЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Генерален директор	1
Търговски директор / Директор продажби	2
Маркетинг мениджър	3
Друга (УТОЧНЕТЕ)	4

FL359 P3

ЗАДАЙТЕ P3o И P4, АКО "ДРУГА", КОД 4 НА P3 - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА D2

P3o Каква друга?

(ЗАПИШЕТЕ)

2 2 (2032,2033-2036)

--	--

FL359 P3o

P4 Във Вашите отговорности в компанията влиза ли вземане на управленски решения?

(САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да	1
Не	2

FL359 P4

ЗАДАЙТЕ P5a, P5b, P5c, P5d И P5e, АКО "НЕ", КОД 2 НА P4 - АКО "ДА", КОД 1 НА P4, ПРЕМИНЕТЕ НА D2

P5a Много съжалявам, но за целите на това проучване интервюираме само хора, в чиито отговорности влиза вземането на управленски решения. Бихте ли ми казал/а, моля, името на човека, който ръководи търговските дейности във фирмата (търговски директор, директор продажби, маркетинг мениджър)?

(ИНТ.: МОЛЯ ЗАПИШЕТЕ ИМЕТО НА ПОСОЧЕНИЯ ЧОВЕК - АКО "БЕЗ ОТГОВОР / ОТКАЗ", КОДИРАЙТЕ '999')

10 2 (2038,2039-2058)

FL359 P5a

P5b Каква е неговата / нейната длъжност?

(ИНТ.: МОЛЯ ЗАПИШЕТЕ ДЛЪЖНОСТТА НА ПОСОЧЕНИЯ ЧОВЕК - АКО "БЕЗ ОТГОВОР / ОТКАЗ", КОДИРАЙТЕ '999')

10 2 (2059,2060-2079)

FL359 P5b

P5c Може ли да ми дадете неговия / нейния вътрешен или директен номер?

(ИНТ.: МОЛЯ ЗАПИШЕТЕ ВЪТРЕШНИЯ ДИРЕКТНИЯ НОМЕР НА ПОСОЧЕНИЯ ЧОВЕК - АКО "БЕЗ ОТГОВОР / ОТКАЗ", КОДИРАЙТЕ '999')

10 2 (2080,2081-2100)

--

FL359 P5c

--

P5d Дали говоря с (ДАДЕНОТО ИМЕ), моля?

(ИНТ.: МОЛЯ ЗАПИШЕТЕ ИМЕТО НА ЧОВЕКА, С КОГОТО РАЗГОВАРЯТЕ - АКО "БЕЗ ОТГОВОР / ОТКАЗ", КОДИРАЙТЕ '999')

10 2 (2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА РАЗГОВОРА

(САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Респондентът Ви свързва с посочения човек

1

Вие ще се обадите на посочения човек по-късно

2

FL359 P5e

АКО КОД 1 НА P5e, ПРЕМИНЕТЕ НА ПРЕДСТАВЯНЕ 3 - АКО КОД 2 ПРЕКРАТЕТЕ ИНТЕРВЮТО

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

D2: ИЗКЛЮЧЕТЕ СТРАНАТА, В КОЯТО СЕ ИЗВЪРШВА ИНТЕРВЮТО, ОТ ГРУПАТА ОТГОВОРИ "СТРАНИ-ЧЛЕНКИ НА ЕС"; КОД 29 - ЕДИНСТВЕН КОД

D2	Освен в България, в кои други страни на ЕС понастоящем извършвате трансгранични продажби на крайни потребители? "Трансгранична продажба" е продажба на краен потребител, който живее в различна страна-членка на ЕС от тази на продавача. Това не включва продажби, които се извършват във физически точки на продажба.
----	---

(НЕ ЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Страни-членки на ЕС	
Австрия	1,
Белгия	2,
България	3,
Хърватия	4,
Кипър	5,
Чешка република	6,
Дания	7,
Естония	8,
Финландия	9,
Франция	10,
Германия	11,
Гърция	12,
Унгария	13,
Ирландия	14,
Италия	15,
Латвия	16,
Литва	17,
Люксембург	18,
Малта	19,
Нидерландия	20,
Полша	21,
Португалия	22,
Румъния	23,
Словакия	24,
Словения	25,
Испания	26,
Швеция	27,
Обединеното кралство	28,
В никоя друга страна на ЕС, освен България	29,
Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	30,

NEW

--

D4 Използвате ли следните канали за продажби на дребно?

