

ZA5299

**Flash Eurobarometer 268
(Consumer Protection and Consumer Rights in Estonia, Latvia
and Lithuania; Special Target Survey, wave 2 and 3)**

**Country Specific Questionnaire
Estonia (Russian)**

FLASH 268 – CONSUMER PROTECTION - ESTONIA

Target: general public aged 21 – 45 years

I. Campaign awareness

Q1a. За последние недели видели/или слышали ли Вы сообщения о правах потребителя?

- Да 1
- Нет 2 **ПЕРЕХОДИТЕ К Q1b**
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9 **ПЕРЕХОДИТЕ К Q1b**

ЕСЛИ ОТВЕТ “ДА”

Q1a_a. Скажите, пожалуйста, о чем было это сообщение/ или эти сообщения?

[НЕ ЗАЧИТАЙВАЙТЕ - ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС - КОДИРУЙТЕ]

[ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Упомянут точный лозунг “Tunne oma tarbijaõigusi!” (“Знай свои права потребителя!”) в сообщении с Калевипоэгом 01 **ПЕРЕХОДИТЕ К Q2**
- Сообщение о правах потребителя - в общем 02
- Сообщения о правах потребителя относительно покупок по интернету 03
- Сообщение о правах потребителя относительно туристических пакетов 04
- Сообщение о правах потребителя относительно возврата некачественных товаров 05
- Сообщения о покупках по интернету - без упоминания прав потребителя 06
- Сообщения о туристических пакетах - без упоминания прав потребителя 07
- Сообщения о возврате некачественных товаров, купленных по интернету - без упоминания прав потребителя 08
- Сообщения о людях, которые не знают своих прав как потребителя в Эстонии 09
- Сообщения о правах потребителя в Евросоюзе 10
- Другие ответы 12
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 99

Q1b. За последние недели видели/или слышали ли Вы рекламу/новости, в которых говорилось “Знай свои права потребителя”?

- Да 1 **ПЕРЕХОДИТЕ К Q2**
- Нет 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

- Q1c** За последние недели видели/или слышали ли Вы рекламу, сообщения, информацию о правах потребителя относительно возврата некачественных товаров, туристических пакетов или покупок по интернету?
 - Да 1
 - Нет 2 ПЕРЕХОДИТЕ К Q5
 - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9
- Q1d.** За последние недели видели/или слышали ли Вы рекламу/ или новостные статьи с Калевипоэгом о правах потребителя?
 - Да 1
 - Нет 2
 - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9
- Q2-Q3A-Q3** БУДУТ ЗАДАНЫ ТЕМ, КТО ОТВЕТИЛ “ДА” В Q1A, ИЛИ Q1B, ИЛИ Q1c
- Q2.** Где Вы видели/или слышали это сообщение/или эти сообщения о правах потребителя?
 [ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]
 - по телевидению 1
 - по радио 2
 - в газете/журнале 3
 - в брошюре/проспекте..... 4
 - в интернете 5
 - узнал от семьи, друзей, коллег 6
 - другое 7
 - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9
- Q3A.** Считаете ли Вы информацию, которую получили через эти сообщения/этую информационную кампанию
 - очень полезной 4
 - полезной 3
 - бесполезной или 2
 - абсолютно бесполезной? 1
 - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9
- Q3.** Считаете ли Вы информацию о Ваших правах как потребителя относительно возврата некачественных товаров, туристических пакетов и покупок через интернет, предоставленную в ходе кампании о правах потребителя...
 - Согласен(-на) 1
 - Не согласен(-на)..... 2
 - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9
- a) легкой для понимания 1 2 9
- b) легкой для запоминания? 1 2 9
- c) убедительной ? 1 2 9
- 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 9
- b) если платежи по кредиту, который Вы взяли, включают в себя неожиданные
дополнительные платы или расходы 1 2 9
- c) если отдых по туристическому пакету отличается от того, что было обещано в брошюре . 1 2 9
- d) если Ваш полёт задерживается или отменяется..... 1 2 9
- e) если Вам не нравится то, что Вы заказали через интернет или телемагазин..... 1 2 9
- f)) если у Вас проблемы с телефонными счетами 1 2 9
- g) если Вы столкнулись с рекламой, вводящей в заблуждение 1 2 9

Q6a. Как бы Вы стали искать информацию и совет о Ваших правах потребителя?

