

ZA5215

**Flash Eurobarometer 278
(Business Attitudes towards Enforcement and Redress
in the Internal Market)**

**Country Specific Questionnaire
Bulgaria**

Flash 278

Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

B. Screeners

B1. Вашата компания/фирма продава ли директно на крайни потребители?

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

[АКО ОТГОВОРЪТ Е РАЗЛИЧЕН ОТ “ДА”, ПРЕКРАТЕТЕ
ИНТЕРВЮТО]

B2. Колко служители има във вашата фирма/компания?

- Служители
- [Не знае/Не отговорил]..... 9999

[АКО СА ПО-МАЛКО ОТ 10, ПРЕКРАТЕТЕ
ИНТЕРВЮТО]

C. Demos / background

C1. Какъв беше оборотът на вашата фирма/компания за 2008 година? (Или ако е възможно от базата данни)

- €
- Отказ 8888
- [Не знае/Не отговорил]..... 9999

C2. Имате ли правно обслужване или адвокат във вашата компания/фирма?

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

C3. Кои от следните канали за продажби ползвате?

- Продажби в търговски помещения 1
- Интернет 2
- По телефона..... 3
- По пощата..... 4

- Продажби по домовете..... 5
- Други външни канали..... 6
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

C4. Коя от следните продуктови категории е най-голяма във вашите продажби? (Ако не е възможно чрез НКИД код)

- Храни и напитки 1
- Дрехи, обувки и аксесоари (включително бижута и козметика) 2
- Мебели, обзавеждане и декорация (включително стоки направи си сам и продукти за поддръжка)..... 3
- Домакински уреди, електроника и информационно технологични продукти..... 4
- Стоки за свободното време (като книги, аудиовизуални материали, играчки...) 5
- Автомобили, моторни превозни средства и части 6
- Други стоки 7
- Финансови услуги..... 8
- Телекомуникационни услуги..... 9
- Енергийни или транспортни услуги 10
- Хотели и ресторанти 11
- Други услуги 12
- [Не знае/Не отговорил]..... 99

C5. В колко държави от Европейския Съюз извън България, имате филиали или магазини за търговия на дребно?

- Държави
- [Не знае/Не отговорил]..... 99

C6. В колко страни от Европейския съюз правите международни продажби на крайни потребители?

В нашата дефиниция, международна продажба е продажбата по телефона, по пощата или електронната търговия или продажба, при посещение в дома на крайния потребител (населението), жител на страна от Европейския съюз, различна от тази на продавача. Произхода на продавания продукт не е от значение. От основно значение е дали крайният потребител е жител на страна от ЕС, различна от тази на продавача в момента на осъществяване на сделката. Продажбите в магазини на хора от други страни на ЕС, които са на почивка или на екскурзия за пазаруване не се отнасят към международните продажби.

- Продавам само на потребители в България 0
- Държави
- [Не знае/Не отговорил]..... 99

C7. Ако клаузите в законите, регулиращи сделките с потребители бяха еднакви във всичките 27 страни членки на ЕС, към колко страни от ЕС бихте проявили интерес за осъществяване на международни продажби към крайните потребители?

- Нито една, не се интересуваме от международни продажби 0
- Държави
- [Не знае/Не отговорил]..... 99

A. Proposed questions for 2009 questionnaire

Преди началото на интервюто, обяснете на интервюираните че:

“Законодателство за потребителите” би трябвало да бъде разбирано като законодателство занимаващо се с икономическите интереси на потребителите, като това не включва безопасността на продукта. Когато въпросите се отнасят до безопасността на продуктите, това ще бъде изрично казано.

“Безопасност на продукта” свързва се само с потребителски продукти и не включва нито индустриални продукти, нито храни. Небезопасни са тези, които не отговарят на стандартите за безопасност, това не се отнася за пушки и ножове.

“Власти за защита на потребителите” са национални, регионални или местни публични органи, осъществяващи наблюдение на пазарните дейности и други дейности, целящи да осигурят спазването на законодателството за потребителите и законодателството за безопасността на продуктите.

Information & awareness of legal obligations towards consumers

TREND

A1. Доколко добре сте информиран за вашите законови задължения към потребителите, произлизащи от законодателството за потребителите във вашата страна?

