

**ZA5298**

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

**Country Specific Questionnaire  
Latvia (Russian)**

**FL244**  
**EB FLASH QUESTIONNAIRE DG SANCO**

**I. Consumer problems**

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

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

- a) покупать компьютер, DVD-проигрыватель или другую электронную или бытовую технику ..1 2 9
- b) покупать путёвку для отдыха..... 1 2 9
- c) покупать билет на авиаполёт 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 - ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОМ РЯДУ)*

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

- a) С фирмами телефонной и/или мобильной связи ..... 1 2 9
- b) С магазинами, продающими бытовую технику или электротовары (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, что Вы сделали, когда это с Вами произошло?**

*(НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)*

- Пожаловался(-ась) продавцу или поставщику услуг ..... 1
- Я искал(-а) информацию о своих правах ..... 2

- Попросил(-а) помощи у неправительственной ассоциации защиты прав потребителей.....3
- Попросил помощи у государственного учреждения защиты прав потребителей .....4
- Спросил совета у друзей и/или родственников.....5
- Проконсультировался(-ась) с юристом.....6
- Подал(-а) официальную жалобу (в суд, в органы власти).....7
- Другое .....8
- Ничего.....9
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] .....99

**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 больше .....3
- Вы не знаете свои права, но не хотите узнать больше .....4
- [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 буклете..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

**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)*

- В Саэйм, Министерство, государственное учреждение .....01
- В неправительственную ассоциацию защиты прав потребителей ..03
- К владельцу магазина, продавцу или поставщику услуг .....04
- К друзьям или родственникам .....05

- К юристу.....06
- В информационный центр Евросоюза .....07
- В Европейский центр информации потребителей .....08
- искал/-а бы 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)*

- Центр защиты прав потребителей .....1
- Клуб защиты интересов потребителей.....2
- Ассоциация защиты интересов потребителей .....3
- Центр поддержки потребителей .....4
- Европейский информационный центр потребителей .....5

**СПРАШИВАТЬ ТОЛЬКО ПО ТЕМ ОРГАНИЗАЦИЯМ/АССОЦИАЦИЯМ, КОТОРЫЕ НЕ БЫЛИ НАЗВАНЫ В Q7**

**Q8. Слышали ли Вы когда-нибудь о:**

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

- a) Центр защиты прав потребителей .....1 2 9
- b) Клуб защиты интересов потребителей.....1 2 9
- c) Ассоциация защиты интересов потребителей .....1 2 9
- d) Центр поддержки потребителей .....1 2 9
- e) Европейский информационный центр потребителей .....1 2 9

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

**Q9. Обращались ли Вы когда-нибудь в какую-либо из этих организаций за информацией или помощью?**

*(ЗАЧИТАЙТЕ - ВОЗМОЖЕН ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)*

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

**Q9A. В какую?**

- Центр защиты прав потребителей .....1
- Клуб защиты интересов потребителей.....2

- Ассоциация защиты интересов потребителей.....3
- Центр поддержки потребителей .....4
- Европейский информационный центр потребителей .....5

**Q9В. Если да, Насколько Вы были удовлетворены результатом?**

*Если респондент назовёт несколько организаций, попросите его/ её ответить только о последнем контакте/ случае*

- 1
- Скорее удовлетворён .....2
- Скорее неудовлетворён .....3
- Неудовлетворён .....4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] .....9

**СПРАШИВАТЬ ВСЕХ**

**Q10А. Кому Вы больше всего доверяете в получении правильной информации или совета по своим правам потребителя в первую очередь?**

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

- Правительству .....01
- Неправительственной ассоциации потребителей.....02
- Владельцам магазинов, продавцам или поставщикам услуг .....04
- Друзьям или родственникам.....05
- Юристам .....06
- Информационным центрам ЕС .....07
- Другое.....08
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] .....99

**Q10В. И кому во вторую очередь?**

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

- Правительству .....01
- Неправительственной ассоциации потребителей.....02
- Владельцам магазинов, продавцам или поставщикам услуг .....04
- Друзьям или родственникам.....05
- Юристам .....06
- Информационным центрам ЕС .....07
- Другое.....08
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] .....99