[Возможно более одного ответа]

- искать в интернете 1
- звонить по телефону 2
- посещу информационно-консультационное бюро 3
- спрошу друзей и родственников 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 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 ЗАЧИТЬВАТЬ – ВОЗМОЖЕН ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ]

- Правительство, Министерство, орган общественной власти
..... 01
- по телефону 6201 707 (инфотелефон эстонского
Департамента по защите прав потребителей) 02
- страничка в интернете: www.consumer.ee..... 03
- не-правительственная ассоциация потребителей 04
- владельцы магазинов, продавцы или поставщики услуг 05
- друзья или родственники 06
- юристы 07
- контактные пункты и учреждения Евросоюза 08
- Европейский Центр Потребителя 09
- поиск в интернете 10
- другое 11
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 99

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

<i>[НЕ ЗАЧИТАВАТЬ – ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]</i>	
- Департамент защиты прав потребителя Эстонии (Eesti Tarbijakaitseamet)	1
- интернет-страница: www.consumer.ee.....	2
- Союз защиты прав потребителя Эстонии (Eest Tarbijakaitse Liit – ETL)	3
- Общество защиты потребителей УГАНДИ (Torbijate Kaitse Ühendus UGANDI)	4
- Таллиннский центр консультаций по защите потребителя (Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla)	5
- Европейский Центр Потребителя в Эстонии (The European Consumer Centre/ Euroopa Liidu Tarbija Noustamiskeskus).....	6
- Ассоциация защиты потребителя Пярнумаа	7
- Ассоциация защиты потребителя Сааремаа.....	8
- Центр консультирования и защиты потребителя в Тарту	9

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) интернет-страница: www.consumer.ee	1 2 9
c) Союз защиты прав потребителя Эстонии (Eest Tarbijakaitse Liit – ETL)	1 2 9
d) Общество защиты потребителей УГАНДИ (Torbijate Kaitse Ühendus UGANDI)	1 2 9
e) Таллиннский центр консультаций по защите потребителя (Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla)1 2 9	
f) Европейский Центр Потребителя в Эстонии (The European Consumer Centre/ Euroopa Liidu Tarbija Noustamiskeskus).....	1 2 9
g) Ассоциация защиты потребителя Пярнумаа	1 2 9
h) Ассоциация защиты потребителя Сааремаа	1 2 9
i) Центр консультирования и защиты потребителя в Тарту.....	1 2 9

ЕСЛИ ОТВЕТ “ДА” НА ЛЮБОЮ 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]

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

ЕСЛИ ОТВЕТ “ДА”

Q9B. В какую?

[ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС - НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ. ПРОСТО КОДИРУЙТЕ]

[ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ДАЛ БОЛЬШЕ ОДНОГО ОТВЕТА, СПРОСИТЕ О САМОМ ПОСЛЕДНЕМ СЛУЧАЕ!!!]

- Департамент защиты прав потребителя Эстонии (Eesti Tarbijakaitseamet) 1
- интернет-страница: www.consumer.ee 2
- Союз защиты прав потребителя Эстонии (Eest Tarbijakaitse Liit – ETL) 3
- Общество защиты потребителей УГАНДИ (Tribijate Kaitse Ühendus UGANDI) 4
- Таллиннский центр консультаций по защите потребителя (Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla) 5
- Европейский Центр Потребителя в Эстонии (The European Consumer Centre/ Euroopa Liidu Tarbija Noustamiskeskus) 6
- Ассоциация защиты потребителя Пярнумаа 7
- Ассоциация защиты потребителя Сааремаа 8
- Центр консультирования и защиты потребителя в Тарту 9
- другое 10

ЕСЛИ ОТВЕТ “ДА”

Q9C. Насколько Вы были удовлетворены результатом?

- Полностью удовлетворён 1
- Скорее удовлетворён 2
- Скорее неудовлетворён 3
- Неудовлетворён 4

СПРОСИТЕ ВСЕХ

Q10a. Кому Вы доверяете больше в получении правильной информации или совета по своим правам потребителя в первую очередь?

