

ZA5218

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

**Country Specific Questionnaire
Lithuania**

Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

CONSUMER SWITCHING

Q21. Apskritai, ar lengva, Jūsų manymu, palyginti skirtingų bankų pasiūlymus, kalbant apie einamąją sąskaitą?

- Labai lengva 1
- Pakankamai lengva 2
- Pakankamai sunku 3
- Labai sunku 4
- AŠ NETURIU BANKO SĄSKAITOS 5 TOLIAU KLAUSTI Q23
- [N/N] 9

Q22. Ar per paskutinius dvejus metus Jūs bandėte keisti einamosios sąskaitos teikėją (perkelti savo einamąją sąskaitą iš vieno į kitą banką)?

GALIMAS TIK VIENAS ATSAKYMAS

- Taip, Jūs pakeitėte ir tai padaryti buvo lengva 1
- Taip, Jūs pakeitėte, bet tai padaryti buvo sunku 2
- Taip, Jūs bandėte pakeisti, bet atsisakėte 3
- Ne, Jūs nebandėte, nes Jūsų nedomina paslaugų teikėjo keitimas 4
- Ne, Jūs nebandėte, nes manėte, kad tai padaryti bus labai sunku 5
- Ne, dėl kitų priežasčių 6
- [N/N] 9

Q23. Apskritai kalbant, ar, Jūsų manymu, lengva palyginti skirtingų elektros tiekėjų pasiūlymus?

- Labai lengva 1
- Pakankamai lengva 2
- Pakankamai sunku 3
- Labai sunku 4
- [Valstybės monopolija / netaikoma] 8
- [N/N] 9

Q24. Ar per paskutinius dvejus metus Jūs bandėte keisti elektros tiekėją?

GALIMAS TIK VIENAS ATSAKYMAS

- Taip, Jūs pakeitėte ir tai padaryti buvo lengva 1
- Taip, Jūs pakeitėte, bet tai padaryti buvo sunku 2
- Taip, Jūs bandėte pakeisti, bet atsisakėte 3
- Ne, Jūs nebandėte, nes Jūsų nedomina paslaugų teikėjo keitimas 4
- Ne, Jūs nebandėte, nes manėte, kad tai padaryti bus labai sunku 5
- Ne, dėl kitų priežasčių 6
- [Valstybės monopolija / netaikoma] 8
- [N/N] 9

Q25. Kuriuos iš išvardytų dalykų per paskutinius 12 mėn. padarė Jūsų dabartinis elektros tiekėjas?

GALIMAS TIK VIENAS ATSAKYMAS

- Padidino kainas..... 1
- Sumažino kainas 2
- Paslaugos kaina nepakito 3
- Jūs negalite pasakyti ar paslaugos kaina pasikeitė..... 4
- [N/N]..... 9

DISTANCE SALES

DABAR NORĖČIAU UŽDUOTI JUMS KLAUSIMUS KITA TEMA

Q1_A. Prašau pasakyti, ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs pirkote kokias nors prekes ar paslaugas netiesiogiai Internetu (tinklalapyje, elektroniniu paštu ir pan.) Lietuvoje ar kur nors kitur?

[GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Taip, iš pardavėjo /t eikėjo, įsikūrusio Lietuvoje..... 1
- Taip, iš pardavėjo /t eikėjo, įsikūrusio kitoje ES valstybėje 2
- Taip, iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio už ES ribų..... 3
- Ne 4
- [N/N]..... 9

Q1_B. Prašau pasakyti, ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs pirkote kokias nors prekes ar paslaugas netiesiogiai telefonu Lietuvoje ar kur nors kitur?

[GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Taip, iš pardavėjo /t eikėjo, įsikūrusio Lietuvoje..... 1
- Taip, iš pardavėjo /t eikėjo, įsikūrusio kitoje ES valstybėje 2
- Taip, iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio už ES ribų..... 3
- Ne 4
- [N/N]..... 9

Q1_C. Prašau pasakyti, ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs pirkote kokias nors prekes ar paslaugas netiesiogiai paštu (iš katalogų, užsisakant paštu ir pan.) Lietuvoje ar kur kitur

[GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Taip, iš pardavėjo /t eikėjo, įsikūrusio Lietuvoje..... 1
- Taip, iš pardavėjo /t eikėjo, įsikūrusio kitoje ES valstybėje 2
- Taip, iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio už ES ribų..... 3
- Ne 4
- [N/N]..... 9

KLAUSTI, JEIGU Q1A, B AR C=2

Q1A. Jūs pasakėte, kad kažką pirkote netiesiogiai (telefonu, paštu ar internete) kitoje ES šalyje. Prašau pasakyti, kokią sumą Jūs iš viso išleidote šiems pirkiniams pirkdamas/a netiesiogiai per paskutinius 12 mėnesių, nors ir apytikriai?

- [_____]Litų (or local currency)
- [N/N]..... 99999999

Q2. Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs pirkote kokias nors prekes atostogų metu, apsipirkimo ar verslo kelionės metu kitoje ES šalyje?

- Taip 1
- Ne 2
- [N/N]..... 9

COMPLAINT

Q5. Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs susidūrėte su kokia nors problema, kai kažką pirkote Lietuvoje?

- Taip - ir aš kreipiausi su skundu apie tai į pardavėją/teikėją 1
- Taip - bet aš nesikreipiau su skundu apie tai į pardavėją/teikėją..... 2
- Ne 3
- [N/N]..... 9

KLAUSTI, JEIGU Q5 = 1

Q6A. Kalbant bendrai, ar Jūs buvote patenkintas, ar nepatenkintas, kaip pardavėjas / teikėjas išsprendė Jūsų skundą(-us)?

- Labai patenkinta(s) 4
- Gana patenkinta(s) 3
- Nelabai patenkinta(s) 2
- Visiškai nepatenkinta(s)..... 1
- [N/N]..... 9

KLAUSTI, JEIGU Q5=2

Q6B. Kokia buvo pagrindinė priežastis, dėl kurios Jūs nepateikėte skundo?

- Nemanėte, kad Jums bus pasiūlytas Jus tenkinantis nuostolių atlyginimas už Jums kilusią problemą 1
- Sandorio sumos buvo per mažos 2
- Nežinojote, kaip ir kur pateikti skundą..... 3
- Jūs nepateikėte skundo pardavėjui/teikėjui, bet tiesiai kreipėtės į trečiąją šalį (vartotojų asociaciją, teisininką, arbitražą, prekybos tarpininką, susitaikymo instituciją, teismą) 4
- Kita 5
- [N/N]..... 9

KLAUSTI, JEIGU Q6A=1 AR 2

Q7. Kokių veiksmų Jūs ėmėtės toliau?

[GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Nesiėmėte tolesnių veiksmų 1
- Kreipėtės patarimo į vartotojų asociaciją / vartotojų pagalbos skyrių 2
- Kreipėtės patarimo į advokatą 3
- Kreipėtės į arbitražo, tarpininkavimo, sutaukymo institucijas 4
- Kreipėtės į teismą 5
- Jūs pateikėte skundą valdžios institucijai (vartotojų skyriui, priežiūros ar vietos/regioninei valdžiai) 6

- [Kita].....	8
- [N/N].....	9

KLAUSTI, JEIGU Q6A=4 AR 3

Q8. Koks buvo pats svarbiausias dalykas, kurį padarė mažmenininkas, tam, kad teigiamai išspręstų Jūsų skundą?

GALIMAS TIK VIENAS ATSAKYMAS

- Pakeitė prekę.....	1
- Pataisė prekę.....	2
- Gražino pinigus.....	3
- Sumažino kainą.....	4
- Kita.....	8
- [N/N].....	9

KLAUSTI, JEIGU Q5 = 1

Q9. Kalbant apie paskutinį skundą, kurį Jūs pateikėte pardavėjui ar teikėjui, ar trečiajai šaliai, kokia buvo pagrindinė skundo pateikimo priežastis?

[GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Produkto (ar paslaugos) kokybė.....	1
- Aptarnavimas nusipirkus ar žalos atlyginimas.....	2
- Atvežimas, pristatymas, įrengimas (įskaitant vartotojų aptarnavimą).....	3
- Kaina, įkainis, sąskaita.....	4
- Sutarties sąlygos ar garantijos.....	5
- Klaidinanti reklama, agresyvus pardavimas ar nesąžiningos praktikos.....	6
- Aiškios informacijos stoka.....	7
- Su nesaugiais produktais ar paslaugomis susijęs įvykis.....	8
- Etiniai ar aplinkosaugos aspektai.....	9
- Privatumo klausimai.....	10
- Sunkumai keičiant tiekėją/pereinant pas kitą tiekėją.....	11
- Kita.....	88
- [N/N].....	99

Q10. Prašau pasakyti, ar Jūs sutinkate ar nesutinkate su šiais teiginiais. Lietuvoje...

- Visiškai sutinku.....	1
- Sutinku.....	2
- Nesutinku.....	3
- Visiškai nesutinku.....	4
- [N/N].....	9

- A. Lengva išspręsti ginčus su pardavėjais / teikėjais per arbitražo, tarpininkavimo arba sutaikymo institucijas (blogai veikianti prekė, pavėluotas pristatymas /
 nepristatymas ir t.t.)..... 1 2 3 4 9
- B. Lengva išspręsti ginčus su pardavėjais / teikėjais teismuose..... 1 2 3 4 9
- C. Jūs pasitikite nepriklausomomis vartotojų asociacijomis, kad šios gintų
 Jūsų, kaip vartotojo, teises..... 1 2 3 4 9

- D. Jūs pasitikite valdžios institucijomis, kad šios gintų Jūsų, kaip vartotojo, teises..... 1 2 3 4 9
- E. Jūs jaučiate, kad esamos vartotojų apsaugos priemonės Jus tinkamai
apsaugo 1 2 3 4 9
- F. Kalbant bendrai, pardavėjai /teikėjai Lietuvoje gerbia Jūsų, kaip vartotojo, teises..... 1 2 3 4 9
- G. Jūs labiau norėtumėte ginti savo teises jei galėtumėte prisijungti prie kitų vartotojų, kurie skundėsi dėl to paties dalyko..... 1 2 3 4 9
- H. Jūs pakeitėte savo kaip vartotojo elgesį, paveiktas/a straipsnio žiniasklaidoje (pvz. pasirinkote kitą parduotuvę ar prekę) 1 2 3 4 9

UNFAIR PRACTICE

Dabar kalbėsime apie Nesąžiningą Komercinę Veiklą - pavyzdžiui reklamas, kurios yra nepageidaujamos, klaidinančios ar net apgaulingos. Klaidinančiomis ar apgaulingomis laikomos reklamos, kuriose yra neteisingos informacijos ar klaidinančiai pateikiama iš esmės teisinga informacija apie parduodamas prekes bei paslaugas. Tuo tarpu apgavikiškos reklamos iš tikrųjų siekia išgauti pinigus nieko neparduodant, pavyzdžiui sukta loterija.

Q3A. Ar per paskutinius 12 mėnesių Jums nutiko kas nors iš išvardyto Lietuvoje ar kitur? Jūs susidūrėte su nepageidautinomis komercinėmis reklamomis, pranešimais ar pasiūlymais (beasmeniai telefoniniai skambučiai, elektroniniai laiškai brukalai (“spamai”), trumposios žinutės su siūlymais pirkti ir pan.)

- Taip..... 1
- Ne 2
- [N/N]..... 9

Q3B. Ar per paskutinius 12 mėnesių Jums nutiko kas nors iš išvardyto Lietuvoje ar kitur? Jūs susidūrėte su klaidinančiomis ar apgaulingomis reklamomis, pranešimais arba pasiūlymais

- Taip..... 1
- Ne 2
- [N/N]..... 9

JEIGU Q3B=1

Q3C. Ar per paskutinius 12 mėnesių Jums nutiko kas nors iš išvardyto Lietuvoje ar kitur? Jūs atsiliėpėte į reklamą ar pasiūlymą, kuris pasirodė esąs klaidinantis ar apgaulingas

