

ZA5942

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

**Country Questionnaire
Latvia (Russian)**

Flash Eurobarometer FL396 - отношение ретейлеров к трансграничной торговле и защите покупателей 2014

A Флеш номер

--	--	--	--

--

B VALSTS KODS

--	--

--

C INTERVIJU NUMURS

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

--

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. Я могу поговорить с (ИМЯ РЕСПОНДЕНТА ИЛИ ЕГО ДОЛЖНОСТЬ /ОПИСАНИЕ ЗАНИМАЕМОГО ПОСТА ЕСЛИ НЕ ЗНАЕТЕ ИМЕНИ)?

(ВВЕДЕНИЕ2) ЕСЛИ СЕКРЕТАРЬ ЗАПРАШИВАЕТ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ: Мы связываемся с ответственными лицами компаний по всей Европе для того, чтобы узнать их мнение по актуальным 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 а это исследование.

ЕСЛИ НУЖНОГО РЕСПОНДЕНТА НЕТ НА МЕСТЕ, СОГЛАСУЙТЕ ВРЕМЯ ЗВОНКА

(ВВЕДЕНИЕ3) (ЕСЛИ РАЗГОВАРИВАЕТЕ С НУЖНЫМ РЕСПОНДЕНТОМ).
Здравствуйте, меня зовут (ИМЯ), я звоню из TNS, компании по изучению рынка.

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 актуальным бизнес вопросам. Ответы в дальнейшем помогут в принятии решений и 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 хотите провести это интервью?

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

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 - латышский	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 повторно заверить Вас, что Ваше сотрудничество абсолютно добровольно и все Ваши ответы будут строго конфиденциальными. Для цели контроля качества наше интервью может быть записано или проведен мониторинг. Прежде всего я хотел(-а) бы задать Вам несколько вопросов исключительно для классификации...

JAUTĀT VISIEM

--

P1	Ваша компания занимается прямыми продажами конечным покупателям?
----	--

--

Да	1
Нет	2

FL359 P1

ЕСЛИ «НЕТ» КОД 2 В Р1 И ПРЕКРАТИТЕ ИНТЕРВЬЮ

--

P2a	Сколько сотрудников работают в Вашей компании?
-----	--

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

<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> работников					

FL359 P2a

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

--

P2b	В Вашей компании...
-----	---------------------

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

Менее 10 сотрудников	1
10-49 сотрудников	2

50-249 сотрудников	3
250 и более сотрудников	4
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	5

FL359 P2b

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

P3 Какую конкретно должность Вы занимаете в компании?

(NENOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

Генеральный директор	1
Коммерческий директор/директор по продажам	2
Менеджер по маркетингу	3
Другая (УКАЗАТЬ)	4

FL359 P3

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

P3o Какая другая?

(LŪDZU, IERAKSTIET)

2 2 (2032,2033-2036)

--	--

FL359 P3o

P4 Отвечаете ли Вы в Вашей компании за принятие решений?

(IESPĒJAMA TĪKAI 1 ATBILDE)

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 мне 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 дать его\еёго добавочный номер или прямой номер?
-----	---

(ИНТ.: ЗАПИШИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ДОБАВОЧНЫЙ НОМЕР 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 «НЕТ ОТВЕТА/ОТКАЗ» КОД «999»)

10 2 (2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЕ ЗВОНКА

(IESPĒJAMA TĪKAI 1 ATBILDE)

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

FL359 P5e

ЕСЛИ КОД 1 В P5e ПЕРЕЙДИТЕ К ВВЕДЕНИЮ 3 - ЕСЛИ КОД 2, ЗАВЕРШИТЕ РАЗГОВОР

СПРОСИТЬ ВСЕХ

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

D2 Помимо Латвии, с какими странами ЕС в настоящее время Вы осуществляете трансграничные продажи конечным покупателям? Под "трансграничными продажами" мы имеем в виду продажи конечным покупателям, которые живут в стране 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 Латвии	29,
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	30,

NEW

D4 Используете ли вы следующие каналы продаж для розничной торговли?

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

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 (т.е., магазины)	6,
Другое (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	7,
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

СПРОСИТЕ D5a, ЕСЛИ "ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ПРОДАЖИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ И
ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ТРАНСГРАНИЧНЫЕ 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 онлайн-продажи покупателям в Латвии	1,
Вы осуществляете онлайн-продажи покупателям в странах-членах ЕС	2,
Вы осуществляете онлайн-продажи покупателям в других странах, не входящих в ЕС	3,
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)	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 онлайн-продажи покупателям в Латвии	1,
Вы осуществляете онлайн-продажи покупателям в других странах, не входящих в ЕС	2,
НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)	3,

NEW

СПРОСИТЬ ВСЕХ

D6 Что из перечисленного ниже Вы продаете конечным потребителям? "Под продовольственными продуктами мы подразумеваем: 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 (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	4,
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	5,

