

ZA5942

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

**Country Questionnaire
Estonia (Russian)**

Flash Eurobarometer FL396 - отношение ретейлеров к международной торговле и защите потребителей 2014

A Номер Вашего исследования

--	--	--	--

--

B Государство

--	--

--

C Номер интервью

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

--

NACE Код NACE (информация для выборки)

--

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

--

--

SIZE Размер компании (информация для выборки)

--

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

--

(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 разработке 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.

ЕСЛИ P5d<> «» И P5d <> 999 ПОКАЖИТЕ «РЕКОМЕНДАЦИЮ, ПРЕДОСТАВЛЕННУЮ :
« &P5d (НА ТОМ ЖЕ ЭКРАНЕ, ЧТО И ВВЕДЕНИЕ 3)

(ВВЕДЕНИЕ 4) Мы связываемся с ответственными лицами компаний по всей Европе для того, чтобы узнать их мнение по текущим бизнес-вопросам. Ответы в дальнейшем помогут в принятии решений и в разработке европейских политик. Есть ли у Вас время, чтобы ответить на несколько вопросов? Это не займет более 15 минут...

ЗАДАЙТЕ LAN1 ТОЛЬКО В BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 На каком языке Вы желаете дать это интервью?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Австрия — немецкий	1
Бельгия — голландский	2
Бельгия — французский	3
Болгария — болгарский	4
Хорватия — хорватский	5
Чешская республика — чешский	6
Дания — датский	7
Эстония-эстонский	8
Эстония-русский	9
Финляндия — финский	10
Финляндия — шведский	11
Франция — французский	12
Германия — немецкий	13
Греция — греческий	14
Венгрия — венгерский	15
Исландия — исландский	16
Ирландия — английский	17
Ирландия — ирландский	18
Италия — итальянский	19
Латвия — латвийский	20
Латвия — русский	21
Литва — литовский	22
Люксембург — люксембургский	23
Люксембург — французский	24
Люксембург — немецкий	25
Македония — македонский	26
Македония — албанский	27
Мальта — мальтийский	28
Мальта — английский	29
Черногория — черногорский	30
Нидерланды — голландский	31
Норвегия — норвежский	32
Польша — польский	33
Португалия — португальский	34
Республика Кипр — греческий	35

Румыния — румынский	36
Словакия — словацкий	37
Словения — словенский	38
Испания — каталонский	39
Испания — испанский	40
Швеция — шведский	41
Швейцария — немецкий	42
Швейцария — французский	43
Швейцария — итальянский	44
Турция — турецкий	45
Турция — курдский	46
Турецкое сообщество Кипра — турецкий	47
Великобритания — английский	48
Соединенные Штаты Америки — английский	49

--

(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

FL359 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
--	--	--	--	--	-------------

FL359 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

FL359 P2b

ЕСЛИ МЕНЬШЕ 10 СОТРУДНИКОВ, P2b=1 или ЕСЛИ "НЕ ЗНАЮ", P2b=5, ПРЕКРАТИТЕ ИНТЕРВЬЮ - С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К P3

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 (УТОЧНИТЕ)	4

FL359 P3

ЗАДАЙТЕ P3o И P4 ЕСЛИ «ДРУГОЕ», КОД 4 В P3 — С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К D2

P3o Какую другую?

(ЗАПИШИТЕ)

2 2 (2032,2033-2036)

--

FL359 P3o

P4 Отвечаете ли Вы в Вашей компании за принятие решений?

ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ

Да	1
Нет	2

FL359 P4

ЗАДАЙТЕ P5a, P5b, P5c, P5d и P5e ЕСЛИ «НЕТ» , КОД 2 В P4 - ЕСЛИ «ДА», КОД 1 В P4 ПЕРЕЙДИТЕ К D2

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 (2038,2039-2058)

--

FL359 P5a

P5b Кто он\она по должности?