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

- интернет-страница: www.consumer.ee 01
- Правительство 02
- Неправительственная ассоциация потребителей 03
- телефонная линия 6201 707 (инфотелефон эстонского Департамента по защите прав потребителей) 04
- владельцы магазинов, продавцы или поставщики услуг 05
- друзья или родственники 06
- юристы 07
- контактные пункты и учреждения Евросоюза 08
- другое 09
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 99

Q10b. А во вторую очередь?

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

- интернет-страница: www.consumer.ee 01
- Правительство 02

- Неправительственная ассоциация потребителей	03
- телефонная линия 6201 707 (инфотелефон эстонского Департамента по защите прав потребителей)	04
- владельцы магазинов, продавцы или поставщики услуг	05
- друзья или родственники	06
- юристы	07
- контактные пункты и учреждения Евросоюза	08
- другое	09
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]	99

СПРОСИТЕ ВСЕХ

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

- Да	1
- Нет	2
- [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

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

**Q12. По сравнению с другими странами Европейского Союза, как Вы думаете, потребители в
Эстонии имеют столько же, меньше или больше потребительских прав и защиты?**

- Столько же	1
- Меньше	2
- Больше	3
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]	9

**Q13. 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?**

- Так же	1
- Больше	2
- Меньше	3
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]	9

**Q14. Говоря в общем, могли бы Вы сказать, что эстонская система правосудия эффективна в
наказании фирм, которые вводят в заблуждение или обманывают потребителей?**

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

**Q15. Были ли у Вас за последние месяцы какие-либо проблемы с
[ЗАЧИТАЙТЕ - ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОМ РЯДУ]**

- Да	1
- Нет	2
- [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

IF Q15 = Yes

Q16. Если да, то что Вы сделали, когда это с Вами произошло?

[НЕ ЗАЧИТАВАТЬ – МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Пожаловался(-ась) продавцу или поставщику услуг 1
- Я искал(-а) информацию о своих правах..... 2
- Попросил(-а) помочи у неправительственной ассоциации потребителей..... 3
- Попросил помочи у государственного департамента 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/НЕ ПРИМЕНИМО] 99

Q17. Были ли Вы за последние месяцы жертвой рекламы, вводящей в заблуждение, или коммерческой деятельности, которую Вы считаете нечестной?

[ЗАЧИТАЙТЕ]

- Да 1
- Нет 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО] 9

FLASH 268 – CONSUMER PROTECTION - ESTONIA

Target: general public aged 21 – 45 years

I. Campaign awareness

Q1a. За последние недели видели/или слышали ли Вы сообщения о правах потребителя?

- Да 1
- Нет 2 **ПЕРЕХОДИТЕ К Q1b**
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9 **ПЕРЕХОДИТЕ К Q1b**

ЕСЛИ ОТВЕТ “ДА”

Q1a_a. Скажите, пожалуйста, о чем было это сообщение/ или эти сообщения?

[НЕ ЗАЧИТАЙВАЙТЕ - ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС - КОДИРУЙТЕ]

[ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Упомянут точный лозунг “Tunne oma tarbijaõigusi!” (“Знай свои права потребителя!”) в сообщении с Калевипоэгом 01 **ПЕРЕХОДИТЕ К Q2**
- Сообщение о правах потребителя - в общем 02
- Сообщения о правах потребителя относительно покупок по интернету 03
- Сообщение о правах потребителя относительно туристических пакетов 04
- Сообщение о правах потребителя относительно возврата некачественных товаров 05
- Сообщения о покупках по интернету - без упоминания прав потребителя 06
- Сообщения о туристических пакетах - без упоминания прав потребителя 07
- Сообщения о возврате некачественных товаров, купленных по интернету - без упоминания прав потребителя 08
- Сообщения о людях, которые не знают своих прав как потребителя в Эстонии 09
- Сообщения о правах потребителя в Евросоюзе 10
- Другие ответы 12
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 99

Q1b. За последние недели видели/или слышали ли Вы рекламу/новости, в которых говорилось “Знай свои права потребителя”?