Под законодателство за потребителите имаме предвид законодателството, което се занимава с икономическите интереси на потребителите, което не включва безопасността на продуктите. Когато въпросите са свързани с безопасността на продуктите, това ще бъде изрично указано.

Всички отговори са строго анонимни.

- Напълно информиран 1
- Добре информиран 2
- Не добре информиран 3
- Изобщо не сте информиран 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

NEW

A2. А според вас, доколко добре са информирани потребителите за техните права, произтичащи от законодателството за потребителите в нашата страна?

- Напълно информиран 1
- Добре информиран 2
- Не добре информиран 3
- Изобщо не сте информиран 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

MODIFIED TREND

A3. Доколко добре сте информиран за законодателството за безопасността на продуктите?

Под “Безопасност на продукта” имаме предвид въпроси свързани само с потребителски продукти, като това не включва нито индустриални продукти, нито храни. Под небезопасни продукти имаме предвид продукти, които не съответстват на стандартите за безопасност, а не продукти които не са безопасни по своята същност като пушки или ножове.

- Напълно информиран..... 1
- Добре информиран 2
- Не добре информиран 3
- Изобщо не сте информиран 4
- Не се отнася до вас, защото вие не продавате продукти 5
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

TREND

A4. Знаете ли къде можете да намерите или да получите подходяща информация и съвет за законодателството за потребителите, независимо дали по отношение на нашата собствена страна или за други държави от Европейския съюз?

[ПРОЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]

- Да, за законодателството в нашата собствена страна 1
- Да, за законодателството в други държави на Европейския съюз..... 2
- [Да, споменава конкретно Европейски Потребителски Център] 3
- Не, нито за нашата страна, нито за други държави на Европейския съюз 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

NEW

A5. През последните две години, търсили ли сте активно информация или съвет за прилагашото се законодателството за потребителите (напр. контактувайки с органи за защита на потребителите писмено или по телефона или чрез търсене в интернет сайтове)?

- Да..... 1
- Не, аз вече имам тази информация, нямах нужда да я търся 2
- Не, защото не съм имал нужда от тази информация..... 3
- Не, защото не знам къде да намеря тази информация 4
- Не, въпреки, че такава информация би била полезна 5
- Не, поради други причини 6
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

Knowledge of consumer legislation

NEW

A6.

IF COUNTRY= AT,BE, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL,IT, RO

По отношение на продажбите от разстояние, това е когато продуктът е закупен по интернет, по телефона или по пощата, каква е продължителността на периода на изчакване във вашата държава?

Колко РАБОТНИ дни е този срок?

.....Работни дни

Периода на изчакване е законовото право на потребителя да върне продукта закупен по интернет, по телефона или пощата в рамките на определен период без да заплаща глоба.

NEW

A7. Моля, довършете вярно следното твърдение?

Потребителят има право да поиска замяна или поправка на дефектен продукт ... (Да се адаптира за съответната държава)

- В рамките на 1 година от датата на оригиналната покупка или 1
- В рамките на 2 години от датата на оригиналната покупка или 2
- В рамките минимум на 2 години от датата на оригиналната покупка и по-дълго за някои определени продукти? 3
- [Нито едно от изброените] 4
- [Не знае/Не отговорил] 9

NEW

A8. Моля, посочете дали следните търговски практики са забранени или не в България?

- Забранено 1
 - Не е забранено 2
 - [Не знае/Не отговорил] 9
- A. Включването на фактура или подобен документ за искане на плащане в маркетингов материал 1 2 9
- B. Рекламирање на продукти на много ниска цена в сравнение с други предлагани продукти, без да е налично приемливо количество от продукта за продажба. 1 2 9
- C. Правенето на преувеличени изявления в реклама. 1 2 9
- D. Описването на продукта като “безплатен” въпреки, че той е само безплатно достъпен за потребителите, обаждащи се на телефонни номера с добавена стойност 1 2 9

NEW

A9. Моля, посочете дали следните твърдения свързани с безопасността на продуктите са верни или не?