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

10 2 (2059,2060-2079)

--

FL359 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 (2080,2081-2100)

--

--

FL359 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 (2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЕ ЗВОНКА

ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ

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

FL359 P5e

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

СПРОСИТЬ ВСЕХ

D2: ИСКЛЮЧИТЕ СТРАНУ ИНТЕРВЬЮ ИЗ ГРУППЫ ОТВЕТОВ "СТРАНЫ-ЧЛЕНЫ ЕС"; КОД 29 - ОДИН КОД

D2 Помимо Эстонии, в каких странах ЕС в настоящее время Вы осуществляете международные продажи конечным потребителям? Под "международными продажами" мы имеем в виду продажи конечным потребителям, которые живут в стране-члене ЕС, отличной от страны продавца. Это не относится к продажам, которые осуществляются в реальных торговых точках.

(НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ - ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

Страны-члены ЕС	
Австрия	1,
Бельгия	2,
Болгария	3,
Хорватия	4,
Кипр	5,
Чешская Республика	6,
Дания	7,
Эстония	8,
Финляндия	9,
Франция	10,
Германия	11,
Греция	12,
Венгрия	13,
Ирландия	14,
Италия	15,
Латвия	16,
Литва	17,
Люксембург	18,
Мальта	19,
Голландия	20,
Польша	21,
Португалия	22,
Румыния	23,
Словакия	24,
Словения	25,
Испания	26,
Швеция	27,
Соединенное Королевство	28,
Нет других стран-членов ЕС кроме Эстонии	29,
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	30,

NEW

D4 Используете ли вы следующие каналы продаж для розничной торговли?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

Е-коммерция	1,
Мобильная коммерция (например, покупатель делает покупку через специальные приложения на мобильных устройствах, таких как смартфон или планшетный компьютер)	2,
Почтовая рассылка (по почте)	3,
Телепродажи /Центр обработки заказов по телефону (например, продажи по телефону, телемагазины), не считая е-коммерцию.	4,
Продажи через представителей, посещающих покупателей на дому	5,
Прямые розничные продажи (например, магазины)	6,
ДРУГОЕ	7,

НЕ ЗНАЮ/ НЕТ ОТВЕТА 8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

СПРОСИТЕ D5a, ЕСЛИ "ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ПРОДАЖИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ И
ОСУЩЕСТВЛЯЕТ МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПРОДАЖИ" (D4=1 ИЛИ 2 И D2<>29)

D5a Скажите, пожалуйста, какое из следующих утверждений применимо к вам:

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

Вы осуществляете продажи через Интернет конечным потребителям в Эстонии	1,
Вы осуществляете продажи через Интернет конечным потребителям в странах-членах ЕС	2,
Вы осуществляете продажи через Интернет конечным потребителям в других странах, не входящих в ЕС	3,
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	4,

NEW

СПРОСИТЕ D5b ЕСЛИ " ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ПРОДАЖИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ, НО НЕ
ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ТРАНСГРАНИЧНЫХ ПРОДАЖИ" (D4=1 ИЛИ 2 И D2=29)

D5b Скажите, пожалуйста, какое из следующих утверждений применимо к вам:

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

Вы осуществляете продажи через Интернет конечным потребителям в Эстонии	1,
Вы осуществляете продажи через Интернет конечным потребителям в других странах, не входящих в ЕС	2,
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	3,

NEW

СПРОСИТЬ ВСЕХ

D6 Что из перечисленного ниже Вы продаете конечным потребителям? "Под продовольственными товарами мы подразумеваем продовольственные товары, 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,

FL359 D3

СПРОСИТЕ Q1a ЕСЛИ " КОМПАНИЯ НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ПРОДАЖИ ЧЕРЕЗ
ИНТЕРНЕТ" D4<>1 ИЛИ 2

Q1a Ваша компания заинтересована в продажах через Интернет в ближайшие 12 месяцев?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, только потребителям в Эстонии	1
Да, только потребителям в других странах ЕС	2
Да, как потребителям в Эстонии, так и в других странах ЕС	3
Нет	4
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	5

NEW

СПРОСИТЬ Q1b ЕСЛИ " КОМПАНИЯ НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ПРОДАЖИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ" D4=1 ИЛИ 2

Q1b Планирует ли Ваша компания продолжить продажи через Интернет в ближайшие 12 месяцев?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, только для потребителей в Эстонии	1
Да, только для потребителей в других странах ЕС	2
Да, потребителям в Эстонии и других странах ЕС	3
Нет	4
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	5

