

ZA5298

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

**Country Specific Questionnaire
Latvia (Latvian)**

FL244
EB FLASH QUESTIONNAIRE DG SANCO

I. Consumer problems

Q1. Vai pēdējo divu gadu laikā Jūs esat...

- Jā 1
 - Nē 2
 - [Nezina/NA] 9
-
- a) iegādājies datoru, DVD atskaņotāju vai citu elektro- vai sadzīves tehniku 1 2 9
 - b) iegādājies brīvdienu paketi 1 2 9
 - c) iegādājies aviolidojuma vai charterlidojuma biļeti 1 2 9
 - d) iegādājies kaut ko internetā vai televeikalā 1 2 9
 - e) iegādājies mobilo telefonu vai izmantojis mobilo sakaru kompāniju pakalpojumus 1 2 9
 - f) paņēmis patēriņa kredītu 1 2 9

Q2. Vai pēdējo divu gadu laikā Jums ir bijušas jebkādas problēmas ar

(NOLASĪT - VIENA ATBILDE KATRĀ RINDIŅĀ)

- Jā 1
 - Nē 2
 - [Nezina/NA] 9
-
- a) Telefonu un/ vai mobilo sakaru kompānijām 1 2 9
 - b) veikalos, kas tirgo sadzīves tehniku vai elektropreces (veļasmašīnas, datori utt.) 1 2 9
 - c) bankām vai citiem kredīta sniedzējiem 1 2 9
 - d) Tūroperatori/ Ceļojumu biroji 1 2 9
 - e) Aviosabiedrības vai chartera lidojumu kompānijas 1 2 9
 - f) iepirkšanos internetā vai televeikalā 1 2 9

Q3. Ja jā, Ko Jūs darījāt, kad ar Jums tas gadījās?

(NENOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

- Es sūdzējos tirgotājam vai pakalpojuma sniedzējam 1
- Es meklēju informāciju par savām tiesībām 2
- Es lūdzu palīdzību nevalstiskai patērētāju tiesību aizsardzības asociācijai 3
- Es lūdzu palīdzību valsts patērētāju aizsardzības iestādei 4

- Es lūdzu padomu draugiem un/vai ģimenei5
- Es konsultējos ar juristu6
- Es uzrakstīju oficiālu sūdzību (tiesai, iestādei)7
- Cits8
- Neko9
- [Nezina/NA]99

Q5. Par sekojošām situācijām pasakiet man, lūdzu, vai Jūs zināt savas patērētāja tiesības un/vai Jūs būtu ieinteresēts uzzināt vairāk par savām tiesībām

- Jūs zināt savas tiesības pietiekami labi un nevēlētos uzzināt vairāk1
- Jūs zināt dažas no savām tiesībām, bet vēlētos uzzināt vairāk2
- Jūs nezināt savas tiesības un vēlētos uzzināt vairāk3
- Jūs nezināt savas tiesības, bet nevēlaties uzzināt vairāk4
- [Nezina/NA]9

- a) kad elektroierīce vai sadzīves tehnika, ko Jūs tikko iegādājāties, nedarbojas kā nākas 1 2 3 4 9
- b) kad paņemtā kredīta maksājumos iekļautas negaidītas papildus izmaksas vai maksājumi ... 1 2 3 4 9
- c) kad Jūsu brīvdienu pakete atšķiras no tā, ko Jums bukletā apsolija 1 2 3 4 9
- d) kad Jūsu lidojums kavējās vai tika atcelts 1 2 3 4 9
- e) kad Jums nepatika tas, ko Jūs pasūtījāt pa Internetu vai televeikalā 1 2 3 4 9
- f) kad Jums bija problēmas ar Jūsu telefona rēķinu 1 2 3 4 9

Q6. Kur Jūs vērstos, lai saņemtu informāciju vai padomu par Jūsu patērētāja tiesībām, ja Jums būtu problēmas ar produktu, pakalpojumu vai tirgotāju?

