

**ZA5218**

**Flash Eurobarometer 282  
(Attitudes towards Crossborder Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire  
Bulgaria**

---

# Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

---

## CONSUMER SWITCHING

**Q21. Най-общо, доколко лесно според вас е да се сравняват офертите на различни банки, когато търсите разплащателна сметка?**

- Много лесно ..... 1
- Сравнително лесно ..... 2
- Сравнително трудно ..... 3
- Много трудно ..... 4
- **НЯМАМ БАНКОВА СМЕТКА** ..... 5 ПРЕМИНЕТЕ НА Q23
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q22. През последните две години опитвали ли сте се да прехвърлите (смените) вашата разплащателна сметка от една банка в друга ?**

**САМО ЕДИН ВЪЗМОЖЕН ОТГОВОР**

- Да, сменихте я и това беше лесно ..... 1
- Да, сменихте я, но това беше трудно ..... 2
- Да, опитахте се да я смените, но се отказахте ..... 3
- Не, не сте се опитвали, защото не се интересувате от смяна ..... 4
- Не, не сте опитвали, защото мислихте, че това може да бъде доста трудно ..... 5
- Не, поради други причини ..... 6
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q23. Като цяло, доколко лесно според вас е да се сравняват офертите на различни доставчици на електроенергия?**

- Много лесно ..... 1
- Сравнително лесно ..... 2
- Сравнително трудно ..... 3
- Много трудно ..... 4
- [Държавен монопол/Не е приложимо]..... 8
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q24. През последните 12 месеца, опитвали ли сте да смените вашия доставчик на електроенергия?**

**САМО ЕДИН ВЪЗМОЖЕН ОТГОВОР**

- Да, сменихте я и това беше лесно ..... 1
- Да, сменихте я, но това беше трудно ..... 2
- Да, опитахте се да я смените, но се отказахте ..... 3
- Не, не сте се опитвали, защото не се интересувате от смяна ..... 4

- Не, не сте опитвали, защото мислихте, че това може да бъде доста трудно ..... 5
- Не, поради други причини ..... 6
- [Държавен монопол/Не е приложимо]..... 8
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q25. Кое от следните неща е направил през последните 12 месеца вашият настоящ доставчик на електроенергия?**

**САМО ЕДИН ВЪЗМОЖЕН ОТГОВОР**

- Увеличил е цената ..... 1
- Намалил е цената ..... 2
- Цената на услугата е останала същата..... 3
- Не можете да кажете дали цената на услугата се е променила ..... 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

#### DISTANCE SALES

СЕГА БИХ ИСКАЛ/А ДА ВИ ПОПИТАМ ЗА ЕДНА РАЗЛИЧНА ТЕМА.

**Q1\_А. Моля, кажете дали през последните 12 месеца сте купували дистанционно в България или от другите по Интернет (през интернет сайт, електронна поща и пр.) някакви стоки или услуги?**

**[ВЪЗМОЖНИ СА НЯКОЛКО ОТГОВОРА]**

- Да, от продавач/доставчик, намиращ се в България ..... 1
- Да, от продавач/доставчик, намиращ се в друга страна от ЕС ..... 2
- Да, от продавач/доставчик, намиращ се извън ЕС ..... 3
- Не ..... 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q1\_В. Моля, кажете дали през последните 12 месеца сте купували дистанционно в България или от другите по телефон някакви стоки или услуги?**

**[ВЪЗМОЖНИ СА НЯКОЛКО ОТГОВОРА]**

- Да, от продавач/доставчик, намиращ се в България ..... 1
- Да, от продавач/доставчик, намиращ се в друга страна от ЕС ..... 2
- Да, от продавач/доставчик, намиращ се извън ЕС ..... 3
- Не ..... 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q1\_С. Моля, кажете дали през последните 12 месеца сте купували дистанционно в България или от другите по пощата (каталози, поръчка по пощата и пр.) някакви стоки или услуги?**

**[ВЪЗМОЖНИ СА НЯКОЛКО ОТГОВОРА]**

- Да, от продавач/доставчик, намиращ се в България ..... 1
- Да, от продавач/доставчик, намиращ се в друга страна от ЕС ..... 2
- Да, от продавач/доставчик, намиращ се извън ЕС ..... 3
- Не ..... 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

ПОПИТАЙТЕ, АКО Q1 А, В ИЛИ С = 2

**Q1А. Казахте, че сте купили нещо дистанционно (по телефон, поща или интернет) от друга страна членка на Европейския Съюз. Моля кажете ми колко общо похарчихте за**

предметите купени дистанционно през последните 12 месеца, дори да е приблизителната сума.