- Вярно 1
 - Невярно 2
 - [Не знае/Не отговорил] 9
- A. Търговците на дребно трябва да си сътрудничат с органите, по тяхна молба, за да предотвратят рисковете свързани с продуктите, които са доставили. 1 2 9
- B. Търговците на дребно за задължени незабавно да уведомят органите за каквито и да е небезопасни продукти, които продават. 1 2 9

- C. Търговците надребно са задължени незабавно да поискат връщане на небезопасните продукти от своите клиенти. 1 2 9
- D. Търговците на дребно би трябвало да разкриват данните за контакт на производителите/ вносителите на небезопасни продукти. 1 2 9

Compliance with consumer legislation

NEW

A10. През последните 12 месеца, попадали ли сте на реклами, изявления или предложения с цел измама, направени от вашите конкуренти?

Рекламите с цел измама се опитват да получат пари без да се продава нищо.

- Да, няколко пъти 1
- Да, веднъж или два пъти 2
- Не 3
- [Не е приложимо] 8
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

NEW

A11. През последните 12 месеца, попадали ли сте на подвеждащи или лъжливи реклами, изявления или предложения, направени от вашите конкуренти?

Подвеждащи или лъжливи реклами са рекламите, които съдържат невярна информация или представят фактически вярна информация по подвеждащ начин за стоките или услугите, които ще се продават.

- Да, няколко пъти 1
- Да, веднъж или два пъти 2
- Не 3
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

NEW

A12. През последните 12 месеца, знаете ли ваши конкуренти съзнателно да са продавали каквито и да е небезопасни продукти?

- Да, няколко пъти 1
- Да, веднъж или два пъти 2
- Не 3
- Не е приложимо, защото не продавам продукти 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

NEW

A13. През последните 12 месеца, знаете ли ваши конкуренти да са се опитвали неоснователно да принуждават или да оказват натиск върху потребителите да купуват нещо или да се обвързват с подписване на договор?

- Да, няколко пъти 1

- Да, веднъж или два пъти 2
- Не 3
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

NEW

A14. През последните 12 месеца, чували ли сте ваши конкуренти да използват, това, което вие оценявате като несправедливи за потребителя договорни условия?

Несправедливи договорни условия са условия, които причиняват значителен дисбаланс в правата на страните и задължения, произтичащи от договора, във вреда на потребителя.

- Да, няколко пъти 1
- Да, веднъж или два пъти 2
- Не 3
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

NEW

A15. Сега, като имате предвид цялото законодателство, занимаващо се с икономическите интереси на потребителите, моля кажете дали сте напълно съгласен - съгласен - несъгласен - напълно несъгласен със следните твърдения (или Не знаете):

Нека ви напомня още веднъж, че всички отговори на въпроси са анонимни.

- Напълно съгласен 1
- Съгласен 2
- Несъгласен 3
- Напълно несъгласен 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

A. Вие спазвате напълно законодателството за потребителите 1 2 3 4 9

B. Вашите конкуренти напълно спазват законодателството за потребителите..... 1 2 3 4 9

NEW CORE

A16. Във връзка със законодателството за потребителите, кои от следните неща са се случили през последните две години?

(Възможни са повече отговори, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Да..... 1
- Не 2
- [Не е приложимо] 8
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

A. Власти за защита на потребителите се свързаха с вас в рамките на общ контрол засягащ националните ви продажби 1 2 8 9

[АКО ДЪРЖАВАТА Е РАЗЛИЧНА ОТ АВСТРИЯ ИЛИ ДАНИЯ]

B1. Власти за защита на потребителите се свързаха с вас в контекста на специфичен контрол свързан с националните ви продажби..... 1 2 8 9

[АКО ДЪРЖАВАТА Е АВСТРИЯ ИЛИ ДАНИЯ]

