

ZA5299

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

**Country Specific Questionnaire
Latvia (Latvian)**

**EB FLASH QUESTIONNAIRE DG SANCO
VAGUE 2
Latvia**

Context: to interim measurement of impact of information campaign on EU consumer rights

Remark: All that appears between brackets is spontaneous.

Geographical area: government controlled area Latvia

Target: general public aged 21 – 45 years

I. Campaign awareness

Q1a. Vai pēdējo nedēļu laikā Jūs esat redzējis/ dzirdējis jebkādu informāciju par patērētāju tiesībām?

- Jā 1
- Nē 2 PĀRIET PIE Q1b
- [Nezina/NA]..... 9 PĀRIET PIE Q1b

[JA ATBILDE IR "JĀ"]

Q1a_a. Vai Jūs nepateiktu, lūdzu, par ko šī informācija bija?

[NELASĪT - ATVĒRTAIS JAUTĀJUMS - KODĒT]

- Minēts sauklis "Runā droši! (Tās ir Tavas patērētāja tiesības.)"
(Runā droši - (Tās ir Tavas patērētāja tiesības))..... 01 PĀRIET UZ Q2
- Informācija par patērētāju tiesībām - vispārīgi 02
- Informācija par patērētāju tiesībām attiecībā uz iepirkšanos
internetā 03
- Informācija par patērētāju tiesībām attiecībā uz brīvdienu paketēm..... 04
- Informācija par patērētāju tiesībām attiecībā uz patēriņa kredītu 05
- Informācija par iepirkšanos internetā - neminot patērētāju tiesības..... 06
- Informācija par brīvdienu paketēm - neminot patērētāju tiesības 07
- Informācija par patēriņa kredītu - neminot patērētāju tiesības..... 08
- Informācija par cilvēkiem, kas nezina savas, kā patērētāja, tiesības
Latvijā 09
- Informācija par patērētāju tiesībām ES 10
- Citas atbildes 12
- [Nezina/NA] 99

Q1b. Vai pēdējo nedēļu laikā Jūs esat redzējis/ dzirdējis reklāmas/ ziņas, kurās minēts "Runā droši! (Tās ir Tavas patērētāja tiesības.)" (Runā droši - (Tās ir Tavas patērētāja tiesības))?

- Jā 1 PĀRIET UZ Q2
- Nē 2
- [Nezina/NA]..... 9

Q1c. Vai pēdējo nedēļu laikā Jūs esat redzējis/ dzirdējis reklāmas, vēstis, informāciju par patērētāju tiesībām attiecībā uz patēriņa kredītu, brīvdienu paketēm vai iepirkšanos internetā?

- Jā 1

- Nē2 PĀRIET PIE Q5
- [Nezina/NA].....9 PĀRIET PIE Q5

Q1d. Vai pēdējo nedēļu laikā Jūs esat redzējis/ dzirdējis reklāmas/ ziņas ar sievieti Lindu, kura uzzina par patērētāja tiesībām?

- Jā1
- Nē2
- [Nezina/NA].....9

Q2-Q3-Q4 TIKS UZDOTS TIEM, KAS ATBILDĒJA “JĀ” Jautājumos Q1a, VAI Q1b VAI Q1c VAI Q1d.

Q2. Kur Jūs redzējāt/ dzirdējāt šo informāciju par patērētāju tiesībām?

- Televīzijā1
- Radio.....2
- Laikrakstos/ žurnālos3
- Brošūrā/ skrejlapā.....4
- Internetā5
- No ģimenes, draugiem, kolēģiem6
- Cits7
- [Nezina/NA]9

Q3. Vai Jūs no šīm ziņām saņemto informāciju uzskatāt par

- Ļoti noderīgu4
- Noderīgu3
- Nederīgu, vai2
- Pavisam nederīgu?1
- [Nezina/NA]9

Q4. Vai Jūs uzskatāt šīs informatīvās kampaņas sniegto informāciju par Jūsu kā patērētāja tiesībām runājot par patēriņa kredītu, brīvdienu paketēm un iepirkšanos internetā...