- [\_\_\_\_\_]Евро (or local currency)
- [Не знае/Не отговорил]..... 999999999

**Q2. През последните 12 месеца купували ли сте някакви стоки докато сте на почивка, пазар или бизнес пътуване в друга страна член на Европейския Съюз?**

- Да..... 1
- Не ..... 2
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

#### COMPLAINT

**Q5. През последните 12 месеца сблъскали ли сте се с проблем, когато сте купували нещо в България?**

- Да - и се оплаках за това на продавача/доставчика ..... 1
- Да - но не се оплаках за това на продавача/доставчика ..... 2
- Не ..... 3
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

ПИТАЙТЕ АКО Q5 = 1

**Q6A. Като цяло, бяхте ли удовлетворен/а или не от начина, по който търговецът/доставчикът реагира на Вашето/шите оплакване/ния?**

- Много удовлетворен..... 4
- Донякъде удовлетворен/а..... 3
- Не много удовлетворен/а ..... 2
- Изобщо не е удовлетворен/а ..... 1
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

ПОПИТАЙТЕ АКО Q5=2

**Q6B. Каква беше главната причина да не подадете оплакване?**

- Било е малко вероятно да получите задоволително решение на проблема, с който сте се сблъскал ..... 1
- Сумата, за която е ставало въпрос е била твърде малка ..... 2
- Не сте знаел/а как и къде да се оплачете ..... 3
- Не сте се оплакали на продавача/доставчика, а сте се обърнали директно към трета страна (потребителска асоциация, юрист, арбитраж, посредник, помирителен орган, съд) ..... 4
- Друго..... 5
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

ПОПИТАЙТЕ АКО Q6A=1 ИЛИ 2

**Q7. Как процедирахте по-нататък?**

[ВЪЗМОЖНИ СА НЯКОЛКО ОТГОВОРА]

- Не предприехте по-нататъшни действия..... 1
- Потърсихте съвет от потребителска асоциация / бюро за обслужване на клиенти ..... 2
- Потърсихте съвет от адвокат ..... 3
- Отнесохте въпроса до арбитраж, посредник или помирителен орган ..... 4
- Отнесохте въпроса до съда ..... 5
- Оплакахте се на публичната власт (власти за защита на потребителите, регулатор или местна/регионална власт)..... 6
- [Друго] ..... 8
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

ПОПИТАЙТЕ АКО Q6A=4 ИЛИ 3

**Q8. Кое беше най-важното нещо, което продавача направи, за да реши вашето оплакване по задоволителен начин?**

ЕДИН ВЪЗМОЖЕН ОТГОВОР

- Замени продукта ..... 1
- Поправи продукта..... 2
- Възстанови парите..... 3
- Намали цената..... 4
- Друго..... 8
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

ПИТАЙТЕ АКО Q5 = 1

**Q9. Мислейки за последното оплакване, което сте отправили към продавача или доставчика или към трета страна, каква беше главната причина за оплакването? [ВЪЗМОЖНИ СА НЯКОЛКО ОТГОВОРА]**

- Качество на продукта (или услугата)..... 1
- Следпродажбени или във връзка с компенсации..... 2
- Доставка, снабдяване, плащания (включително обслужването на клиенти) ..... 3
- Цена, тарифа, фактура или сметка ..... 4
- Условия по договор или гаранции ..... 5
- Подвеждаща реклама, агресивна продажба или практики на измама..... 6
- Липса на ясна информация ..... 7
- Инциденти свързани с небезопасни продукти или услуги ..... 8
- Етични или екологични аспекти ..... 9
- Въпроси свързани с поверителността..... 10
- Трудности при промяна/ смяна на доставчик ..... 11
- Друго..... 88
- [Не знае/Не отговорил]..... 99

**Q10. За всяко от следните твърдения, моля, кажете ми, дали сте съгласен/а или несъгласен/на с него. В България ...**

- Напълно съгласен ..... 1
- Съгласен ..... 2
- Несъгласен..... 3
- Напълно несъгласен ..... 4