FL359 D3

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

Q1a Ваша компания заинтересована в онлайн-продажах в ближайшие 12 месяцев?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, только покупателям в Латвии	1
Да, только покупателям в других странах ЕС	2
Да, как покупателям в Латвии, так и в других странах ЕС	3
Нет	4
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	5

NEW

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

Q1b Планирует ли ваша компания продолжить онлайн-продажи в ближайшие 12 месяцев?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, только для покупателей в Латвии	1
Да, только для покупателей в других странах ЕС	2
Да, покупателям в Латвии и других странах ЕС	3
Нет	4
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	5

NEW

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q2 Вы можете сказать, что ваша компания чувствует себя уверенно/ осведомлённо, осуществляя онлайн-продажи?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, но только осуществляя продажи покупателям в Латвии	1
Да, но только осуществляя продажи покупателям в других странах ЕС	2
Да, осуществляя продажи покупателям в Латвии и других странах ЕС	3
Нет	4
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	5

NEW

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

Q3a: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1-10

Q3a Насколько важны для вашей компании следующие препятствия развитию онлайн-продаж с другими странами ЕС?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Очень важно	Скорее важно	Скорее не важно	Совсем не важно	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
--	--	----------------	-----------------	--------------------	--------------------	--

1	Различия в правилах государственного налогообложения (например, правила НДС)	1	2	3	4	5
2	Различия в правилах защиты прав потребителей	1	2	3	4	5
3	Различия в правах договоров разных стран	1	2	3	4	5
4	Более высокая стоимость трансграничной доставки по сравнению с доставкой внутри страны	1	2	3	4	5
5	Потенциально большие затраты на разрешение конфликтов и споров при трансграничных сделках	1	2	3	4	5
6	Более высокий риск мошенничества и неплатежей при трансграничных 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 трансграничных сделках	1	2	3	4	5
9	Ограничения на трансграничные 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 онлайн-продаж?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Очень важно	Скорее важно	Скорее не важно	Совсем не важно	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
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	Дополнительная потребность в IT специалистах	1	2	3	4	5
7	Дополнительная потребность в средствах для инвестирования в разработку IT приложений	1	2	3	4	5
8	Особенности вашего бизнеса	1	2	3	4	5

NEW

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

Q4 «Безопасность товаров» относится только к предназначенным для потребителей товарам, а не к используемым в хозяйственной деятельности. Небезопасные товары — это те, что не соответствуют стандартам безопасности, а не ружья и ножи. Подумав о непродовольственных товарах, представленных в настоящее время на рынке в Латвии, считаете ли Вы, что...?

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

Практически все непродовольственные товары безопасны	1
Малая часть непродовольственных товаров небезопасна	2
Значительная часть непродовольственных товаров небезопасна	3
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)	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 (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	4

NEW

Q6: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1-4

Q6 Я зачитаю Вам 4 утверждения о законодательстве в Латвии, касающегося коммерческой практики. Это относится к запрещенной и не запрещенной практике. По каждому утверждению скажите пожалуйста, на Ваш взгляд, это запрещено или нет?

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

		Запрещен о	Не запрещен о	Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВ АТЬ)
--	--	---------------	---------------------	--

1	Включение в маркетинговые материалы счета или похожего документа с просьбой произвести платеж	1	2	3
2	Проводить кампанию способствования продаж "Мы предлагаем скидку в 60%", несмотря на то, что продуктов со скидкой 60% уже почти нет на складе	1	2	3

3	Способствование продаж продуктов для детей, в рекламе обращаясь напрямую ко взрослым	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 деловыми практиками Ваших конкурентов за последние 12 месяцев:

(ЗАЧИТАЙТЕ - МАКС. 2 ОТВЕТА ПО ВЫСКАЗЫВАНИЮ)

		Да, в Латвии	Да, в другой стране ЕС	Нет	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
--	--	--------------	------------------------	-----	-------------------------------------

1	Предложение продуктов бесплатно, даже если на самом деле они связаны в существенными затратами	1,	2,	3,	4,
2	Давление на покупателя 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 скрытую рекламу или скрытые атаки на конкурентов	1,	2,	3,	4,
5	Отправка несогласованных с получателем продуктов, с просьбой оплатить эти продукты	1,	2,	3,	4,
6	Другие нечестные деловые практики	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 деловыми практиками со стороны конкурентов в Латвии за последние 12 месяцев:

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Да	Нет	НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)
1	Предложение продуктов бесплатно, даже если на самом деле они связаны в существенными затратами	1	2	3
2	Давление на покупателя посредством настойчивых коммерческих звонков или сообщений	1	2	3
3	Ложная реклама, утверждающая, что продукт 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 с получателем продуктов, с просьбой оплатить эти продукты	1	2	3
6	Другие нечестные деловые практики	1	2	3

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q8.5, ЕСЛИ "Розничные продавцы продают недовольственные продукты", 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 Латвии:

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

		Полностью согласны	Согласны	Не согласны	Полностью не согласны	Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)