- Taip..... 1
- Ne 2
- [N/N]..... 9

Q3D. Ar per paskutinius 12 mėnesių Jums nutiko kas nors iš išvardyto Lietuvoje ar kitur? Jūs susidūrėte su apgavikiškėmis reklamomis, pranešimais ar pasiūlymais

- Taip..... 1
- Ne 2
- [N/N]..... 9

JEIGU Q3D=1

**Q3E. Ar per paskutinius 12 mėnesių Jums nutiko kas nors iš išvardyto Lietuvoje ar kitur?
Jūs atsiliepėte į reklamą ar pasiūlymą, kuris pasirodė esąs apgavikiškas**

- Taip..... 1
- Ne 2
- [N/N]..... 9

Q4. Nesąžininga komercinė veikla gali įgauti įvairias formas. Prašau pasakyti apie kiekvieną išvardytą nesąžiningos komercinės veiklos formą ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs su tuo susidūrėte Lietuvoje ar kitose ES šalyse?

VIIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE

- Taip..... 1
- Ne 2
- N/N 9

- A. Taip vadinamos “nemokamos” prekės (Pavyzdžiui - prekės reklamuojamos kaip “nemokamos”, nors iš tikrųjų, kad gautumėte “nemokamą” prekę, Jūs turite nusipirkti kitą prekę)..... 1 2 9
- B. Klaidinantys pranešimai apie poveikį sveikatai 1 2 9
- C. Klaidinantys pranešimai apie ekologiškumą..... 1 2 9
- D. Klaidinantys prekių lošimai ar klaidinančios loterijos..... 1 2 9
- E. Klaidinantys ar agresyvūs pardavimai telefonu 1 2 9
- F. Klaidinantys ar agresyvūs pardavimai prie gyvenamo būsto durų..... 1 2 9
- G. Informacijos nuslėpimas apie brangius telefonų numerius..... 1 2 9
- H. Nepageidautinos siuntos (Pristatant Jums tai ko neužsakėte)..... 1 2 9
- I. Piramidės schemas 1 2 9
- J. Klaidinančios kainos, pvz. paslėpti mokesčiai..... 1 2 9

NON-FOOD SAFETY

Dabar kalbėsime apie ne maisto prekes, tai žaislai, kosmetika, elektriniai buities prietaisai, įrankiai, kanceliarinės prekės, vaikų priežiūros prekės, transporto priemonės, drabužiai ir t.t.

Q10A. Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs aktyviai domėjotės informacija ne maisto prekių saugumo klausimais?

- Taip, Jūs domėjotės informacija 1
- Ne, Jūs nesidomėjote tokio pobūdžio informacija..... 2
- [N/N]..... 9

JEIGU Q10A= 1

Q11A. Kur Jūs ieškojote informacijos apie ne maisto prekių saugumą?
[GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Interneto tinklalapiuose arba vartotojų apsaugos insntitucijų leidiniuose..... 1
- Interneto tinklalapiuose ar vartotojų organizacijų leidiniuose..... 2
- Specializuotuose TV ar radijo laidose, žurnaluose ir pan..... 3
- Jūs klausėte gamintojų ar pardavėjų..... 4
- Jūs skaitėte informaciją etiketėse ir įspėjimus apie produktus (žymas, standartus, perspėjimus)..... 5
- [Kita]..... 8
- [N/N]..... 9

Q12. Kalbant apie visas šiuo metu Lietuvos rinkoje esančias ne maisto prekes, ar Jūs manote, kad...?

- Iš esmės visos prekės yra saugios..... 1
- Mažas skaičius prekių yra nesaugios..... 2
- Didelis skaičius prekių yra nesaugios..... 3
- [Priklauso nuo prekės]..... 4
- [N/N]..... 9

Q13. Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs girdėjote, kad ne maisto prekės būtų išimtos iš rinkos?

- Taip..... 1
- Ne..... 2
- [N/N]..... 9

JEIGU Q13 = 1

Q14A. Kur Jūs girdėjote apie išėminą?
[GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Kažkas sakė..... 1
- Per televiziją, radiją, laikraščius..... 2
- Internete..... 3
- Įspėjimai parduotuvėse..... 4
- Tiesiogiai bendraujant su teikėju..... 5
- [Kita]..... 8
- [N/N]..... 9

Q15. Ar Jus asmeniškai kada nors paveikė ne maisto prekių išėmimas iš rinkos?

