

ZA5298

**Flash Eurobarometer 244
(Consumer Protection and Consumer Rights in Estonia, Latvia
and Lithuania; Special Target Survey, wave 1)**

**Country Specific Questionnaire
Estonia (Russian)**

FL244
EB FLASH QUESTIONNAIRE DG SANCO
Estonia

I. CONSUMER PROBLEMS

Q1. Приходилось ли Вам за последние два года...

- Да1
 - Нет2
 - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]9
-
- a) покупать компьютер, DVD-проигрыватель, другую электронную технику или приборы домашнего использования 1 2 9
 - b) покупать туристический пакет на отдых..... 1 2 9
 - c) покупать билет на обычный самолёт или на чартерный рейс..... 1 2 9
 - d) покупать что-либо через интернет или телемагазин 1 2 9
 - e) покупать мобильный телефон или использовать услуги фирмы-мобильного оператора 1 2 9
 - f) брать потребительский кредит 1 2 9

Q2. Были ли у Вас за последние два года какие-либо проблемы с...

[ЗАЧИТАЙТЕ - ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОМ РЯДУ]

- Да1
 - Нет2
 - [Не знаю/Не применимо]9
-
- a) С фирмами настольной телефонной связи и/или операторами мобильной связи 1 2 9
 - b) С магазинами, продающими домашнюю технику или электронные устройства (стиральные машины, компьютеры и т.д.) 1 2 9
 - c) С банками или другими учреждениями, предлагающими услуги по кредиту 1 2 9
 - d) Тур-операторами/туристическими агентствами 1 2 9
 - e) Компаниями обычных авиалиний или чартерных рейсов 1 2 9
 - f) При покупке товаров через интернет или телемагазин 1 2 9

Q3. Если да, то что Вы сделали, когда это с Вами произошло?

[НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ – МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Пожаловался(-ась) продавцу или поставщику услуг.....01
- Я искал(-а) информацию о своих правах.....02
- Попросил(-а) помощи у неправительственной ассоциации потребителей03
- Попрошу помощи у государственного департамента защиты прав потребителей04

- Спросил совета у друзей и/или родственников.....05
- Проконсультировался(-ась) с юристом06
- Подал(-а) официальную жалобу (в суд, в органы власти).....07
- Другое08
- Ничего.....09
- НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА99

Q4. Приходилось ли Вам за последние два года становиться жертвой обманчивой рекламы или торговой продажи, которую Вы считаете несправедливой?

[ЗАЧИТАЙТЕ- ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОМ РЯДУ]

- Да1
- Нет2
- Не знаю/Не применимо9

Q5. Для следующих ситуаций, скажите, пожалуйста, знаете ли Вы Ваши права как потребителя и заинтересованы ли Вы узнать больше о Ваших правах

- Вы достаточно хорошо знаете свои права и не хотите узнать больше.....1
- Вы знаете некоторые свои права, но хотели бы узнать больше.....2
- Вы не знаете своих прав и хотели бы узнать больше3
- Вы не знаете свои права, но не хотите узнать больше4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]9

- a) если электронный или бытовой прибор, который Вы только что купили, не работает должным образом..... 1 2 3 4 9
- b) если платежи по кредиту, который Вы взяли, включают в себя неожиданные дополнительные платы или расходы 1 2 3 4 9
- c) если отдых по туристическому пакету отличается от того, что было обещано в брошюре 1 2 3 4 9
- d) если Ваш полёт задерживается или отменяется 1 2 3 4 9
- e) если Вам не нравится то, что Вы заказали через интернет или телемагазин 1 2 3 4 9
- f)) если у Вас проблемы с телефонными счетами 1 2 3 4 9
- g) если Вы столкнулись с рекламой, вводящей в заблуждение..... 1 2 3 4 9

Q6. Куда бы Вы обратились за информацией или советом о своих правах потребителя, если бы у Вас возникла проблема с товаром, обслуживанием или продавцом?

[НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ – ВОЗМОЖЕН ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ]

- Правительство, Министерство, орган общественной власти...01
- по телефону 6201 707 (инфотелефон эстонского Департамента по защите прав потребителей)02
- не-правительственная ассоциация потребителей.....03
- владельцы магазинов, продавцы или поставщики услуг.....04

– друзья или родственники	05
– юристы.....	06
– контактные пункты и учреждения Евросоюза.....	07
– Европейский Центр Потребителя.....	08
– поиск в интернете	09
– Другое.....	10
– [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА].....	99

Q7. Какие учреждения или организации/ассоциации, занимающиеся защитой прав потребителя Вы знаете?

[НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ – МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

– Департамент защиты прав потребителя Эстонии (Eesti Tarbijakaitseamet)	1
– Союз защиты прав потребителя Эстонии (Eest Tarbijakaitse Liit – ETL)	2
– Общество защиты потребителей УГАНДИ (Tarbijate Kaitse Ühendus UGANDI)	3
– Таллиннский центр консультаций по защите потребителя (Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla)	4
– Европейский Центр Потребителя в Эстонии (The European Consumer Centre/ Euroopa Liidu Tarbija Noustamiskeskus)	5
– Ассоциация защиты потребителя Пярнумаа.....	6
– Ассоциация защиты потребителя Сааремаа	7
– Центр консультирования и защиты потребителя в Тарту	8

ЗАДАТЬ ВОПРОСЫ ТОЛЬКО ПО ТЕМ ОРГАНИЗАЦИЯМ/АССОЦИАЦИЯМ, КОТОРЫЕ НЕ БЫЛИ НАЗВАНЫ В Q7

Q8. Слышали ли Вы когда-нибудь о следующем:

– Да.....	1
– Нет	2
– [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА].....	9

a) Департамент защиты прав потребителя Эстонии (Eesti Tarbijakaitseamet)	1	2	9
b) Союз защиты прав потребителя Эстонии (Eest Tarbijakaitse Liit – ETL).....	1	2	9
c) Общество защиты потребителей УГАНДИ (Tarbijate Kaitse Ühendus UGANDI).....	1	2	9
d) Таллиннский центр консультаций по защите потребителя (Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla)	1	2	9
e) Европейский Центр Потребителя в Эстонии (The European Consumer Centre/ Euroopa Liidu Tarbija Noustamiskeskus)	1	2	9
f) Ассоциация защиты потребителя Пярнумаа.....	1	2	9
g) Ассоциация защиты потребителя Сааремаа.....	1	2	9
h) Центр консультирования и защиты потребителя в Тарту	1	2	9

ЕСЛИ ОТВЕТ “ДА” НА ЛЮБУЮ ИЗ КАТЕГОРИЙ А-Н В Q7 ИЛИ Q8

Q9A. Обращались ли Вы когда-нибудь в какую-либо из этих организаций за информацией или помощью?

[ЗАЧИТАЙТЕ - ВОЗМОЖЕН ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ]

- Да1
- <text_37704>2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]9

IF Q9A = YES

Q9B. Насколько Вы были удовлетворены результатом?

- Полностью удовлетворён1
- Скорее удовлетворён2
- Скорее неудовлетворён3
- Неудовлетворён4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]9

ASK ALL

Q10. Кому Вы доверяете больше в получении правильной информации или совета по своим правам потребителя в первую очередь? А во вторую очередь?

*[ЗАЧИТАЙТЕ – МЕНЯЙТЕ ПОРЯДОК ЗАЧИТЫВАНИЯ ДЛЯ РАЗНЫХ
РЕСПОНДЕНТОВ – ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ]*

- Правительство01
- Неправительственная ассоциация потребителей02
- телефонная линия 6201 707 (инфотелефон эстонского
Департамента по защите прав потребителей)03
- Владельцы магазинов, продавцы или поставщики услуг05
- друзья или родственники06
- юристы07
- контактные пункты и учреждения Евросоюза08
- Другое09
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]99

ASK ALL

Q11. Хотели бы Вы оказать поддержку независимой организации потребителей...?