- Да 1 **ПЕРЕХОДИТЕ К Q2**
- Нет 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

- Q1c** За последние недели видели/или слышали ли Вы рекламу, сообщения, информацию о правах потребителя относительно возврата некачественных товаров, туристических пакетов или покупок по интернету?
 - Да 1
 - Нет 2 ПЕРЕХОДИТЕ К Q5
 - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9 ПЕРЕХОДИТЕ К Q5
- Q1d.** За последние недели видели/или слышали ли Вы рекламу/ или новостные статьи с Калевипоэгом о правах потребителя?
 - Да 1
 - Нет 2
 - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9
- Q2-Q3A-Q3** БУДУТ ЗАДАНЫ ТЕМ, КТО ОТВЕТИЛ “ДА” В Q1A, ИЛИ Q1B, ИЛИ Q1c
- Q2.** Где Вы видели/или слышали это сообщение/или эти сообщения о правах потребителя?
 [ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]
 - по телевидению 1
 - по радио 2
 - в газете/журнале 3
 - в брошюре/проспекте..... 4
 - в интернете 5
 - узнал от семьи, друзей, коллег 6
 - другое 7
 - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9
- Q3A.** Считаете ли Вы информацию, которую получили через эти сообщения/этую информационную кампанию
 - очень полезной 4
 - полезной 3
 - бесполезной или 2
 - абсолютно бесполезной? 1
 - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9
- Q3.** Считаете ли Вы информацию о Ваших правах как потребителя относительно возврата некачественных товаров, туристических пакетов и покупок через интернет, предоставленную в ходе кампании о правах потребителя...
 - Согласен(-на) 1
 - Не согласен(-на)..... 2
 - [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9
- a) легкой для понимания 1 2 9
- b) легкой для запоминания? 1 2 9
- c) убедительной ? 1 2 9
- 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 9
b если платежи по кредиту, который Вы взяли, включают в себя неожиданные дополнительные платы или расходы	1 2 9
c) если отдых по туристическому пакету отличается от того, что было обещано в брошюре .	1 2 9
d) если Ваш полёт задерживается или отменяется.....	1 2 9
e) если Вам не нравится то, что Вы заказали через интернет или телемагазин.....	1 2 9
f) если у Вас проблемы с телефонными счетами	1 2 9
g) если Вы столкнулись с рекламой, вводящей в заблуждение	1 2 9

Q6a. Как бы Вы стали искать информацию и совет о Ваших правах потребителя?

[Возможно более одного ответа]

- искать в интернете	1
- звонить по телефону	2
- посещу информационно-консультационное бюро	3
- спрошу друзей и родственников	4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]	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 ЗАЧИТЬВАТЬ – ВОЗМОЖЕН ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ]

- Правительство, Министерство, орган общественной власти	01
- по телефону 6201 707 (инфотелефон эстонского Департамента по защите прав потребителей)	02
- страничка в интернете: www.consumer.ee.....	03
- не-правительственная ассоциация потребителей	04
- владельцы магазинов, продавцы или поставщики услуг	05
- друзья или родственники	06
- юристы	07
- контактные пункты и учреждения Евросоюза	08
- Европейский Центр Потребителя	09
- поиск в интернете	10
- другое	11
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]	99

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

<i>[НЕ ЗАЧИТАВАТЬ – ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]</i>	
- Департамент защиты прав потребителя Эстонии (Eesti Tarbijakaitseamet)	1
- интернет-страница: www.consumer.ee.....	2
- Союз защиты прав потребителя Эстонии (Eest Tarbijakaitse Liit – ETL)	3
- Общество защиты потребителей УГАНДИ (Torbijate Kaitse Ühendus UGANDI)	4
- Таллиннский центр консультаций по защите потребителя (Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla)	5
- Европейский Центр Потребителя в Эстонии (The European Consumer Centre/ Euroopa Liidu Tarbija Noustamiskeskus).....	6
- Ассоциация защиты потребителя Пярнумаа	7
- Ассоциация защиты потребителя Сааремаа.....	8
- Центр консультирования и защиты потребителя в Тарту	9

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) интернет-страница: www.consumer.ee	1 2 9
c) Союз защиты прав потребителя Эстонии (Eest Tarbijakaitse Liit – ETL)	1 2 9
d) Общество защиты потребителей УГАНДИ (Torbijate Kaitse Ühendus UGANDI)	1 2 9
e) Таллиннский центр консультаций по защите потребителя (Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla)1 2 9	
f) Европейский Центр Потребителя в Эстонии (The European Consumer Centre/ Euroopa Liidu Tarbija Noustamiskeskus).....	1 2 9
g) Ассоциация защиты потребителя Пярнумаа	1 2 9
h) Ассоциация защиты потребителя Сааремаа	1 2 9
i) Центр консультирования и защиты потребителя в Тарту.....	1 2 9

ЕСЛИ ОТВЕТ “ДА” НА ЛЮБОЮ 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]

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

ЕСЛИ ОТВЕТ “ДА”

Q9B. В какую?

[ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС - НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ. ПРОСТО КОДИРУЙТЕ]

[ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ДАЛ БОЛЬШЕ ОДНОГО ОТВЕТА, СПРОСИТЕ О САМОМ ПОСЛЕДНЕМ СЛУЧАЕ!!!]

- Департамент защиты прав потребителя Эстонии (Eesti Tarbijakaitseamet) 1
- интернет-страница: www.consumer.ee 2
- Союз защиты прав потребителя Эстонии (Eest Tarbijakaitse Liit – ETL) 3
- Общество защиты потребителей УГАНДИ (Tribijate Kaitse Ühendus UGANDI) 4
- Таллиннский центр консультаций по защите потребителя (Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla) 5
- Европейский Центр Потребителя в Эстонии (The European Consumer Centre/ Euroopa Liidu Tarbija Noustamiskeskus) 6
- Ассоциация защиты потребителя Пярнумаа 7
- Ассоциация защиты потребителя Сааремаа 8
- Центр консультирования и защиты потребителя в Тарту 9
- другое 10

ЕСЛИ ОТВЕТ “ДА”

Q9C. Насколько Вы были удовлетворены результатом?

- Полностью удовлетворён 1
- Скорее удовлетворён 2
- Скорее неудовлетворён 3
- Неудовлетворён 4

СПРОСИТЕ ВСЕХ

Q10a. Кому Вы доверяете больше в получении правильной информации или совета по своим правам потребителя в первую очередь?

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

- интернет-страница: www.consumer.ee 01
- Правительство 02
- Неправительственная ассоциация потребителей 03
- телефонная линия 6201 707 (инфотелефон эстонского Департамента по защите прав потребителей) 04
- владельцы магазинов, продавцы или поставщики услуг 05
- друзья или родственники 06
- юристы 07
- контактные пункты и учреждения Евросоюза 08
- другое 09
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 99

Q10b. А во вторую очередь?

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

- интернет-страница: www.consumer.ee 01
- Правительство 02

- Неправительственная ассоциация потребителей	03
- телефонная линия 6201 707 (инфотелефон эстонского Департамента по защите прав потребителей)	04
- владельцы магазинов, продавцы или поставщики услуг	05
- друзья или родственники	06
- юристы	07
- контактные пункты и учреждения Евросоюза	08
- другое	09
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]	99

СПРОСИТЕ ВСЕХ

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

- Да	1
- Нет	2
- [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

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

**Q12. По сравнению с другими странами Европейского Союза, как Вы думаете, потребители в
Эстонии имеют столько же, меньше или больше потребительских прав и защиты?**

- Столько же	1
- Меньше	2
- Больше	3
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]	9

**Q13. 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?**

- Так же	1
- Больше	2
- Меньше	3
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]	9

**Q14. Говоря в общем, могли бы Вы сказать, что эстонская система правосудия эффективна в
наказании фирм, которые вводят в заблуждение или обманывают потребителей?**

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

**Q15. Были ли у Вас за последние месяцы какие-либо проблемы с
[ЗАЧИТАЙТЕ - ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОМ РЯДУ]**

- Да	1
- Нет	2
- [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

IF Q15 = Yes

Q16. Если да, то что Вы сделали, когда это с Вами произошло?

[НЕ ЗАЧИТАВАТЬ – МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Пожаловался(-ась) продавцу или поставщику услуг 1
- Я искал(-а) информацию о своих правах..... 2
- Попросил(-а) помочи у неправительственной ассоциации потребителей..... 3
- Попросил помочи у государственного департамента 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/НЕ ПРИМЕНИМО] 99

Q17. Были ли Вы за последние месяцы жертвой рекламы, вводящей в заблуждение, или коммерческой деятельности, которую Вы считаете нечестной?

[ЗАЧИТАЙТЕ]

- Да 1
- Нет 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО] 9