- [Не знае/Не отговорил]..... 9
- A. Е лесно да се решат спорове с търговци/доставчици с помощта на арбитражни, посреднически или помирителни комисии (напр. при повредени стоки; късна доставка или липса на такава и т.н.) ..... 1 2 3 4 9
- B. Е лесно да се решат спорове с търговци/доставчици с помощта на съдилищата ..... 1 2 3 4 9
- C. Се доверявате на независими потребителски организации да защитават Вашите права като потребител ..... 1 2 3 4 9
- D. Се доверявате на обществените власти да защитават Вашите права като потребител ..... 1 2 3 4 9
- E. Смятате, че сте добре защитен/а от съществуващите мерки за защита на потребителите..... 1 2 3 4 9
- F. Като цяло, търговците/доставчиците в България спазват Вашите права като потребител..... 1 2 3 4 9
- G. Бихте били по-склонен/на да защитавате правата си, ако можете да се присъедините към други потребители, които подават оплаквания (жалби) за същото нещо ..... 1 2 3 4 9
- H. Променили сте потребителско си поведение в следствие на медийна история (напр. сменили сте магазин или продукт)..... 1 2 3 4 9

#### UNFAIR PRACTICE

Сега ще говорим за Нечестните търговски практики - например за реклами, които са нежелани, подвеждащи или дори измамни. Подвеждащи или лъжливи реклами са тези, които съдържат фалшива информация или представят фактически вярна информация по подвеждащ начин за продаващи се стоки или услуги, докато чрез измамните реклами всъщност се прави опит да придобият пари без да продава нищо, например лотариен спам (измамни мейли за печалба от лотария).

**Q3A. Случвало ли Ви се е някое от следните неща през последните 12 месеца?  
Попадал/а сте на нежелани търговски реклами, твърдения или оферти (нежелани телефонни обаждания, спам по електронната поща, рекламни sms-и и т.н.)**

- Да..... 1
- Не ..... 2
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q3B. Случвало ли Ви се е някое от следните неща през последните 12 месеца?  
Попадал/а сте на заблуждаващи или лъжливи реклами, твърдения или оферти**

- Да..... 1
- Не ..... 2
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

АКО Q3B=1

**Q3C. Случвало ли Ви се е някое от следните неща през последните 12 месеца?  
Отзвал/а сте се на реклама или оферта, която се е оказала заблуждаваща или лъжлива**

- Да..... 1
- Не ..... 2
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q3D. Случвало ли Ви се е някое от следните неща през последните 12 месеца?  
Попадал/а сте на измамни реклами, твърдения или оферти**

- Да..... 1
- Не ..... 2
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

АКО Q3D=1

**Q3E. Случвало ли Ви се е някое от следните неща през последните 12 месеца?  
Отзовал/а сте се на реклама или оферта, която се е оказала измамна**

- Да..... 1
- Не ..... 2
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q4. Нечестните търговски практики могат да приемат много различни форми. Бихте ли ми казали дали сте попадали на някоя от следните нечестни търговски практики през последните 12 месеца, в България или друга страна член на Европейския Съюз?  
ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД**

- Да..... 1
- Не ..... 2
- Не знае/Не отговорил ..... 9

- A. Така наречени “безплатни” продукти (Например - Продукти рекламирани като “безплатни”, които в действителност изискват да си купите нещо друго за да получите “безплатния” продукт) ..... 1 2 9
- B. Подвеждащи твърдения за ползността за здравето..... 1 2 9
- C. Подвеждащи твърдения за влиянието върху околната среда ..... 1 2 9
- D. Подвеждащи томболи с награди или подвеждащи лотарии..... 1 2 9
- E. Подвеждащи или агресивни телефонни продажби ..... 1 2 9
- F. Подвеждащи или агресивни продажби по домовете ..... 1 2 9
- G. Непредоставяне на информация за телефонни номера с по-висока тарифа ..... 1 2 9
- H. Нежелани доставки (да ви се достави нещо, което не сте поръчвали)..... 1 2 9
- I. Схеми от типа “пирамида” ..... 1 2 9
- J. Подвеждаща цена, напр. скрити разходи..... 1 2 9

NON-FOOD SAFETY

Сега ще говорим за нехранителни продукти, като играчки, козметика, електрически уреди за домакинството, инструменти, канцеларски принадлежности, стоки за грижа за детето, моторни превозни средства, дрехи и т.н.