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	Регулирующие органы 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	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 1-7

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 (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
--	--	----	-----	-------------------------------------

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 3 утверждения о законодательстве по защите интересов потребителей в Латвии. Скажите, пожалуйста, Вы полностью согласны, согласны, не согласны или совсем не согласны с каждым из них:

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Полностью согласны	Согласны	Не согласны	Совсем не согласны	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
--	--	--------------------	----------	-------------	--------------------	-------------------------------------

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 соответствии закону о защите прав потребителей в других странах ЕС. Скажите, пожалуйста, Вы полностью согласны, согласны, не согласны или совсем не согласны с каждым из них:

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Полностью согласны	Согласны	Не согласны	Совсем не согласны	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
--	--	-----------------------	----------	----------------	--------------------------	--

1	Компании, конкурирующие с Вами в странах ЕС, соблюдают законодательство	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 следующими утверждениями:

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Полностью согласны	Согласны	Не согласны	Совсем не согласны	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
--	--	-----------------------	----------	----------------	--------------------------	--

1	Большинство претензий по соблюдению природоохранного законодательства в отношении товаров или услуг в Вашем сектора в Латвии объективны	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

СПРОСИТЕ ВСЕХ КРОМЕ ФИНЛЯНДИИ и ШВЕЦИИ

Q13a Знаете ли Вы о каких-либо организациях Альтернативного разрешения споров (например, мировых посредниках, примирителях, омбудсмене или других внесудебных организациях разрешений споров) для разрешения споров с потребителями в Латвии?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, и Вы хотели или вынуждены были воспользоваться ими	1
Да, но Вы не хотели пользоваться ими	2
Да, но эти организации Альтернативного разрешения споров не рассматривают споры, касающиеся Вашего бизнеса	3
Нет	4
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q15b ТОЛЬКО В ФИНЛЯНДИИ

Q13b

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

	1
	2
	3
	4
	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q15c ТОЛЬКО В ШВЕЦИИ

Q13c

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

	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 покупателей, которые живут в Латвии?

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

Да, через обслуживание покупателей на местах	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, управления по разбору жалоб потребителей, мировых посредников, примирителях или других внесудебных организациях разрешений споров)	4,
Да, через суды	5,
Да, через другие каналы	6,
Не получали никаких жалоб (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	7,
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	8,

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q14b ТОЛЬКО В ФИНЛЯНДИИ

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

Q14b

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

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

NEW

Q14c

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

	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 обслуживание покупателей на местах	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, управления по разбору жалоб потребителей, мировых посредников, примирителей или других внесудебных организациях 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 (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	9,
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	10,

NEW

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

Q16: РОТИРУЙТЕ ЭЛЕМЕНТЫ 1-6

Q16	Какого рода жалобы получала Ваша компания от покупателей, которые живут в Латвии в течение последних 12 месяцев? Это были жалобы...
-----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

о самом продукте	1,
о задержке доставки или не доставленном продукте	2,
о договорных обязательствах	3,
о дополнительных затратах	4,
о безопасности продуктов	5,
о способах, предлагаемых компанией по разрешению конфликтов	6,
Другое (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	7,
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	8,

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q17 ТОЛЬКО РЕТЕЙЛЕРАМ, КОТОРЫЕ ОСУЩЕСТВЛЯЮТ ПРОДАЖИ В ДРУГИЕ СТРАНЫ ЕС И КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЛИ ЖАЛОБЫ ОТ ПОКУПАТЕЛЕЙ, 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 покупателей, которые живут в других странах ЕС в течение последних 12 месяцев? Это были жалобы...
-----	--

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

о самом продукте	1,
------------------	----

о задержке доставки или не доставленном продукте	2,
о договорных обязательствах	3,
о дополнительных затратах	4,
о безопасности продуктов	5,
о способах разрешения конфликтов, предлагаемых компанией	6,
Другое (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	7,
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	8,

NEW

DEMOGRĀFIJA

ПРОГ: Сумма должна быть введена непосредственно 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»)

										EUR
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----

FL359 D1

D3: ЗАЧИТАЙТЕ: "Продажи на других языках" означают больше чем то, что сотрудники магазина могут сказать несколько слов на английском туристам, пришедшим в магазин. Это означает, например, правила и условия, написанные на этом языке, руководства по эксплуатации, каталог продуктов, версию веб-сайта на этом языке...

D3 На каком языке Вы продаете конечным покупателям?

(ATBILŽU VARIANTUS NELASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

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	29,
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)	30,

FL359 D4

Это был мой последний вопрос. Хочу поблагодарить Вас за Ваше время. Меня зовут (ИМЯ). Если у Вас есть вопросы относительно законности этого опроса или о представляемой мною компании, Вы можете позвонить компании рыночных исследований и убедиться в правомерности нашего звонка. Если у Вас под рукой есть ручка, хотите ли записать номера телефонов? TNS, 67096300

)

)

)

)