- Да1
- Нет2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]9

- a) Платя ежегодно членский взнос 200 ЕЕК 1 2 9
- b) Предоставляя этой ассоциации пожертвование, которое Вы могли бы вычесть из
Ваших подоходных налогов 1 2 9

с) Предоставляя этой ассоциации процент от Ваших налогов вместо того, чтобы
платить их Правительству..... 1 2 9

**Q12. В течении последних двух лет замечали ли Вы какую-либо информацию/
рекламную кампанию по правам потребителя?**

- Да1
- Нет2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]9

IF THE ANSWER IS "YES" IN Q12.

Q13. О чём это было?

[НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ – МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Потребительские контракты (Не покупай kota в мешке!)1
- Рациональное потребление (телевизионные клипы на
Эстонском MTV)2
- электронная коммерция ("Проторговался в интернете
догола?")3
- Другое4
- Не помню5

**Q14. По сравнению с другими странами Европейского Союза, как Вы думаете,
потребители в Эстонии имеют столько же, меньше или больше потребительских
прав и защиты?**

- Столько же1
- Меньше2
- Больше3
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]9

**Q15. По сравнению с другими странами ЕС, как Вы думаете, продавцы и поставщики
услуг в Эстонии уважают права потребителя и правила защиты также, больше или
меньше?**

- Также1
- Больше2
- Меньше3
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]9

**Q16. Говоря в общем, могли бы Вы сказать, что эстонская система правосудия
эффективна в наказании фирм, которые вводят в заблуждение или обманывают
потребителей?**

- Да1
- Нет2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]9

- D1. Пол [НЕ СПРАШИВАТЬ - ОТМЕТИТЬ СООТВЕТСТВУЮЩИЙ]**
- [1]Мужчина
 - [2]Женщина

- D2. Сколько Вам лет?**
- [][]лет
 - [00][ОТКАЗ/НЕТ ОТВЕТА]

- D3. Сколько Вам было лет, когда Вы закончили дневное (стационарное) обучение?**
[Напишите ВОЗРАСТ, КОГДА БЫЛО ЗАКОНЧЕНО ДНЕВНОЕ ОБУЧЕНИЕ]

- [][]лет
- [00] [УЧИТСЯ СЕЙЧАС НА ДНЕВНОМ ОБУЧЕНИИ (СТАЦИОНАРЕ)]
- [01] [НИКОГДА НЕ УЧИЛСЯ НА ДНЕВНОМ ОБУЧЕНИИ (СТАЦИОНАРЕ)]
- [99][ОТКАЗ/НЕТ ОТВЕТА]

- D4. Если говорить о Вашем занятии в настоящее время, то Вы сами себе работодатель, служащий, рабочий или Вы не работаете? Значит ли это, что Вы являетесь ...**

[ЕСЛИ ДАН ОТВЕТ НА ГЛАВНУЮ КАТЕГОРИЮ, ЗАЧИТАЙТЕ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОДКАТЕГОРИИ -]

- Сам себе работодатель

- i.e. : - фермер, лесник, рыбак 11
- владелец магазина, ремесленник 12
- специалист (юрист, медицинский работник, бухгалтер, архитектор и т.п.) 13
- руководитель предприятия 14
- другое 15

- Служащий

- i.e. : - специалист (работающий по найму врач, юрист, бухгалтер, архитектор и т.д.) 21
- руководитель высшего звена, директор или топ-менеджер 22
- руководитель среднего звена 23
- государственный служащий 24
- конторский служащий 25
- служащий другого типа (продавец, медсестра, и т.д.) 26
- другое 27

- Рабочий

- i.e. : - руководитель среднего звена/ руководитель работ (менеджер команды, бригадир и т.д ...) 31
- Рабочий 32
- неквалифицированный рабочий 33
- другое 34

- Не работаете

- i.e. : - заботитесь о доме, домохозяйка 41
- учащийся, студент (дневное обучение) 42
- пенсионер 43
- ищите работу 44

- другое	45
- [Отказ]	99

D6. Как бы Вы сказали, Вы живете в...

- столица.....	1
- другой город.....	2
- сельская местность	3
- [Отказ].....	9