- Taip..... 1
- Ne..... 2
- [N/N]..... 9

JEIGU Q15= 1

Q16A. Ką Jūs darėte tuo atveju?
[GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Jūs nesiėmėte jokių veiksmų	1
- Jūs susisiektėte su mažmenininku / platintoju	2
- Jūs susisiektėte su gamintoju	3
- Jūs susisiektėte su šalies valdžios institucijomis	4
- Jūs susisiektėte su vartotojų organizacija	5
- Jūs ėmėtės kitų veiksmų	6
- [Kita].....	8
- [N/N].....	9

JEIGU Q15= 2

Q16B. Ką Jūs darytumėte, jeigu būtumėte patyręs/usi ne maisto prekės išėmimo iš rinkos poveikio?

[GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Jūs nesiimtumėte jokių veiksmų	1
- Jūs susisiektumėte su mažmenininku / platintoju	2
- Jūs susisiektumėte su gamintoju	3
- Jūs susisiektumėte su šalies valdžios institucijomis	4
- Jūs susisiektumėte su vartotojų organizacija	5
- Jūs darytumėte kažką kitą nei paminėti dalykai	6
- [Kita].....	8
- [N/N].....	9

PRIVACY NOTICE

Q17. Ar dažnai per paskutinius 12 mėnesių interneto tinklalapiuose skaitėte perspėjimus dėl asmens duomenų?

- Per paskutinius 12 mėnesių nesilankiau jokiuose tinklalapiuose1 TOLIAU KLAUSTI Q26	
- Dažnai	2
- Kartais	3
- Retai	4
- Niekada	5
- [N/N].....	9

JEIGU Q17 = 2 AR 3 AR 4

Q18A. Apskritai kalbant, ar, Jūsų manymu, šie perspėjimai dėl asmens duomenų ...?

- Labai aiškūs	1
- Pakankamai aiškūs	2
- Pakankamai neaiškūs	3
- Labai neaiškūs	4
- [N/N].....	9

JEIGU Q17 = 5

Q18B. Kodėl Jūs neskaitote šių perspėjimų?

- Aš maniau, kad jie būtų labai ilgi	1
- Aš manau/maniau kad jie būtų sunkiai skaitomi	2
- Neturėjau laiko	3
- Aš pasitikėjau teikėju, todėl man nereikėjo jų skaityti	4

- Aš maniau, kad vartotojų teisės mane apsaugotų bet kuriuo atveju 5
- Kita 8
- [N/N]..... 9

JEIGU Q17 = 2 AR 3 AR 4

Q19. Ar per paskutinius 12 mėnesių jūs lankėtės tinklalapyje ar naudojotės paslaugomis internete, kurios sukėlė Jūsų nepasitikėjimą dėl pakankamos Jūsų asmens duomenų apsaugos; pavyzdžiui Jūsų asmeninė informacija buvo užregistruota, ji buvo perduota trečiosioms šalims ar panaudota kitu tikslu nei buvo susitarta.

- Dažnai 1
- Kartais 2
- Retai 3
- Niekada 4
- [N/N]..... 9

TIK, JEIGU Q19= 1,2 AR 3

Q20. Ar Jūs naudojotės tinklalapiu/paslauga internete net jei Jūs dėl to nerimavote?

- Taip 1
- Ne 2
- [N/N]..... 9

FINANCIAL PRODUCTS

BAIGIANT APKLAUSĄ DAR NORĖČIAU UŽDUOTI KELIS KLAUSIMUS APIE FINANSINIUS PRODUKTUS

Q26. Dabar mes kalbame apie finansinius produktus. Kai mes kalbame apie finansinių paslaugų supaprastinimą mes turime omenyje tai, kad jos gali būti sunkiai suprantamos, todėl jos galėtų būti kitaip formuojamos bandant padaryti jas aiškesnes vartotojams. Tai pavyzdžiui gali būti siejama su tuo, kaip nustatomos įmokos ar palūkanos ar kaip uždirbami pinigai. Galvojant apie tai - Pasakykite ar sutinkate su šiais teiginiais?