**Q10A. През последните 12 месеца търсили ли сте активно информация за безопасността на нехранителни продукти?**

- Да, търсили сте информация ..... 1
- Не, не сте търсили такава информация ..... 2
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

АКО Q10A= 1

**Q11A. Къде сте търсили информация за безопасността на нехранителни продукти?**  
[ВЪЗМОЖНИ СА НЯКОЛКО ОТГОВОРА]

- В интернет страници или в публикации на властите за защита на потребителите ..... 1
- В интернет страници или в публикации на потребителски организации..... 2
- В специализирани телевизионни или радио предавания, списания и др. .... 3
- Питахте производителите или продавачите..... 4
- Четохте етикетите и надписите върху продуктите (обозначения, стандарти, предупреждения)..... 5
- [Друго] ..... 8
- [Не знае/Не отговорил] ..... 9

**Q12. Като имате предвид всички нехранителни продукти, които в момента са на пазара в България, мислите ли, че ... ?**

- По същество всички продукти са безопасни..... 1
- Малка част от продуктите са опасни ..... 2
- Голяма част от продуктите са опасни ..... 3
- [Зависи от продукта] ..... 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q13. През последните 12 месеца, чувал/а ли сте за нехранителни продукти, които да са били изтеглени от пазара?**

- Да..... 1
- Не ..... 2
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

АКО Q13 = 1

**Q14A. Къде чухте за изтеглянето на продуктите?**  
[ВЪЗМОЖНИ СА НЯКОЛКО ОТГОВОРА]

- От уста на уста ..... 1
- По телевизия, радио, вестници ..... 2
- От Интернет ..... 3
- От предупредителни съобщения в магазини ..... 4



- От директен контакт с доставчика ..... 5
- [Друго] ..... 8
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

**Q15. Бил/а ли сте лично засегнат/а от изтеглянето на нехранителни продукти от пазара?**

- Да ..... 1
- Не ..... 2
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

АКО Q15= 1

**Q16А. Какво направихте в тази ситуация?**

[ВЪЗМОЖНИ СА НЯКОЛКО ОТГОВОРА]

- Не предприехте никакво действие ..... 1
- Свързахте се с търговеца/дистрибутора ..... 2
- Свързахте се с производителя ..... 3
- Свързахте се с националните публични власти ..... 4
- Свързахте се с потребителска организация ..... 5
- Предприехте някакво друго действие ..... 6
- [Друго] ..... 8
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

АКО Q15= 2

**Q16В. Какво бихте направили, ако бъдете засегнат от изтеглянето от пазара на нехранителен продукт?**

[ВЪЗМОЖНИ СА НЯКОЛКО ОТГОВОРА]

- Не бихте предприели никакви действия..... 1
- Бихте се свързали с търговеца/дистрибутора ..... 2
- Бихте се свързали с производителя..... 3
- Бихте се свързали с националните публични власти ..... 4
- Бихте се свързали с потребителска организация ..... 5
- Бихте направили нещо различно от споменатите неща ..... 6
- [Друго] ..... 8
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

PRIVACY NOTICE

**Q17. Колко често през последните 12 месеца сте чели указанията за поверителност в интернет сайтовете?**

- Не съм посещавал интернет сайтове през последните 12 месеца ..... 1 ПРЕМИНЕТЕ НА Q26
- Често ..... 2
- Понякога ..... 3
- Рядко ..... 4
- Никога..... 5
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

АКО Q17 = 2 ИЛИ 3 ИЛИ 4

**Q18A. Като цяло, как намерите тези указания за поверителност...?**

- Много ясни ..... 1
- Доста ясни ..... 2
- Доста неясни ..... 3
- Много неясни ..... 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

АКО Q17 = 5

**Q18B. Защо не четете тези указания?**

- Мислех, че ще са много дълги..... 1
- Мислех, че ще са много трудни за четене ..... 2
- Нямах време ..... 3
- Доверих се на доставчика, така че нямах нужда да ги чета ..... 4
- Мислех, че потребителските правила ще ме защитят така или иначе ..... 5
- Друго..... 8
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

АКО Q17 = 2 ИЛИ 3 ИЛИ 4

**Q19. През последните 12 месеца посещавали ли сте интернет сайт, или ползвали ли сте онлайн услуга, при която не сте се чувствали уверен, че вашата поверителност е достатъчно защитена; например вашата лична информация е била записана, предоставена на трети страни или е била ползвана за цели, различни от тези за които сте се съгласили.**

- Често ..... 1
- Понякога ..... 2
- Рядко ..... 3
- Никога..... 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

САМО АКО Q19= 1, 2 ИЛИ 3

**Q20. Ползвали ли сте интернет сайт/онлайн услуга, въпреки че сте имали такива опасения?**

- Да..... 1
- Не ..... 2
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

FINANCIAL PRODUCTS

И ПОСЛЕДНО БИХ ИСКАЛ ВИ ДА ЗАДАМ НЯКОЛКО ВЪПРОСА ЗА ФИНАНСОВИ ПРОДУКТИ

**Q26. Сега ще говорим за финансови продукти Когато говорим за опростяване на финансовите услуги, имаме предвид че те могат бъдат трудни за разбиране, затова биха могли да бъдат структурирани по различен начин, да се направи опит те да бъдат по-ясни за потребителите. Това например може да се отнася до начина, по който се начисляват такси или лихви или се получава доходност. Като имате предвид това - В каква степен сте съгласен със следните твърдения?**