(ПРОЧЕТЕТЕ-ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Електронна търговия	1,
Мобилна търговия (т.е. купувачът извършва покупката чрез специални приложения на мобилни устройства като смартфон или таблет)	2,
Пощенски поръчки (по пощата)	3,

Телефонни продажби/кол център (напр. продажби по телефона, телевизионно пазаруване), с изключение на електронна търговия	4,
Продажби чрез търговски представители, посещаващи потребителите по домовете	5,
Директни продажби на дребно (напр. магазини)	6,
Друго (НЕ ЧЕТЕТЕ)	7,
Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

ЗАДАЙТЕ D5a, АКО "ПРОДАВА ОНЛАЙН И ИЗВЪРШВА ТРАНСГРАНИЧНИ ПРОДАЖБИ" (D4=1 ИЛИ 2 И D2 <>29)

D5a Моля, кажете ми кои от следните твърдения се отнасят за Вас:

(ПРОЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Продават онлайн на крайни потребители в България	1,
Продават онлайн на крайни потребители в други страни на ЕС	2,
Продават онлайн на крайни потребители в други страни извън ЕС	3,
Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4,

NEW

ЗАДАЙТЕ D5b, АКО "ПРОДАВА ОНЛАЙН, НО НЕ ИЗВЪРШВА ТРАНСГРАНИЧНИ ПРОДАЖБИ" (D4=1 ИЛИ 2 И D2 =29)

D5b Моля, кажете ми кои от следните твърдения се отнасят за Вас:

(ПРОЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Продават онлайн на крайни потребители в България	1,
Продават онлайн на крайни потребители в други страни извън ЕС	2,
Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	3,

NEW

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

D6 Кои от изброените продавате на крайни потребители? "Под хранителни продукти имаме предвид храна, която потребителите могат да ядат вкъщи, могат да взимат за вкъщи или могат да ядат на място."

(ПРОЧЕТЕТЕ-ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Хранителни продукти	1,
Нехранителни продукти	2,
Услуги	3,
Друго (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4,
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5,

FL359 D3

ЗАДАЙТЕ Q1a, АКО "КОМПАНИЯТА НЕ ПРОДАВА ОНЛАЙН" D4 <>1 ИЛИ 2

Q1a Вашата компания би ли проявила интерес да продава онлайн през следващите 12 месеца?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да, само на потребители в България	1
Да, само на потребители в други страни на ЕС	2
Да, както на потребители в България, така и на потребители в други страни на ЕС.	3
Не	4
Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

NEW

ЗАДАЙТЕ Q1b, АКО "КОМПАНИЯТА ПРОДАВА ОНЛАЙН" D4=1 ИЛИ 2

Q1b Планира ли Вашата компания да продължи да продава онлайн през следващите 12 месеца?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да, само на потребители в България	1
Да, само на потребители в други страни на ЕС	2
Да, както на потребители в България, така и на потребители в други страни на ЕС.	3
Не	4
Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

NEW

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q2 Бихте ли казали, че Вашата компания продава с увереност онлайн?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да, но само когато продава на потребители в България	1
Да, но само когато продава на потребители в други страни на ЕС	2
Да, когато продава както на протребители в България, така и на потребители в други страни на ЕС	3
Не	4
Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

NEW

ЗАДАЙТЕ Q3a, АКО "КОМПАНИЯТА ПРОДАВА ОНЛАЙН" (D4=1 ИЛИ 2)

Q3a: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ ОТ 1 ДО 10

Q3a Доколко важни са следните пречки за развитието на онлайн продажбите на Вашата компания в други страни на ЕС?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

		Много важно	Сравнително важно	Не много важно	Изобщо не е важно	Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
1	Различия в националните данъчни разпоредби (напр. правила за ДДС)	1	2	3	4	5
2	Различия в националните правила за защита на потребителите	1	2	3	4	5
3	Различия в националното договорно право	1	2	3	4	5
4	По-високите цени за трансгранични доставки в сравнение с вътрешните доставки	1	2	3	4	5
5	Възможни по-високи разходи, нужни за справянето с евентуални оплаквания или разрешаване на спорове извън страната	1	2	3	4	5
6	По-висок риск от измами и неплащане при трансгранични продажби	1	2	3	4	5
7	Допълнителни разходи, произтичащи от езиковите разлики	1	2	3	4	5
8	Допълнителни разходи за следпродажбено обслужване при трансгранични продажби	1	2	3	4	5
9	Ограничения за трансгранични продажби, наложени от производители или доставчици	1	2	3	4	5
10	По-високи транспортни разходи, поради географското разстояние	1	2	3	4	5