(NENOLASĪT - IESPĒJAMA VIENA ATBILDE)

- Saeimā, Ministrijā, valsts iestādē01
- nevalstiskā patērētāju aizstāvības asociācijā/ organizācijā03
- pie veikala īpašnieka, tirgotāja vai pakalpojuma sniedzēja04
- pie draugiem vai radniekiem05
- pie juristiem06
- ES informācijas centrā07
- Eiropas Patērētāju Informēšanas Centrā08
- meklētu Internetā09
- Cits10
- [Nezina/NA]99

Q7. Kādas institūcijas un organizācijas/ asociācijas, kas nodarbojas ar patērētāju tiesību aizsardzību Jūs zināt?

(NENOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

- Patērētāju Tiesību Aizsardzības centrs.....1
- Patērētāju interešu aizstāvības klubs.....2
- Patērētāju interešu aizstāvības asociācija3
- Patērētāju atbalsta centrs4
- Eiropas Patērētāju informēšanas centrs5

JAUTĀT TIKAI PAR ORGANIZĀCIJĀM/ ASOCIĀCIJĀM, KAS NETIKA MINĒTAS Q7

Q8. Vai Jūs jebkad esat dzirdējis par:

- Jā1
 - Nē2
 - [Nezina/NA].....9
-
- a) Patērētāju Tiesību Aizsardzības centrs 1 2 9
 - b) Patērētāju interešu aizstāvības klubs 1 2 9
 - c) Patērētāju interešu aizstāvības asociācija 1 2 9
 - d) Patērētāju atbalsta centrs 1 2 9
 - e) Eiropas Patērētāju informēšanas centrs 1 2 9

JA JĀ PAR JEBKURU NO PUNKTIEM JAUTĀJUMĀ Q7 VAI Q8 NO A-E

Q9. Vai Jūs jebkad esat lūdzis šīm organizācijām/ žurnāliem informāciju vai palīdzību?

(NOLASĪT - IESPĒJAMA VIENA ATBILDE)

- Jā1
- Nē2
- [Nezina/NA].....9

Q9A. Kurai?

- Patērētāju Tiesību Aizsardzības centrs.....1
- Patērētāju interešu aizstāvības klubs2
- Patērētāju interešu aizstāvības asociācija.....3
- Patērētāju atbalsta centrs4
- Eiropas Patērētāju informēšanas centrs5

Q9B. Ja jā, cik apmierināts Jūs bijāt ar iznākumu?

JA RESPONDENTS MINĒJIS VAIRĀKAS ORGANIZĀCIJAS, LŪDZIET VIŅAM/ VIŅAI ATBILDĒT TIKAI PAR PĒDĒJO KONTAKTU/ GADĪJUMU

- Ļoti apmierināts.....1
- Drīzāk apmierināts.....2

- Drīzāk neapmierināts3
- Neapmierināts4
- [Nezina/NA]9

JAUTĀT VISIEM

Q10A. Kam, kā pareizas informācijas un padoma sniedzējam, Jūs uzticētos visvairāk, domājot par savām patērētāja tiesībām? Pirmām kārtām?

[NOLASĪT - ROTĒT - TIKAI VIENA ATBILDE]

- Valdībai01
- Nevalstiskajām patērētāju asociācijām02
- Veikalniekiem, tirgotājiem vai pakalpojumu sniedzējiem04
- Draugiem un radniekiem05
- Juristiem06
- EU informācijas centriem07
- Cits08
- [Nezina/NA]99

Q10B. Un kam Jūs uzticētos otrkārt?

[NOLASĪT - ROTĒT - TIKAI VIENA ATBILDE]

- Valdībai01
- Nevalstiskajām patērētāju asociācijām02
- Veikalniekiem, tirgotājiem vai pakalpojumu sniedzējiem04
- Draugiem un radniekiem05
- Juristiem06
- EU informācijas centriem07
- Cits08
- [Nezina/NA]99

JAUTĀT VISIEM

Q11. Vai Jūs vēlētos atbalstīt neatkarīgu nevalstisku patērētāju organizāciju... ?