**СПРАШИВАТЬ ВСЕХ**

- Q11. Хотели бы Вы оказать поддержку независимой неправительственной организации потребителей...?**
- Да ..... 1
  - Нет..... 2
  - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9
- a) Платя ежегодный членский взнос в размере 8 Ls..... 1 2 9
- b) Предоставляя этой ассоциации пожертвования, которые Вы могли бы вычесть из Ваших подоходных налогов ..... 1 2 9
- c) Предоставляя этой ассоциации процент от Ваших налогов вместо того, чтобы платить их Правительству..... 1 2 9
- Q14. По сравнению с другими странами Европейского Союза, как Вы думаете, потребители в Латвии имеют столько же, меньше или больше потребительских прав и защиты?**
- Столько же ..... 1
  - Меньше ..... 2
  - Больше..... 3
  - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9
- Q15. По сравнению с другими странами ЕС, как Вы думаете, продавцы и поставщики услуг в Латвии уважают права потребителя и правила защиты также, лучше или хуже?**
- Также ..... 1
  - Лучше..... 2
  - Хуже ..... 3
  - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9
- Q16. Говоря в общем, могли бы Вы сказать, что Латвийская система правосудия эффективна в наказании фирм, которые вводят в заблуждение или обманывают потребителей?**
- Да ..... 1
  - Нет..... 2
  - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9
- D1. Пол [НЕ СПРАШИВАТЬ - ОТМЕТИТЬ СООТВЕТСТВУЮЩИЙ ВАРИАНТ]**
- [ 1 ] ..... Мужчина
  - [ 2 ] ..... Женщина
- D2. Сколько Вам лет?**
- [ ] [ ] ..... лет

- [00] .....[ОТКАЗ/ НЕТ ОТВЕТА]

**D3. Сколько Вам было лет, когда Вы полностью закончили дневное обучение?**

*[Запишите ВОЗРАСТ, КОГДА ВЫ ЗАКОНЧИЛИ ОБУЧЕНИЕ]*

- [ ][ ] ..... лет

- [00] .....[ДО СИХ ПОР УЧИТСЯ НА ДНЕВНОМ ОБУЧЕНИИ]

- [01] [НИКОГДА НЕ ПОСЕЩАЛ ДНЕВНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ]

- [99] .....[ОТКАЗ/ НЕТ ОТВЕТА]

**D4. Говоря о Вашем теперешнем занятии, сказали бы Вы, что являетесь самозанятым, оплачиваемым работником, работником физического труда или же Вы не заняты профессиональной деятельностью? Означает ли это, что Вы ...**

*[ЕСЛИ ОТВЕТ ДАЁТСЯ ПО ОСНОВНОЙ КАТЕГОРИИ, ЗАЧИТАТЬ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОДКАТЕГОРИИ - ]*

**- Самозанятый**

- i.e. : - фермер / крестьянин, работник леса, рыбак ..... 11  
- владелец магазина, ремесленник ..... 12  
- Профессионал, имеющий частную практику (юрист, практикующий врач, бухгалтер, архитектор и тп.) ..... 13  
- Руководитель предприятия ..... 14  
- другое ..... 15

**- Наёмный работник**

- i.e. : - Профессионал, работающий по найму ( врач, юрист, бухгалтер, архитектор ..... 21  
- ведущий менеджер, руководитель предприятия (генеральный директор, коммерческий директор, другой директор) ..... 22  
- руководитель среднего звена (средний менеджер) ..... 23  
- Чиновник государственного учреждения ..... 24  
- работник бюро ..... 25  
- другой оплачиваемый работник (продавец, медсестра и т.п.) ..... 26  
- другое ..... 27

**- Работник физического труда**

- i.e. : - мастер, бригадир ..... 31  
- Работник физического труда ..... 32  
- неквалифицированный работник физического труда ..... 33  
- другое ..... 34

**- Не работает на оплачиваемой работе**

- i.e. : - Занимается домашним хозяйством ..... 41  
- студент (дневное обучение) ..... 42  
- пенсионер ..... 43  
- Безработный либо временно не работающий ..... 44  
- другое ..... 45

- [Отказ] ..... 99

**D6. Как бы Вы сказали, Вы живете в...**

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