NEW

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q2 Вы можете сказать, что ваша компания действует уверенно, осуществляя продажи через Интернет?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, но только осуществляя продажи потребителям в Эстонии	1
Да, но только осуществляя продажи потребителям в других странах ЕС	2
Да, осуществляя продажи потребителям в Эстонии и других странах ЕС	3
Нет	4
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	5

NEW

СПРОСИТЬ Q3a ЕСЛИ "КОМПАНИЯ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ПРОДАЖИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ" (D4=1 ИЛИ 2)

Q3a: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1-10

Q3a Насколько важны для вашей компании следующие препятствия развитию продаж через Интернет с другими странами ЕС?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Очень важно	Важно	Не особенно важно	Совсем не важно	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА
1	Различия в правилах государственного налогообложения (например, правила НДС)	1	2	3	4	5
2	Различия в национальных правилах защиты прав потребителей	1	2	3	4	5
3	Различия в договорном праве разных стран	1	2	3	4	5
4	Более высокая стоимость международной доставки по сравнению с доставкой внутри страны	1	2	3	4	5
5	Потенциально большие затраты на разрешение конфликтов и споров при международных сделках	1	2	3	4	5
6	Более высокий риск мошенничества и неплатежей при международных продажах	1	2	3	4	5
7	Дополнительные затраты, возникающие из-за языковых различий	1	2	3	4	5
8	Дополнительные затраты на послепродажное обслуживание при международных сделках	1	2	3	4	5
9	Ограничения на международные продажи, вводимые производителями или поставщиками	1	2	3	4	5
10	Более высокие транспортные затраты, связанные с расстояниями	1	2	3	4	5

NEW

СПРОСИТЕ Q3b ЕСЛИ "КОМПАНИЯ НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ПРОДАЖИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ" D4<>1 ИЛИ 2

Q3b: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1 - 8

Q3b Насколько важны для вашей компании следующие препятствия для развития продаж через Интернет?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Очень важно	Важно	Не особенно важно	Совсем не важно	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА
1	Дополнительные правила защиты прав потребителей	1	2	3	4	5
2	Более высокая стоимость доставки	1	2	3	4	5
3	Потенциально большие затраты на разрешение конфликтов и споров при продажах через Интернет	1	2	3	4	5
4	Более высокий риск мошенничества и неплатежей	1	2	3	4	5
5	Дополнительные затраты на послепродажное обслуживание	1	2	3	4	5
6	Потребность в дополнительных компьютерных навыках	1	2	3	4	5
7	Дополнительная потребность в средствах для инвестирования в разработку IT приложений	1	2	3	4	5
8	Характер вашего бизнеса	1	2	3	4	5

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q4 ЕСЛИ "Продавцы продают недовольственные товары", КОД 2 в D6

Q4 «Безопасность товаров» относится только к потребительским товарам и не относится к промышленным товарам. Опасные продукты — это те, что не соответствуют стандартам безопасности. Здесь мы не говорим, например, о винтовках или ножах. Подумав о недовольственных товарах, представленных в настоящее время на рынке в Эстонии, считаете ли Вы, что...?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Практически все недовольственные товары безопасны	1
Малая часть недовольственных товаров опасна	2
Значительная часть недовольственных товаров опасна	3
НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА	4

FL359 Q11

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q5 Представьте себе, что покупатель купил 18 месяцев назад новый товар длительного пользования и он сломался, причем не по его вине. Он не покупал и не получал никакой расширенной коммерческой гарантии. Есть ли у него право бесплатно отремонтировать или заменить этот товар?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да	1
Нет	2
В зависимости от продукта	3
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	4

NEW

Q6: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1-4

Q6 Я зачитаю Вам 4 утверждения о законодательстве в Эстонии, касающегося коммерческих методов. Некоторые из них запрещены, и некоторые нет. 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 счёт или аналогичный документ, подлежащий оплате в маркетинговые материалы	1	2	3
2	Проводить рекламную кампанию "Мы предлагаем скидку в 60%", несмотря на то, что товаров со скидкой 60% уже почти нет на складе	1	2	3
3	Рекламировать товары для детей в рекламе, которая напрямую рассчитана на родителей	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