NEW

ЗАДАЙТЕ Q3b, АКО "КОМПАНИЯТА НЕ ПРОДАВА ОНЛАЙН" (D4 <> 1 ИЛИ 2)

Q3b: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ ОТ 1 ДО 8

Q3b Доколко важни са следните пречки за развитието на онлайн продажбите на Вашата компания?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

		Много важно	Сравнително важно	Не много важно	Изобщо не е важно	Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
1	Допълнителни правила за защита на потребителите	1	2	3	4	5
2	По-високи разходи за доставка	1	2	3	4	5
3	Възможни по-високи разходи, необходими за справянето с оплаквания или разрешаването на спорове онлайн	1	2	3	4	5
4	По-висок риск от измами и неплащане	1	2	3	4	5
5	Допълнителни разходи за следпродажбено обслужване	1	2	3	4	5
6	Допълнителна нужда от експертни умения в областта на ИТ	1	2	3	4	5
7	Допълнителна нужда от капитал за инвестиране в развитието на ИТ приложения	1	2	3	4	5
8	Естеството на Вашия бизнес	1	2	3	4	5

NEW

ЗАДАЙТЕ Q4, АКО "ТЪРГОВЦИТЕ НА ДРЕБНО ПРОДАВАТ НЕХРАНИТЕЛНИ ПРОДУКТИ", КОД 2 НА D6

Q4	"Безопасност на продуктите" се отнася единствено до потребителските стоки и не включва промишлени стоки. Небезопасни или опасни продукти са тези, които не отговарят на стандартите за безопасност. Тук нямаме предвид продукти като пушки или ножове. Като имате предвид всички нехранителни продукти, които в момента са на пазара в България, мислите ли, че...?
----	---

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

По същество всички нехранителни продукти са безопасни	1
Малък брой нехранителни продукти не са безопасни	2
Значителен брой нехранителни продукти не са безопасни	3
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4

FL359 Q11

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q5	Представете си, че потребител е закупил нова дълготрайна стока преди 18 месеца и тя се повреди без негова вина. Той не е закупил или не се е възползвал от някаква съществуваща разширена търговска гаранция. Има ли право стоката му да бъде поправена или подменена безплатно?
----	--

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да	1
Не	2
Зависи от продукта	3
Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4

NEW

Q6: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ ОТ 1 ДО 4

Q6	Ще Ви прочета 4 твърдения относно законодателството в България, засягащо търговските практики. Те включват както забранени, така и разрешени практики. Моля да посочите за всяко твърдение дали смятате, че описаното е забранено или не.
----	---

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

		Забранен о	Не е забранен о	Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
--	--	---------------	-----------------------	--

1	Да се включва фактура или сходен документ, изискващ заплащане, в маркетингови материали	1	2	3
2	Да се провежда промоционална кампания, в която се твърди, че "Предлагаме отстъпка от 60%", въпреки че продуктите, за които се предлага отстъпката от 60%", са почти на привършване	1	2	3
3	Да се промотират продукти за деца чрез реклами, насочени директно към родителите	1	2	3
4	Да се описва продукт като "безплатен", въпреки че той е свободно достъпен само за клиенти, набрали телефонен номер с по-висока от нормалната тарифа	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

ЗАДАЙТЕ Q7a, АКО КОМПАНИЯТА ПРОДАВА В ДРУГИ СТРАНИ НА ЕС (D2 <->29)

Q7a: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ ОТ 1 ДО 5; КОД 3 - ЕДИНСТВЕН КОД

Q7a	Моля, кажете ми дали сте срещали някои от следните нечестни търговски практики от Ваши конкуренти през последните 12 месеца:
-----	--

(ПРОЧЕТЕТЕ - НЕ ПОВЕЧЕ ОТ ДВА ОТГОВОРА НА РЕД)