- B2. Власти за защита на потребителите или потребителски организации са се свързали с вас в контекста на специфичен контрол свързан с националните ви продажби
- [АКО ДЪРЖАВАТА Е РАЗЛИЧНА ОТ АВСТРИЯ ИЛИ ДАНИЯ]
- C1. Един от вашите конкуренти е бил обект на контрол от власти за защита на потребителите..... 1 2 8 9
- [АКО ДЪРЖАВАТА Е АВСТРИЯ ИЛИ ДАНИЯ]
- C2. Един от вашите конкуренти е бил обект на контрол от власти за защита на потребителите или от потребителски организации
- D. Вие бяхте информирани от власти за защита на потребителите (или от потребителски организации), че те смятат, че нарушавате законодателството за потребителите. Например, при среща или телефонен разговор с длъжностно лице, чрез изпратено до вас писмо или имейл, известяващо ви за неспазване на законодателството, чрез призоваване в съда или чрез съдебно предписание..... 1 2 8 9
- E. Един от вашите конкуренти е бил информиран от власти за защита на потребителите (или от потребителска организация), че те смятат че вашият конкурент нарушава законодателството за потребителите..... 1 2 8 9
- F. Вие бяхте санкционирани от орган за саморегулиране, за това че не спазвате установените кодекси за поведение / кодекси за практики..... 1 2 8 9
- G. Научихте от медиите за нарушаване на законодателството за потребителите на вашия пазар..... 1 2 8 9
- H. Власти за защита на потребителите се свързаха с вас в рамките на общ контрол свързан с вашите трансгранични продажби 1 2 8 9
- [АКО ДЪРЖАВАТА Е РАЗЛИЧНА ОТ АВСТРИЯ ИЛИ ДАНИЯ]
- I1. Власти за защита на потребителите са се свързали с вас в контекста на специфичен контрол свързан с вашите трансгранични продажби..... 1 2 8 9
- [АКО ДЪРЖАВАТА Е АВСТРИЯ ИЛИ ДАНИЯ]
- I2. Власти за защита на потребителите или потребителски организации са се свързали с вас в контекста на конкретно разследване свързано с вашите трансгранични продажби
- J. Европейският потребителски център се свърза с вас във връзка с конкретна жалба на потребител..... 1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A17. Във връзка с безопасността на продуктите, кои от следните неща са се случили през последните две години?

- Да..... 1
 - Не 2
 - [НЕ Е ПОДХОДЯЩО, НЕ ПРОДАВА ПРОДУКТИ] 8
 - [Не знае/Не отговорил]..... 9
- A. Получавали сте жалба от клиент за безопасността на някой от продуктите, които сте продавали 1 2 8 9
- B. Властите провериха безопасността на някои от продуктите, които продавате 1 2 8 9
- C. Властите ви помолиха да изтеглите от пазара или да поискате връщането на някои продукти, които сте продавали 1 2 8 9
- D. Властите поискаха да издадете публично предупреждение за безопасността на някой от продуктите, които сте продавали 1 2 8 9

- Е. Вие, като продавач на дребно, сте правили някакви тестове, за да се уверите, че някой от продуктите, които сте продавали са безопасни..... 1 2 8 9
- Ф. Друго действие (спонтанно)..... 1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A18. Следващите твърдения се отнасят до мониторингът за спазването на законодателството за потребителите и безопасността на продуктите. Моля, кажете дали сте напълно съгласен - съгласен - несъгласен - напълно несъгласен със следните твърдения.

- Напълно съгласен 1
 - Съгласен 2
 - Несъгласен..... 3
 - Напълно несъгласен 4
 - [Не знае/Не отговорил]..... 9
- А. Публичните власти осъществяват активен мониторинг и осигуряват спазване на законодателството за потребителите в моя сектор в нашата страна. 1 2 3 4 9
- В. Публичните власти осъществяват активен мониторинг и осигуряват спазване на законодателството за безопасността на продуктите в моя сектор в нашата страна. 1 2 3 4 9
- С. Потребителските неправителствени организации осъществяват активен мониторинг за спазването на законодателството за потребителите в моя сектор в нашата страна. 1 2 3 4 9
- Д. Органите за саморегулиране осъществяват активен мониторинг за зачитането на кодексите за поведение или кодексите за практики в моя сектор в нашата страна. 1 2 3 4 9
- Е. Медиите редовно съобщават за бизнеси, които не спазват законодателството за потребителите. 1 2 3 4 9
- Ф. Аз промених своите търговски практики, в резултат от материал в медиите 1 2 3 4 9

Complaints

NEW

A19. Какви бяха основните проблеми, за които се оплакваша потребителите през последните дванайсет месеца?