FL359 Q7 MODIFIED TREND

ЗАДАТЬ ВОПРОС Q7a ЕСЛИ КОМПАНИЯ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ПРОДАЖИ В ДРУГИХ СТРАНАХ ЕС (D2<->29)

Q7a: РОТИРОВАТЬ УТВЕРЖДЕНИЯ 1-5; КОД 3 - ОДИН КОД

Q7a Скажите пожалуйста, сталкивались ли вы с какими-либо нечестными коммерческими методами ваших конкурентов за последние 12 месяцев:

(ЗАЧИТАЙТЕ - МАКС. 2 ОТВЕТА ПО ВЫСКАЗЫВАНИЮ)

		Да, в Эстонии	Да, в другой стране ЕС	Нет	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА
1	Предложение продуктов бесплатно, хотя они влекут за собой существенные платы	1,	2,	3,	4,
2	Давление на потребителя посредством настойчивых коммерческих звонков или сообщений	1,	2,	3,	4,
3	Ложная реклама, утверждающая, что продукт будет продаваться ограниченный период времени	1,	2,	3,	4,
4	Написание поддельных отзывов, которые, на самом деле, представляют из себя скрытую рекламу или скрытые атаки на конкурентов	1,	2,	3,	4,
5	Отправка несогласованных товаров потребителям, с просьбой оплатить эти товары	1,	2,	3,	4,
6	Другие нечестные коммерческие методы	1,	2,	3,	4,

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q7b ЕСЛИ КОМПАНИЯ НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ПРОДАЖИ В ДРУГИЕ СТРАНЫ ЕС (D2 = 29)

Q7b: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1-5

Q7b	Скажите, пожалуйста, сталкивались ли вы с какими-либо нечестными коммерческими методами со стороны конкурентов в Эстонии за последние 12 месяцев:
-----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Да	Нет	НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕН ИМО
1	Предложение товаров бесплатно, хотя они влекут за собой существенные платы	1	2	3
2	Давление на потребителя посредством настойчивых коммерческих звонков или сообщений	1	2	3

3	Ложная реклама, утверждающая, что товар будет продаваться ограниченный период времени	1	2	3
4	Написание поддельных отзывов, которые, на самом деле, представляют из себя скрытую рекламу или скрытые атаки на конкурентов	1	2	3
5	Отправка несогласованных товаров потребителям, с просьбой оплатить эти товары	1	2	3
6	Другая нечестная коммерческая практики	1	2	3

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q8.5 ЕСЛИ "Розничные продавцы продают недовольственные товары", КОД 2 В D6

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q8.1, Q8.2, Q8.3 И Q8.4 ВСЕМ

Q8: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1-5

Q8 Скажите, Вы полностью согласны, согласны, не согласны или совсем не согласны со следующими утверждениями. В Эстонии:

(ЗАЧИТАЙТЕ - ОДИН ОТВЕТ НА КАЖДОЙ СТРОКЕ) (ПОВТОРЯЙТЕ "В Эстонии" перед каждым высказыванием)

		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	1	2	3	4	5
2	Негосударственные организации по защите прав потребителя активно контролируют и обеспечивают соблюдение законов о защите прав потребителя в Вашем секторе	1	2	3	4	5
3	Органы самоуправления активно осуществляют контроль за соблюдением кодексов поведения или кодекса профессиональной этики в Вашем секторе	1	2	3	4	5

4	Средства массовой информации регулярно делают репортажи о компаниях, которые неуважительно относятся к закону о защите прав потребителя в Вашем секторе	1	2	3	4	5
5	Органы государственной власти активно контролируют и обеспечивают соблюдение законов о безопасности продуктов в Вашем секторе	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q9: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1-2

Q9 Имея в виду безопасность товаров, скажите, пожалуйста, за последние 24 месяца в вашем секторе имело ли место что-то из того, что перечислено ниже:

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Да	Нет	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА
--	--	----	-----	---------------------

1	Органы государственной власти попросили отозвать или изъять из продажи товары	1	2	3
2	Органы государственной власти предупреждали население о безопасности товаров	1	2	3