- Напълно съгласен ..... 1

- Съгласен .....	2
- Несъгласен.....	3
- Напълно несъгласен .....	4
- [Нито съгласен, нито несъгласен] .....	5
- [Не ползвам този продукт/тази услуга] .....	6
- [Не знае/Не отговорил].....	9
A. Пенсиите трябва да се опростят .....	1 2 3 4 5 6 9
B. Спестовните сметки трябва да се опростят .....	1 2 3 4 5 6 9
C. Акциите/облигациите трябва да се опростят .....	1 2 3 4 5 6 9
D. Други инвестиционни продукти трябва да се опростят .....	1 2 3 4 5 6 9
E. Ипотеките трябва да се опростят.....	1 2 3 4 5 6 9
F. Личните заеми трябва да се опростят.....	1 2 3 4 5 6 9
G. Кредитните карти трябва да се опростят.....	1 2 3 4 5 6 9
H. Разплащателните сметки трябва да се опростят .....	1 2 3 4 5 6 9
I. Дебитните карти трябва да се опростят .....	1 2 3 4 5 6 9

## **b. Socio-demographic variables**

### **D1. Пол**

*[БЕЗ ДА ПИТАТЕ - ОТБЕЛЕЖЕТЕ ПОДХОДЯЩИЯ КОД]*

- [1] Мъж
- [2] Жена

### **D2. Каква е Вашата възраст в навършени години?**

- [ ][ ] Години
- [00][ОТКАЗ/НЕ ОТГОВОРИЛ]

### **D3. На колко години бяхте, когато завършихте най-високата степен на Вашето образование - редовно обучение?**

*[Запишете ВЪЗРАСТТА, НА КОЯТО Е ЗАВЪРШЕНО ОБРАЗОВАНИЕТО]*

- [ ][ ]..... Години
- [00] ..... [ВСЕ ОЩЕ УЧИ РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ]
- [01] ..... [НИКОГА НЕ Е УЧИЛ РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ]
- [99] ..... [ОТКАЗ/НЕ ОТГОВОРИЛ]

### **D4. Що се отнася до Вашето основно занятие в момента, бихте ли казали, че Вие сте самонает, наеман служител, работник или че не упражнявате професионална дейност? Това означава ли, че Вие сте .....**

*[АКО ОТГОВОРЪТ СЕ ОТНАСЯ ДО ОСНОВНАТА КАТЕГОРИЯ, ПРОЧЕТЕТЕ И СЪОТВЕТНИТЕ ПОД-КАТЕГОРИИ КЪМ НЕЯ]*

<b>- Самонает</b>	
→ i.e. :	- селски стопанин, горски стопанин, рибар..... 11
	- собственик на магазин, занаятчия ..... 12
	- специалист (адвокат, лекар, счетоводител, архитект, ...) ..... 13
	- Собственик на компания ..... 14
	- Друго ..... 15
<b>- Наемен служител</b>	
→ i.e. :	- специалист (лекар, адвокат, счетоводител, архитект) ..... 21
	- главен мениджър, директор или висш управленски служител ..... 22
	- ръководител на средно равнище ..... 23
	- Обществен служител..... 24
	- офис служител/чиновник ..... 25
	- други наемен служител (продавач, медицинска сестра, и пр. ....). 26
	- Друго ..... 27
<b>- Работник, извършващ ръчен труд</b>	
→ i.e. :	- супервайзер/ бригадир (ръководител на екип, и пр.)..... 31
	- Работник, извършващ ръчен труд ..... 32
	- Неквалифициран работник, извършващ ръчен труд ..... 33
	- Друго ..... 34
<b>- Не упражнява професионална дейност</b>	
→ i.e. :	- Грижеш се да дома ..... 41
	- учащ (ученик, студент редовно обучение)..... 42
	- пенсионер ..... 43
	- търсещ работа ..... 44
	- Друго ..... 45
	- [Отказ] ..... 99

**В6. Бихте ли казали, че Вие живеете в .....?**

- Село.....	1
- Малък град .....	2
- Среден по големина град .....	3
- Голям град .....	4
- София/Столица .....	5
- [Не знае/Не отговорил].....	9

**В7. Имате ли интернет връзка въщи ...**

- Да.....	1
- Не .....	2