- Piekrītu1
 - Nepiekrītu2
 - [Nezina/NA]9
- a) par viegli saprotamu? 1 2 9
- b) par tādu, ko viegli atcerēties? 1 2 9
- c) par pārliecinošu? 1 2 9

II. Interest in consumer rights

[JAUTĀT VISIEM]

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 pietiekami labi savas tiesības un nevēlētos zināt vairāk..... 1
- Jūs zināt dažas no savām tiesībām, bet vēlētos uzzināt vairāk.....2

- Jūs nezināt savas tiesības un vēlētos uzzināt vairāk	3
- Jūs nezināt savas tiesības, bet nevēlaties uzzināt ko vairāk	4
- [Nezina/NA].....	9
a) kad elektroierīce vai sadzīves tehnika, ko Jūs tikko iegādājāties, nedarbojas kā nākas	1 2 9
b) Jūsu paņemtā kredīta maksājumi ietver negaidītas papildus nodevas un samaksas.	1 2 9
c) kad Jūsu brīvdienu pakete atšķiras no tā, ko Jums bukletā apsoltīja	1 2 9
d) kad Jūsu lidojums kavējās vai tika atcelts	1 2 9
e) kad Jums nepatika tas, ko Jūs pasūtījāt pa Internetu vai televeikalā	1 2 9
f) kad Jums bija problēmas ar Jūsu telefona rēķinu.....	1 2 9
g) Kad Jums iznāca saskarties ar maldinošu reklāmu	1 2 9

III Sources of information on consumer rights

Q6a. Kā Jūs meklētu informāciju un padomu par savām patērētāja tiesībām? Iespējama vairāk kā viena atbilde

- Meklējot internetāt	1
- Piezvanot	2
- Apmeklējot informācijas un palīdzības biroju	3
- Jautājot draugiem un radniekiem.....	4
- [Nezina/NA].....	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 iestādē	01
- nevalstiskā patērētāju aizstāvības asociācijā/ organizācijā	03
- pie veikala tpašnieka, tirgotāja vai pakalpojuma sniedzēja	04
- pie draugiem vai radniekiem	05
- pie juristiem.....	06
- ES informācijas centrā	07
- Eiropas Patērētāju Informēšanas Centrā	08
- meklētu Internetā	09
- Cits	10
- [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 asociācija	3
Patērētāju atbalsta centrs	4
Eiropas Patērētāju informēšanas centrs.....	5
Cits	6

JAUTĀT TIKAI PAR ORGANIZĀCIJĀM/ ASOCIĀCIJĀM, KAS NETIKA MINĒTAS Q7

Q8. Vai Jūs jebkad esat dzirdējis par:

- Jā..... 1
 - Nē..... 2
 - [Nezina/NA]..... 9
-
- a) Patērētāju Tiesību Aizsardzības centru..... 1 2 9
 - b) Patērētāju interešu aizstāvības klubs..... 1 2 9
 - c) Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju..... 1 2 9
 - d) Patērētāju atbalsta centru..... 1 2 9
 - e) Eiropas Patērētāju informēšanas centru Latvijā..... 1 2 9

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

Q9. Vai Jūs jebkad esat lūdzis šai vai jebkurai citai no šīm organizācijām/ žurnālam informāciju vai palīdzību?

[NOLASĪT - IESPĒJAMA VIENA ATBILDE]

- Jā..... 1
- Nē..... 2
- [Nezina/NA]..... 9

[JA IR ATBILDE JĀ, jautājumā Q9]

Q9A. Kurai?

IESPĒJAMA TIKAI VIENA ATBILDE

- Patērētāju Tiesību Aizsardzības centram..... 1
- Patērētāju interešu aizstāvības klubam..... 2
- Patērētāju interešu aizstāvības asociācijai..... 3
- Patērētāju atbalsta centram..... 4
- Eiropas Patērētāju informēšanas centram Latvijā..... 5
- [Nezina/NA]..... 9

[JA IR ATBILDE JĀ, jautājumā Q9]

Q9B. Cik apmierināts Jūs bijāt ar iznākumu?