NEW

Q10: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1-3

Q10 Я зачитаю три утверждения о соблюдении законодательства по защите прав потребителей в Эстонии. Скажите, пожалуйста, вы полностью согласитесь, согласитесь, не согласитесь или совсем не согласитесь с каждым из них:

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Полностью согласусь	Соглашусь	Не согласусь	Совсем не согласусь	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА
--	--	---------------------	-----------	--------------	---------------------	---------------------

1	Ваши конкуренты соблюдают законодательство по защите прав потребителя	1	2	3	4	5
2	В вашем секторе легко соблюдать законы по защите прав потребителей	1	2	3	4	5
3	Затраты на соблюдение законов по защите прав потребителей в вашем секторе разумны	1	2	3	4	5

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q11 ЕСЛИ КОМПАНИЯ НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ПРОДАЖИ В ДРУГИЕ СТРАНЫ ЕС (D2<>29)

Q11: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1-3

Q11	Я зачитаю вам аналогичные утверждения о соблюдении закона о защите прав потребителей в других странах ЕС. Скажите, пожалуйста, вы полностью согласитесь, согласитесь, не согласитесь или совсем не согласитесь с каждым из них:
-----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Полностью согласюсь	Соглашусь	Не соглашусь	Совсем не соглашусь	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА
--	--	------------------------	-----------	-----------------	---------------------------	------------------------------

1	Компании, конкурирующие с вами в странах ЕС соблюдают законодательство по защите прав потребителей	1	2	3	4	5
2	В других странах ЕС легко соблюдать законы о защите прав потребителей в вашем секторе	1	2	3	4	5
3	Затраты, связанные с соблюдением законов по защите прав потребителей в вашем секторе в других странах ЕС, разумны	1	2	3	4	5

NEW

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q12	Скажите, пожалуйста, вы полностью согласны, согласны, не согласны или совсем не согласны со следующим утверждением:
-----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Полностью согласуюсь	Соглашусь	Не согласуюсь	Совсем не согласуюсь	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА
--	--	-------------------------	-----------	------------------	----------------------------	------------------------------

1	Большая часть экологических заявлений о товарах или услугах в вашем секторе в Эстонии соответствует действительности	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

СПРОСИТЕ Q13 ВСЕХ КРОМЕ ФИНЛЯНДИИ и ШВЕЦИИ

Q13a	Знаете ли Вы о каких-либо организациях Альтернативного разрешения споров (например, третейских судьях, медиаторах, омбудсменах, комиссии по разрешению жалоб потребителей или других внесудебных организациях разрешений споров) для разрешения споров с потребителями в Эстонии?
------	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, и Вы хотите или вынуждены были воспользоваться ими	1
Да, но Вы не хотите пользоваться ими	2
Да, но эти организации Альтернативного разрешения споров не рассматривают споры, касающиеся вашего бизнеса	3
Нет	4
НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q15b ТОЛЬКО В ФИНЛЯНДИИ

Q13b	
------	--

	1
	2
	3
	4
	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q15c ТОЛЬКО В ШВЕЦИИ

Q13c	
------	--

	1
--	---

	2
	3
	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

СПРОСИТЕ ВСЕХ КРОМЕ ФИНЛЯНДИИ и ШВЕЦИИ

Q14a: РОТИРУЙТЕ ЭЛЕМЕНТЫ 1-5; КОД 7 - ОДИН КОД

Q14a В течение последних 12 месяцев ваша компания получала жалобы от потребителей, которые живут в Эстонии?

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

Да, через внутренние службы компании по общению с потребителями	1,
Да, через негосударственные организации по защите прав потребителей	2,
Да, через органы государственной власти	3,
Да, через организации Альтернативного разрешения споров (такие, как омбудсмен, комиссии по разбору жалоб потребителей, третейские судьи, медиаторы или другие внесудебные организации разрешений споров)	4,
Да, через суды	5,
Да, через другие каналы	6,
НЕ ПОЛУЧАЛИ НИКАКИХ ЖАЛОБ	7,
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	8,