		Да, в България	Да, в друга страна в ЕС	Не	Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
1	Предлагането на продукти като безплатни, въпреки че те са свързани със значителни такси	1,	2,	3,	4,
2	Оказване на натиск върху потребителите с непрекъснати търговски обаждания или съобщения	1,	2,	3,	4,
3	Невярно рекламиране, че продукт се предлага само за ограничен период от време	1,	2,	3,	4,
4	Писане на фалшиви отзиви, които всъщност са скрити реклами или скрити атаки срещу конкурентите	1,	2,	3,	4,
5	Изпращането на нежелани продукти на потребителите, с искане те да заплатят за тях	1,	2,	3,	4,
6	Други нечестни търговски практики	1,	2,	3,	4,

NEW

ЗАДАЙТЕ Q7b, АКО КОМПАНИЯТА НЕ ПРОДАВА В ДРУГИ СТРАНИ НА ЕС (D2 =29)

Q7b: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ ОТ 1 ДО 5

Q7b Моля, кажете ми дали сте срещали някои от следните нечестни търговски практики от Ваши конкуренти в България през последните 12 месеца:

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

		Да	Не	Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
1	Предлагането на продукти като безплатни, въпреки че те са свързани със значителни такси	1	2	3
2	Оказване на натиск върху потребителите с непрекъснати търговски обаждания или съобщения	1	2	3
3	Невярно рекламиране, че продукт се предлага само за ограничен период от време	1	2	3

4	Писане на фалшиви отзиви, които всъщност са скрити реклами или скрити атаки срещу конкурентите	1	2	3
5	Изпращането на нежелани продукти на потребителите, с искане те да заплатят за тях	1	2	3
6	Други нечестни търговски практики	1	2	3

NEW

ЗАДАЙТЕ Q8.5, САМО АКО ТЪРГОВЕЦЪТ НА ДРЕБНО ПРОДАВА НЕХРАНИТЕЛНИ ПРОДУКТИ", КОД 2 НА D6 (M)

ЗАДАЙТЕ Q8.1, Q8.2, Q8.3 и Q8.4 НА ВСИЧКИ

Q8: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ ОТ 1 ДО 5

Q8 Моля, кажете до каква степен сте съгласни или несъгласни с всяко от следните твърдения. В България:

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР) (ПОВТАРЯЙТЕ "В България" преди всяко твърдение:

		Напълно съгласен/сна	Съгласен/сна	Несъгласен/сна	Напълно несъгласен/сна	Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
--	--	----------------------	--------------	----------------	------------------------	----------------------------------

1	Обществените власти активно следят и осигуряват спазване на законодателството за защита на потребителите във Вашия сектор	1	2	3	4	5
2	Потребителските неправителствени организации активно следят за спазването на законодателството за защита на потребителите във Вашия сектор	1	2	3	4	5
3	Органите за саморегулиране активно следят за зачитането на кодексите за поведение или кодексите за практики във Вашия сектор	1	2	3	4	5
4	Медиите редовно съобщават за фирми, които не спазват законодателството за защита на потребителите във Вашия сектор	1	2	3	4	5

5	Обществените власти активно следят и осигуряват спазване на законодателството за безопасността на продуктите във Вашия сектор	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

FL359 Q14 MODIFIED TREND

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q9: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ ОТ 1 ДО 2

Q9 По отношение на безопасността на продуктите, моля, кажете ми дали някои от следните неща са се случили във Вашия сектор през последните 24 месеца:

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

		Да	Не	Не знам / Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)

1	Обществените власти са поискали изтеглянето или изваждането на продукти от пазара	1	2	3
2	Обществените власти са издали публични предупреждения относно безопасността на продукти	1	2	3

NEW

Q10: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ ОТ 1 ДО 3

Q10 Ще Ви прочета три твърдения за спазването на законодателството за защита на потребителите в България. Моля, кажете ми дали сте: напълно съгласен/сна, съгласен/сна, несъгласен/сна, напълно несъгласен/сна с всяко от тях:

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

		Напълно съгласен/ сна	Съгласен/ сна съм	Не съм съгласен/ сна	Напълно съм несъгласе н/сна	Не знам / Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)

1	Вашиите конкуренти спазват законодателството за защита на потребителите	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

2	Лесно е да бъде спазвано законодателството за защита на потребителите във Вашия сектор	1	2	3	4	5
3	Разходите, свързани със спазването на законодателството за защита на потребителите във Вашия сектор, са разумни	1	2	3	4	5

NEW

ЗАДАЙТЕ Q11, АКО КОМПАНИЯТА ПРОДАВА В ДРУГИ СТРАНИ НА ЕС (D2 <>29)