- Ļoti apmierināts..... 1
- Drīzāk apmierināts..... 2
- Drīzāk neapmierināts..... 3
- Neapmierināts..... 4
- [Nezina/NA]..... 9

[JAUTĀT VISIEM]

Q10. Kam, kā pareizas informācijas un padoma sniedzējam, Jūs uzticētos visvairāk, domājot par savām patērētāja tiesībām? Pirmām kārtām? Un kam Jūs uzticētos otrkārt?

[NOLASĪT – ROTĒT – TIKAI VIENA ATBILDE]

- Valdībai..... 01
- Nevalstiskajām patērētāju asociācijām..... 02
- Veikalniekiem, tirgotājiem vai pakalpojumu sniedzējiem..... 04
- Draugiem un radniekiem..... 05
- Juristiem..... 06
- EU informācijas centriem..... 07

- Eiropas Patērētāju Informēšanas Centrā08
- Cits09
- [Nezina/NA]99

Pirmām kārtām: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 99
 Otrām kārtām: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 99

[JAUTĀT VISIEM]

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

- Jā..... 1
- Nē.....2
- [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) dotot asociācijai procentus no saviem nodokļiem tā vietā, lai maksātu tos valdībai 1 2 9

Q12. 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
- Lielākas.....3
- [Nezina/NA].....9

Q13. Salīdzinot ar citām ES valstīm, vai, Jūsaprāt, tirgotāji un pakalpojumu sniedzēji Latvijā respektē patērētāju tiesību un aizsardzības noteikumus vienādi, labāk vai sliktāk?

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

Q14. Kopumā, vai Jūs teiktu, ka Latvijas tiesu sistēma darbojas efektīvi uzņēmēju sodīšanā, kas maldina vai krāpj patērētājus?

- Jā 1
- Nē2
- [Nezina/NA].....9

**EB FLASH QUESTIONNAIRE DG SANCO
VAGUE 3
Latvia**

Context: to interim measurement of impact of information campaign on EU consumer rights

Remark: All that appears between brackets is spontaneous.

Geographical area: government controlled area Latvia

Target: general public aged 21 – 45 years

I. Campaign awareness

Q1a. Vai pēdējo nedēļu laikā Jūs esat redzējis/ dzirdējis jebkādu informāciju par patērētāju tiesībām?

- Jā 1
- Nē 2 PĀRIET PIE Q1b
- [Nezina/NA]..... 9 PĀRIET PIE Q1b

[JA ATBILDE IR "JĀ"]

Q1a_a. Vai Jūs nepatektu, lūdzu, par ko šī informācija bija?

[NELASĪT - ATVĒRTAIS JAUTĀJUMS - KODĒT]

- Minēts sauklis "Runā droši! (Tās ir Tavas patērētāja tiesības.)"
(Runā droši - (Tās ir Tavas patērētāja tiesības))..... 01 PĀRIET UZ Q2
- Informācija par patērētāju tiesībām - vispārīgi 02
- Informācija par patērētāju tiesībām attiecībā uz iepirkšanos
internetā 03
- Informācija par patērētāju tiesībām attiecībā uz brīvdienu paketēm..... 04
- Informācija par patērētāju tiesībām attiecībā uz patēriņa kredītu 05
- Informācija par iepirkšanos internetā - neminot patērētāju tiesības..... 06
- Informācija par brīvdienu paketēm - neminot patērētāju tiesības 07
- Informācija par patēriņa kredītu - neminot patērētāju tiesības..... 08
- Informācija par cilvēkiem, kas nezina savas, kā patērētāja, tiesības
Latvijā..... 09
- Informācija par patērētāju tiesībām ES 10
- Citas atbildes 12
- [Nezina/NA] 99

Q1b. Vai pēdējo nedēļu laikā Jūs esat redzējis/ dzirdējis reklāmas/ ziņas, kurās minēts "Runā droši! (Tās ir Tavas patērētāja tiesības.)" (Runā droši - (Tās ir Tavas patērētāja tiesības))?

- Jā 1 PĀRIET UZ Q2
- Nē 2
- [Nezina/NA]..... 9

Q1c. Vai pēdējo nedēļu laikā Jūs esat redzējis/ dzirdējis reklāmas, vēstis, informāciju par patērētāju tiesībām attiecībā uz patēriņa kredītu, brīvdienu paketēm vai iepirkšanos internetā?