- Visiškai sutinku 1
- Sutinku 2
- Nesutinku 3
- Visiškai nesutinku 4
- [Nei sutinku, nei nesutinku]..... 5
- [Aš nenaudoju šio produkto/paslaugos]..... 6
- [N/N]..... 9

- A. Pensijas reikėtų supaprastinti 1 2 3 4 5 6 9
- B. Taupomasias sąskaitas reikėtų supaprastinti 1 2 3 4 5 6 9
- C. Akcijas/obligacijas reikėtų supaprastinti 1 2 3 4 5 6 9
- D. Kitus investicinius produktus reikėtų supaprastinti 1 2 3 4 5 6 9
- E. Hipoteką reikėtų supaprastinti 1 2 3 4 5 6 9
- F. Asmenines paskolas reikėtų supaprastinti 1 2 3 4 5 6 9
- G. Kredito kortelės reikėtų supaprastinti 1 2 3 4 5 6 9
- H. Einamąsias sąskaitas reikėtų supaprastinti 1 2 3 4 5 6 9
- I. Debeto kortelės reikėtų supaprastinti 1 2 3 4 5 6 9

b. Socio-demographic variables

D1. Lytis

[NEKLAUSTI - PAŽYMĖKITE TINKAMĄ ATSAKYMAJ]

- [1] Vyras
- [2] Moteris

D2. Kiek Jums metų?

- [][] metų
- [00][ATSISAKĖ/NEATSAKĖ]

D3. Kiek Jums buvo metų, kai Jūs baigėte mokslus dieniniame skyriuje?

[[rašykite AMŽIŲ, KADA RESPONDENTAS PABAIGĖ MOKSLUS]

- [][]..... metų
- [00] [TEBESIMOKO DIENINIAME SKYRIUJE]
- [0 1] [NIEKADA NESIMOKĖ DIENINIAME SKYRIUJE]
- [99] [ATSISAKĖ/NEATSAKĖ]

D4. Kalbant apie Jūsų dabartinį užsiėmimą, Jūs esate pats sau darbdavys, samdomas darbuotojas, darbininkas ar nedirbate? Ar tai reiškia, kad Jūs esate...

[JEIGU RESPONDENTAS NURODĖ SAVO UŽSIĖMIMĄ , TOLIAU SKAITYTI ATITINKAMUS ATSAKYMŲ VARIANTUS]

- Pats sau darbdavys

- i.e. : - ūkininkas, miškininkas, žvejys..... 11
- parduotuvės savininkas, amatininkas..... 12
- specialistas (teisininkas, medikas, finansininkas, architektas,...)..... 13
- kompanijos vadovas 14
- kita..... 15

- Samdomas Darbuotojas

- i.e. : - specialistas (samdomas gydytojas, teisininkas, finansininkas, architektas)21
- vadovaujantis darbuotojas, direktorius arba aukščiausio kygio vadovas22
- vidutinio lygio vadovas 23
- Valstybės tarnautojas..... 24
- biuro tarnautojas 25
- kitas samdomas darbuotojas (pardavėjas, medicinos sesuo, t.t. ...) 26
- kita..... 27

- Darbininkas

- i.e. : - darbų vykdytojas/brigadininkas (meistras, t.t. ...)..... 31
- Darbininkas..... 32

- nekvalifikuotas darbininkas	33
- kita.....	34
- nedirbate	
→ i.e. : - namų šeimininkė (-as)	41
- mokosi (dieniniame skyriuje).....	42
- pensininkas	43
- ieško darbo.....	44
- kita.....	45
- [Atsisakė]	99

B6. Ar Jūs gyvenate...?

- Kaimo vietovėje.....	1
- Mažame miestelyje	2
- Vidutinio dydžio mieste.....	3
- Dideliame mieste	4
- Didimiestyje/sostinėje	5
- [N/N].....	9

B7. Ar Jūs turite interneto prieigą namuose

- Taip.....	1
- Ne	2