Q11: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ ОТ 1 ДО 3

Q11	Ще Ви прочета подобни твърдения относно спазването на законодателството за защита на потребителите в други страни на ЕС. Моля, кажете ми дали сте: напълно съгласен/сна, съгласен/сна, несъгласен/сна, напълно несъгласен/сна с всяко от тях:
-----	---

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

		Напълно съгласен/сна	Съгласен/сна съм	Не съм съгласен/сна	Напълно съм несъгласен/сна	Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
--	--	----------------------	------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------------

1	Компаниите, конкуриращи се с Вас в други страни на ЕС, спазват законодателството за защита на потребителите	1	2	3	4	5
2	Лесно е да бъде спазвано законодателството за защита на потребителите във Вашия сектор в други страни на ЕС	1	2	3	4	5
3	Разходите, свързани със спазването на законодателството за защита на потребителите във Вашия сектор, са разумни в други страни на ЕС	1	2	3	4	5

NEW

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q12 Моля, кажете ми дали сте: напълно съгласен/сна, съгласен/сна, несъгласен/сна, напълно несъгласен/сна със следното твърдение:

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

		Напълно съгласен/а	Съгласен/а съм	Не съм съгласен/а	Напълно съм несъгласен/на	Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
--	--	--------------------	----------------	-------------------	---------------------------	---------------------------------

1	Повечето екологични твърдения за стоките или услугите във Вашия сектор в България са надеждни	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

ЗАДАЙТЕ Q13а НА ВСИЧКИ БЕЗ ФИНЛАНДИЯ и ШВЕЦИЯ

Q13а Знаете ли за някакви органи за алтернативно решаване на спорове (АРС) (напр. арбитри, медиатори, омбудсмани или други извънсъдебни органи за решаване на спорове), които да участват в разрешаване на спорове с потребители в България?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да, и сте склонни или задължени да ги използвате	1
Да, но не сте склонни да ги използвате	2
Да, но тези органи за алтернативно решаване на спорове не се занимават със спорове, засягащи Вашия бизнес	3
Не	4
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

ЗАДАЙТЕ Q13b САМО ВЪВ ФИНЛАНДИЯ

Q13b

(ИЗЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

	1
	2
	3
Не	4
Не знам/Не отговорил	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

ЗАДАЙТЕ Q13c САМО В ШВЕЦИЯ

Q13c

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

	1
	2
Не	3
Не знам/Без отговор	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ ОСВЕН ФИНЛАНДИЯ И ШВЕЦИЯ

Q14a: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ПОЗИЦИИ 1 ДО 5; КОД 7 - ЕДИНСТВЕН КОД

Q14a През изминалите 12 месеца получавала ли е Вашата компания оплаквания от потребители, живеещи в България?

(ПРОЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Да, чрез вътрешния отдел за обслужване на клиенти	1,
Да, чрез неправителствени потребителски организации	2,
Да, чрез обществените власти	3,
Да, чрез органи за алтернативно решаване на спорове (като омбудсмани, бюра за защита на потребителите, арбитражи, медиатори или други извънсъдебни органи)	4,
Да, чрез съда	5,
Да, по други канали	6,
Не са получавани никакви оплаквания (НЕ ЧЕТЕТЕ)	7,
Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	8,

NEW

ЗАДАЙТЕ Q14b САМО ВЪВ ФИНЛАНДИЯ

Q14b: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ПОЗИЦИИ ОТ 1 ДО 5; КОД 7 - ЕДИНСТВЕН КОД

Q14b

(ПРОЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
Не знам / Без отговор	8,

NEW

Q14c

(ПРОЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
Не знам / Без отговор	8,

NEW

ЗАДАЙТЕ Q15 АКО КОМПАНИЯТА НЕ ПРОДАВА В ДРУГИ СТРАНИ В ЕС (D2 <>29)

Q15: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ПОЗИЦИИ 1 ДО 7; КОД 9 - ЕДИНСТВЕН КОД

Q15 През изминалите 12 месеца получавала ли е Вашата компания оплаквания от потребители, живеещи в други страни на ЕС?

(ПРОЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Да, чрез вътрешния отдел за обслужване на клиенти	1,
Да, чрез европейски центрове за защита на потребителите	2,
Да, чрез неправителствени потребителски организации	3,
Да, чрез обществените власти	4,
Да, чрез органи за алтернативно решаване на спорове (като омбудсмани, бюра за защита на потребителите, арбитри, медиатори или други извънсъдебни органи)	5,
Да, чрез европейската процедура за искове с малък материален интерес	6,
Да, чрез съда (с изключение на европейската процедура за искове с малък материален интерес)	7,
Да, по други канали	8,
Не са получавани никакви оплаквания (НЕ ЧЕТЕТЕ)	9,
Не знам / Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	10,

NEW

ЗАДАЙТЕ Q16 САМО НА ТЪРГОВЦИ НА ДРЕБНО, КОИТО СА ПОЛУЧИЛИ ОПЛАКВАНИЯ ОТ ПОТРЕБИТЕЛИ, ЖИВЕЕЩИ В ТЯХНАТА СОБСТВЕНА СТРАНА (Q14 <>7, 8)

Q16: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ПОЗИЦИИ 1 ДО 6

Q16 Какъв вид оплаквания е получила Вашата компания от потребители в България през изминалите 12 месеца? Бяха ли тези оплаквания...

(ПРОЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

свързани със самия продукт	1,
свързани със забавена доставка или липса на доставка	2,
свързани с условията на договора	3,

свързани с допълнителни такси	4,
свързани с безопасността на продуктите	5,
свързани с решенията, предложени от компанията след оплакването	6,
Друго (НЕ ЧЕТЕТЕ)	7,
Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	8,

NEW

ЗАДАЙТЕ Q17 САМО НА ТЪРГОВЦИ НА ДРЕБНО, КОИТО ПРОДАВАТ В ДРУГИ СТРАНИ НА ЕС И КОИТО СА ПОЛУЧИЛИ ОПЛАКВАНИЯ ОТ ПОТРЕБИТЕЛИ, ЖИВЕЕЩИ В ДРУГИ СТРАНИ В ЕС (D2 <>29 И Q15<>9, 10)

Q17: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ПОЗИЦИИ ОТ 1 ДО 6

Q17 Какъв вид оплаквания е получила Вашата компания от потребители, живеещи в други страни на ЕС през изминалите 12 месеца? Бяха ли тези оплаквания...

(ПРОЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

свързани със самия продукт	1,
свързани със забавена доставка или липса на доставка	2,
свързани с условията на договора	3,
свързани с допълнителни такси	4,
свързани с безопасността на продуктите	5,
свързани с решенията, предложени от компанията след оплакването	6,
Друго (НЕ ЧЕТЕТЕ)	7,
Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	8,

NEW

ДЕМОГРАФИЯ

ПРОГ: Сумата трябва да се въведе направо в местна валута, след което тя ще бъде автоматично конвертирана в евро (таблицата с курсовете е изпратена)

D1 Колко беше оборотът на фирмата Ви за миналата година?

(ИНТ.: АКО "НЕ ЗНАМ\БЕЗ ОТГОВОР", КОДИРАЙТЕ '999')

										(въведете в левове)
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------------------

FL359 D1

D3: ПРОЧЕТЕТЕ: "Да продавате на друг език" означава не само да имате служител в магазин, който може да размени няколко думи на английски език с туристи на посещение. Това означава, например, да разполагате с правила условия, преведени на този език, инструкции/ръководство за потребителя на този език, продуктов каталог, версия на уебсайта на този език...

D3 На какъв език сте подготвени да продавате на крайни потребители?

(НЕ ЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Български	1,
Чешки	2,
Хърватски	3,
Датски	4,
Холандски	5,
Английски	6,
Естонски	7,
Фински	8,
Френски	9,
Немски	10,
Гръцки	11,
Унгарски	12,
Ирландски	13,
Италиански	14,
Латвийски	15,
Литовски	16,
Малтийски	17,
Полски	18,
Португалски	19,
Румънски	20,
Словашки	21,
Словенски	22,
Испански	23,
Шведски	24,
Исландски	25,
Норвежки	26,
Люксембургски	27,
Руски	28,
Друг	29,
Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	30,

FL359 D4

Това е краят на интервюто. Благодаря Ви много за отделеното време. Още веднъж, моето име е (ИМЕ). Ако имате някакви въпроси относно валидността на проучването или нашата агенция, можете да се обадите на управителя на телефонния център тук или на централния телефон на ТИ ЕН ЕС БИ БИ ЕС ЕС, които могат да потвърдят професионалното естество на този разговор. Ако имате химикалка подръка, искате ли да запишете телефонните номера?

)

)

)

)

)