[ОТКРИТ ВЪПРОС С ПРЕДВАРИТЕЛЕН СПИСЪК ЗА КОДИРАНЕ - Възможни са повече отговори]

- 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
- Други..... 12
- Никакво влияние..... 98
- [Не знае/Не отговорил]..... 99

NEW

A20. Какъв процент от оплакванията, които сте получили през последните дванадесет месеца успяхте да решите директно с потребителите в тяхна полза?

- %
- [Не знае/Не отговорил]..... 999

Redress

TREND

A21. През последните две години ползвали ли сте извънсъдебни механизми за решаване на спорове (напр. арбитраж, омбудсман, институции за помиряване, комисии за жалби на потребителите, други извънсъдебни структури за решаване на спорове) за решаване на спорове с потребители? (Възможни са повече отговори, Да бъде адаптирано за Финландия)

- Не, и не познавам никой от тези механизми..... 1
- Не, но познавам някои извънсъдебни механизми за решаване на спорове..... 2
- Не, но съм член на орган за извънсъдебно решаване на спорове..... 3
- Да, ползвам съм механизми за извънсъдебно решаване на спорове..... 4
- Да, редовно използвам такива механизми..... 5
- Да, чрез орган за извънсъдебно решаване на спорове, на който съм член 6
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

[АКО A21=НЕ]

NEW

A22a. Защо не сте ползвали извънсъдебни механизми за решаване на спорове? ПРОЧЕТЕТЕ – СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ - Възможни са повече отговори

- Бихте били подготвени да ползвате извънсъдебни механизми за решаване на спорове, но никога не е имало нужда..... 1
- Не сте знаели, че извънсъдебни механизми за решаване на спорове са налице в нашата страна за вашият сектор..... 2
- Не сте се чувствали достатъчно информирани за процеса на извънсъдебните механизми за решаване на спорове..... 3
- Нямаме доверие в процеса на извънсъдебните механизми за решаване на спорове..... 4

- Извънсъдебните механизми за решаване на спорове
отнемат прекалено много време..... 5
- Извънсъдебните механизми за решаване на спорове са
прекалено скъпи..... 6
- Предпочетохте да решите въпроса в съда..... 7
- Извънсъдебните механизми за решаване на спорове не са
налице в нашата страна за вашият сектор..... 8
- Друго..... 9
- [Не знае/Не отговорил]..... 99

[АКО А21=ДА]

NEW

A22b. Какъв беше резултатът от вашият последен случай на извънсъдебно решаване на спор?

- Спорът беше решен 1
- Извънсъдебният механизъм за решаване на спорове взе
решение/мнение, но вие решихте да отидете в съда 2
- Извънсъдебният механизъм за решаване на спорове взе
решение/мнение, но потребителя реши да отидете в съда 3
- Извънсъдебният механизъм за решаване на спорове взе
решение/мнение, но вие не го спазихте и потребителя не
реши да отидете в съда..... 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

[ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ]

NEW

A23. В последните две години, били ли сте призоваван/а в съда за решаване на спорове с потребители?

[ВЪЗМОЖЕН Е САМО ЕДИН ОТГОВОР]

- Да, от отделни потребители..... 1
- Да, от група потребители, като част от колективно съдебно
дело 2
- Да, от представителен орган (напр. потребителска
организация или държавни власти) като част от колективно
съдебно дело..... 3
- Не 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

NEW

A24. Бихте ли предпочели да решите спор с група потребители за един и същ проблем чрез ...?

[ВЪЗМОЖЕН Е САМО ЕДИН ОТГОВОР]

- Индивидуално извънсъдебно решаване на спорове или..... 1
- Колективно извънсъдебно решаване на спорове или..... 2
- Индивидуални съдебни дела или 3
- Колективни съдебни дела?..... 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

Others

A25. Мислейки за всички нехранителни продукти, които в момента са на пазара в нашата страна мислите ли, че...?

[ВЪЗМОЖЕН Е САМО ЕДИН ОТГОВОР]

- По същество всички продукти са безопасни..... 1
- Малък брой продукти са небезопасни 2
- Значителен брой продукти са небезопасни 3
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

NEW

A26. Вие приели ли сте кодекс за поведение или кодекс за практики свързан с потребителските или търговски въпроси за вашия сектор/пазар?

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