

ZA5298

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

**Country Specific Questionnaire
Lithuania**

SURVEY QUESTIONNAIRE

D1. **Lytis** [NEKLAUSTI - PAŽYMĖKITE TINKAMĄ ATSAKYMĄ]

- [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]
[01] [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 vadovas 22
- 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

D6. Ar Jūs gyvenate...?

- didmiestis1
- Kitas miestas2
- kaimas3
- [Atsisakė].....9

I. CONSUMER PROBLEMS

Q1. Ar per pastaruosius dvejus metus Jūs...

- Taip1
- Ne.....2
- [NEŽINO / NEATSAKĖ].....9

- a) pirkote kompiuterį, DVD grotuvą ar kitą elektronikos ar buities prietaisą 1 2 9
- b) pirkote atostogų kelionės paketą 1 2 9
- c) pirkote lėktuvo bilietą avialinijų ar užsakomajam skrydžiui 1 2 9
- d) pirkote kažką internete ar teleparduotuvėje 1 2 9
- e) pirkote mobiliojo ryšio telefoną ar naudojotės ryšio kompanijos paslaugomis 1 2 9
- f) ėmėtė vartojimo kreditą 1 2 9

Q2. Ar per pastaruosius dvejus metus Jūs turėjote kokių nors problemų su

[SKAITYTI - VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE]

- Taip1
- Ne.....2
- [NEŽINO / NEATSAKĖ].....9

- a) telekomunikacijų ir/arba mobiliojo ryšio kompanijomis 1 2 9
- b) Parduotuvėmis, prekiaujančiomis buities ar elektronikos prietaisais (skalbyklėmis, kompiuteriais ir t.t.)..... 1 2 9
- c) Bankais ar kitais kreditų teikėjais 1 2 9
- d) Kelionių operatoriais/kelionių agentūromis 1 2 9
- e) Avialinijomis ar užsakomųjų skrydžių kompanijomis..... 1 2 9
- f) Perkant internetu ar teleparduotuvėje..... 1 2 9

IF Q2 = YES

Q3. Ką Jūs darėte, kai Jums tai nutiko?

[NESKAITYTI – GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Aš išreiškiau nepasitenkinimą pardavėjui ar paslaugos teikėjui.....1
- Aš ieškojau informacijos apie mano teises2
- Kreipiausi pagalbos į nevyriausybinių vartotojų asociaciją3
- Aš kreipiausi pagalbos į vyriausybinių vartotojų insituciją.....4
- Aš prašiau draugų ir/arba šeimos patarimo5
- Aš konsultavausi su advokatu6

– Aš pateikiau oficialų ieškinį (teismui, valdžios įstaigai)	7
– Kita	8
– Nieko nedariau	9
– NEŽINO / NEATSAKĖ	99

Q5. Kalbant apie šias situacijas, prašau pasakyti ar Jūs žinote savo vartotojo teises ir/ar norėtumėte sužinoti daugiau apie savo teises

– Jūs pakankamai gerai žinote savo teises ir nenorėtumėte sužinoti daugiau.....	1
– Jūs žinote kai kurias savo teises, tačiau norėtumėte sužinoti daugiau.....	2
– Jūs nežinote savo teisių ir norėtumėte sužinoti daugiau.....	3
– Jūs nežinote savo teisių, tačiau nenorėtumėte sužinoti daugiau	4
– [NEŽINO / NEATSAKĖ].....	9

a) tuo atveju, kai ką tik nupirkta elektronika ar buities prietaisas deramai neveikia.....	1 2 3 4 9
b) Jūsų paimto kredito įmokas įskaičiuojami nenumatyti papildomi mokesčiai ir išlaidos.....	1 2 3 4 9
c) kai Jūsų įsigyto atostogų kelionės paketas skiriasi nuo žadėto aprašyme	1 2 3 4 9
d) kai Jūsų skrydis atidedamas ar anuliuojamas	1 2 3 4 9
e) kai Jums nepatinka tai, ką Jūs užsisakėte internetu ar teleparduotuvėje	1 2 3 4 9
f)) kai turite problemų dėl telefono sąskaitos	1 2 3 4 9

Q6. Kur Jūs kreiptumėtės informacijos ar patarimo apie vartotojo teises, jeigu turėtumėte problemų dėl produkto, paslaugos ar pardavėjo?

[NESKAITYTI – TIK VIENAS ATSAKYMAS]

– Į vyriausybę, ministeriją, vietos valdžios įstaigą.....	01
– skambintumėte numeriu 8 800 00008	02
– į nevyriausybinių vartotojų asociaciją	03
– parduotuvės savininką, pardavėjus ar paslaugos teikėjus.....	04
– draugus ir gimines	05
– advokatus	06
– į ES informacijos punktą	07
– į Europos vartotojų centrą	08
– ieškočiau internete.....	09
– Kita	10
– [NEŽINO / NEATSAKĖ].....	99

Q7. Kokias institucijas ir organizacijas/asociacijas, užsiimančias vartotojų teisių apsauga Jūs žinote?