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q14b ТОЛЬКО В ФИНЛЯНДИИ

Q14b: РОТИРУЙТЕ ЭЛЕМЕНТЫ 1 - 5; КОД 7 - ОДИН КОД

Q14b

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

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q14c ТОЛЬКО В ШВЕЦИИ

Q14c: РОТИРУЙТЕ ЭЛЕМЕНТЫ 1 - 5; КОД 7 - ОДИН КОД

Q14c

--

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

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q15 ЕСЛИ КОМПАНИЯ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ПРОДАЖИ В ДРУГИХ СТРАНАХ ЕС (D2<->29)

Q15: РОТИРУЙТЕ ЭЛЕМЕНТЫ 1-7; КОД 9 - ОДИН КОД

Q15	В течение последних 12 месяцев ваша компания получала жалобы от покупателей, которые живут в других странах ЕС?
-----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)
--

Да, через внутренние службы компании по общению с потребителями	1,
Да, через Европейский центр по защите прав потребителей	2,
Да, через неправительственные организации по защите прав потребителей	3,
Да, через органы государственной власти	4,
Да, через организации Альтернативного разрешения споров (такие, как омбудсмен, комиссии по разбору жалоб потребителей, третейские судьи, медиаторы или другие внесудебные организации разрешений споров)	5,
Да, через Европейскую процедуру рассмотрения мелких исков	6,
Да, через суды (другие, не считая Европейскую процедуру рассмотрения мелких исков)	7,
Да, через другие каналы	8,
НЕ ПОЛУЧАЛИ НИКАКИХ ЖАЛОБ	9,
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	10,

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q16 ТОЛЬКО РЕТЕЙЛЕРАМ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЛИ ЖАЛОБЫ ОТ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, КОТОРЫЕ ЖИВУТ В ИХ СОБСТВЕННОЙ СТРАНЕ (Q14 <-> 7, 8)

Q16: РОТИРУЙТЕ ЭЛЕМЕНТЫ 1-6

Q16	Какого рода жалобы получала ваша компания от потребителей, которые живут в Эстонии в течение последних 12 месяцев? Это были жалобы...
-----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)
--

о самом товаре	1,
о задержке доставки или о том, что доставка вовсе не была осуществлена	2,

о нарушениях договорных обязательств	3,
о дополнительных затратах	4,
о безопасности товаров	5,
о мерах по разрешению конфликта, предложенных компанией после предъявления претензии	6,
ДРУГОЕ	7,
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	8,

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q17 ТОЛЬКО РЕТЕЙЛЕРАМ, КОТОРЫЕ ОСУЩЕСТВЛЯЮТ ПРОДАЖИ В ДРУГИЕ СТРАНЫ ЕС И КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЛИ ЖАЛОБЫ ОТ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, КОТОРЫЕ ЖИВУТ В ДРУГИХ СТРАНАХ ЕС (D2 <->29 И Q15<->9,10)

Q17: РОТИРУЙТЕ ЭЛЕМЕНТЫ С 1 ПО 6

Q17 Какого рода жалобы получала ваша компания от потребителей, которые живут в других странах ЕС в течение последних 12 месяцев? Это были жалобы...

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

о самом товаре	1,
о задержке доставки или о том, что доставка вовсе не была осуществлена	2,
о нарушениях договорных обязательств	3,
о дополнительных затратах	4,
о безопасности товаров	5,
о мерах по разрешению конфликта, предложенных компанией после предъявления претензии	6,
ДРУГОЕ	7,
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	8,

NEW

ДЕМОГРАФИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ПРОГ: Сумма должна быть введена исключительно в местной валюте, эта сумма будет автоматически конвертироваться в евро (таблица конвертации была отправлена)

D1 Каков был оборот вашей компании в прошлом году?

(ИНТ.: ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО» КОД «999»)

										€
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

FL359 D1

D3: ЗАЧИТАЙТЕ: "Продажи на других языках" означает, несколько больше того, что сотрудники магазина могут сказать несколько слов на английском туристам, пришедшим в магазин. Это означает, например, Условия и положения, написанные на этом языке, руководства по эксплуатации/инструкции, каталог продуктов, версия веб-сайта на этом языке...

D3	На каком языке Вы продаёте конечным потребителям?
----	---

(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,

FL359 D4

<p>На этом мы завершаем наше интервью, разрешите поблагодарить Вас за уделённое 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.</p>

)

)

)

)

)