- Jā1
- Nē2
- [Nezina/NA]9

a) maksājot ikgadēju biedra naudu 8 Ls apmērā.....1 2 9

b) sniedzot asociācijai ziedojumus, kurus Jūs varat ieturēt no Jūsu ienākumu nodokļiem.....1 2 9

c) dodot asociācijai procentus no saviem nodokļiem tā vietā, lai maksātu tos valdībai1 2 9

Q14. Salīdzinot ar citām ES valstīm, kā Jūs domājat, vai patērētājiem Latvijā ir tādas pašas, mazākas vai lielākas patērētāju tiesības un aizsardzība?

- Tāds pats 1
- Mazākas.....2
- Lielākas3
- [Nezina/NA].....9

Q15. Salīdzinot ar citām ES valstīm, vai, Jūsprāt, tirgotāji un pakalpojumu sniedzēji Latvijā respektē patērētāju tiesību un aizsardzības noteikumus vienādi, labāk vai sliktāk?

- Vienādi..... 1
- Labāk2
- Sliktāk3
- [Nezina/NA].....9

Q16. Kopumā, vai Jūs teiktu, ka Latvijas tiesu sistēma darbojas efektīvi uzņēmēju sodīšanā, kas maldina vai krāpj patērētājus?

- Jā 1
- Nē2
- [Nezina/NA].....9

D1. Dzimums [NEJAUTĀT - ATZĪMĒT ATBILSTOŠO VARIANTU]

- [1] Vīrietis
- [2] Sieviete

D2. Cik Jums gadu?

- [][] gadus vecs
- [00] [ATTEIKUMS/NAV ATBILDES]

D3. Cik Jums bija gadu, kad Jūs beidzāt pilna laika mācības?

[Ierakstīt VECUMU, KAD TĪKA PĀRTRAUKTA IZGLĪTĪBAS IEGŪŠANA]

- [][] gadus vecs
- [00] [JOPROJĀM MĀCĀS PILNA LAIKA IZGLĪTĪBU]
- [01] [NEKAD NAV MĀCĪJIES PILNA LAIKA IZGLĪTĪBU]
- [99] [ATTEIKUMS/NAV ATBILDES]

D4. Runājot par Jūsu patreizējo nodarbošanos, vai Jūs teiktu, ka esat pašnodarbināts, algots darbinieks, fiziskā darba strādnieks vai arī Jūs teiktu, ka ka pašreiz nestrādājat algotu darbu? Vai tas nozīmē, ka Jūs esat...

[JA ATBILDE TIEK SNIEGTA PAR PAMATA KATEGORIJU, NOLASĪT ATBILSTOŠĀS APAKŠKATEGORIJAS -]

- Pašnodarbināts

→ i.e. :	- Fermeris / zemnieks, mežstrādnieks, zvejnieks.....	11
	- veikala īpašnieks, amatnieks	12
	- Profesionālis, kuram ir privātprakse (jurists, praktizējošs ārsts, grāmatvedis, arhitekts, ...)	13
	- Uzņēmuma vadītājs	14
	- Cits	15

- Algots darbinieks

→ i.e. :	- algots profesionālis (ārsts, jurists, grāmatvedis, arhitekts)	21
	- vadošais menedžments, uzņēmuma vadītājs (ģenerāldirektors, komercdirektors, cits direktors)	22
	- vidējais menedžments	23
	- Civildienesta ierēdnis	24
	- Biroja darbinieks	25
	- cits algots darbinieks (pārdevējs, medmāsa, utt...)	26
	- Cits	27

- Fiziska darba strādnieks

→ i.e. :	- Uzraugs, brigadieris	31
	- Fiziska darba strādnieks	32
	- nekvalificēts strādnieks	33
	- Cits	34

- Nestrādā algotu darbu

→ i.e. :	- māsājnieks/māsājniece	41
	- students (pilna laika dienas nodaļas)	42
	- pensionārs	43
	- darbu meklētājs	44
	- Cits	45

- [Atteikums]	99
---------------------	----

D6. Vai Jūs teiktu, ka Jūs dzīvojat...

-	- Rīga un Rīgas rajons	1
-	- cita pilsēta	2
-	- lauki	3
-	- [Atteikums]	9