[NESKAITYTI – GALIMI KELI ATSAKYMAI]

– Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	1
– Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija.....	2
– Lietuvos vartotojų asociacija.....	3
– Lietuvos vartotojų institutas	4

- Europos Vartotojų Centras Lietuvoje5
- Vakarų Lietuvos vartotojų federacija.....6

ASK ONLY ORGANIZATIONS/ASSOCIATIONS WHICH WERE NOT MENTIONED IN Q7.

Q8. Ar esate kada nors girdėjęs/usi apie:

- Taip1
 - Ne.....2
 - [NEŽINO / NEATSAKĖ].....9
-
- a) Lietuvos vartotojų teisių apsaugos tarnybą..... 1 2 9
 - b) Lietuvos nacionalinę vartotojų federaciją..... 1 2 9
 - c) Lietuvos vartotojų asociaciją..... 1 2 9
 - d) Lietuvos vartotojų institutą..... 1 2 9
 - e) Europos vartotojų centrą Lietuvoje 1 2 9
 - f) Žurnalą vartotojams "Kurįs" ("Kuris")..... 1 2 9

IF YES TO ANY OF THE ITEM IN Q7 OR Q8 FROM A-F

Q9. Ar Jūs kada nors kreipėtės informacijos ar pagalbos į šias organizacijas / žurnalą?

[SKAITYTI- TIK VIENAS ATSAKYMAS]

- Taip1
- Ne.....2
- [NEŽINO / NEATSAKĖ].....9

IF Q9 = YES

Q9A. Ar Jūs buvote patenkintas rezultatu?

- Labai patenkintas/a1
- Greičiau patenkintas/a2
- Greičiau nepatenkintas/a3
- Nepatenkintas/a4
- [NEŽINO / NEATSAKĖ].....9

ASK ALL

Q10. Kuo Jūs pirmoje vietoje labiausiai pasitikėtumėte, norėdamas gauti tikslią informaciją ar patarimą apie savo vartotojo teises? O antroje vietoje?

[SKAITYTI- KEISTI TVARKĄ – TIK VIENAS ATSAKYMAS]

- Vyriausybe.....01
- Nevyriausybine vartotojų asociacija.....02
- telefono numeriu 8 800 0000803
- Parduotuvių savininkais, pardavėjais ar paslaugos teikėjais04
- Draugais ir giminėmis05

– Advokatais	06
– ES informacijos punktais	07
– Kita	08
– [NEŽINO / NEATSAKĖ]	99

ASK ALL

Q11. Ar Jūs norėtumėte paremti nepriklausomą vartotojų asociaciją ...?

– Taip	1
– Ne	2
– [NEŽINO / NEATSAKĖ]	9
a) Metiniu 50 litų nario mokesčiu	1 2 9
b) Suma, kurią Jūs galite skirti nuo savo pajamų mokesčio	1 2 9
c) Mokant šiai asociacijai tam tikrą procentą nuo Jūsų mokesčių vietoj to, kad juos mokėtumėte vyriausybei	1 2 9

Q13. Ar Jus domintų galimybė užsiprenumeruoti (ne pelno) žurnalą vartotojams, kuris Jums pateiktų nepriklausomų palyginamųjų kokybės/testų duomenis, produktų ir paslaugų kainas bei informaciją/patarimus apie Jūsų teises?

– Taip	1
– Ne	2
– [NEŽINO / NEATSAKĖ]	9

Q14. Lyginant su kitomis Europos Sąjungos šalimis, ar, Jūsų manymu, Lietuvos vartotojai turi tiek pat, mažiau ar daugiau vartotojų teisių ir apsaugos?

– Tiek pat	1
– Mažiau	2
– Daugiau	3
– [NEŽINO / NEATSAKĖ]	9

Q15. Lyginant su kitomis ES šalimis, ar, Jūsų manymu, pardavėjai bei paslaugų teikėjai Lietuvoje pirkėjų teises bei apsaugos įstatymus gerbia vienodai, labiau ar mažiau?

– Vienodai	1
– Labiau	2
– Mažiau	3
– [NEŽINO / NEATSAKĖ]	9

Q16. Apskritai kalbant, ar Jūsų manymu, Lietuvos teisėsaugos sistema yra pajėgi bausti verslą, kuris klaidina ir apgaudinėja vartotojus

– Taip	1
– Ne	2
– NEŽINO / NEATSAKĖ	9