- Jā 1

- Nē2 PĀRIET PIE Q5
- [Nezina/NA].....9 PĀRIET PIE Q5

Q1d. Vai pēdējo nedēļu laikā Jūs esat redzējis/ dzirdējis reklāmas/ ziņas ar sievieti Lindu, kura uzzina par patērētāja tiesībām?

- Jā1
- Nē2
- [Nezina/NA].....9

Q2-Q3-Q4 TIKS UZDOTS TIEM, KAS ATBILDĒJA “JĀ” Jautājumos Q1a, VAI Q1b VAI Q1c VAI Q1d.

Q2. Kur Jūs redzējāt/ dzirdējāt šo informāciju par patērētāju tiesībām?

- Televīzijā1
- Radio.....2
- Laikrakstos/ žurnālos3
- Brošūrā/ skrejlapā.....4
- Internetā5
- No ģimenes, draugiem, kolēģiem6
- Cits7
- [Nezina/NA]9

Q3. Vai Jūs no šīm ziņām saņemto informāciju uzskatāt par

- Ļoti noderīgu4
- Noderīgu3
- Nederīgu, vai2
- Pavisam nederīgu?1
- [Nezina/NA]9

Q4. Vai Jūs uzskatāt šīs informatīvās kampaņas sniegto informāciju par Jūsu kā patērētāja tiesībām runājot par patēriņa kredītu, brīvdienu paketēm un iepirkšanos internetā...

- Piekrītu1
 - Nepiekrītu2
 - [Nezina/NA]9
- a) par viegli saprotamu? 1 2 9
- b) par tādu, ko viegli atcerēties? 1 2 9
- c) par pārliecinošu? 1 2 9

II. Interest in consumer rights

[JAUTĀT VISIEM]

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 pietiekami labi savas tiesības un nevēlētos zināt vairāk..... 1
- Jūs zināt dažas no savām tiesībām, bet vēlētos uzzināt vairāk.....2

- Jūs nezināt savas tiesības un vēlētos uzzināt vairāk	3
- Jūs nezināt savas tiesības, bet nevēlaties uzzināt ko vairāk	4
- [Nezina/NA].....	9
a) kad elektroierīce vai sadzīves tehnika, ko Jūs tikko iegādājāties, nedarbojas kā nākas	1 2 9
b) Jūsu paņemtā kredīta maksājumi ietver negaidītas papildus nodevas un samaksas.	1 2 9
c) kad Jūsu brīvdienu pakete atšķiras no tā, ko Jums bukletā apsoltīja	1 2 9
d) kad Jūsu lidojums kavējās vai tika atcelts	1 2 9
e) kad Jums nepatika tas, ko Jūs pasūtījāt pa Internetu vai televeikalā	1 2 9
f) kad Jums bija problēmas ar Jūsu telefona rēķinu.....	1 2 9
g) Kad Jums iznāca saskarties ar maldinošu reklāmu	1 2 9

III Sources of information on consumer rights

Q6a. Kā Jūs meklētu informāciju un padomu par savām patērētāja tiesībām? Iespējama vairāk kā viena atbilde

- Meklējot internetāt	1
- Piezvanot	2
- Apmeklējot informācijas un palīdzības biroju	3
- Jautājot draugiem un radniekiem.....	4
- [Nezina/NA].....	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 iestādē	01
- nevalstiskā patērētāju aizstāvības asociācijā/ organizācijā	03
- pie veikala tpašnieka, tirgotāja vai pakalpojuma sniedzēja	04
- pie draugiem vai radniekiem.....	05
- pie juristiem.....	06
- ES informācijas centrā	07
- Eiropas Patērētāju Informēšanas Centrā	08
- meklētu Internetā	09
- Cits	10
- [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 asociācija	3
Patērētāju atbalsta centrs	4
Eiropas Patērētāju informēšanas centrs.....	5
Cits	6

JAUTĀT TIKAI PAR ORGANIZĀCIJĀM/ ASOCIĀCIJĀM, KAS NETIKA MINĒTAS Q7

Q8. Vai Jūs jebkad esat dzirdējis par:

- Jā..... 1
- Nē..... 2
- [Nezina/NA]..... 9

- a) Patērētāju Tiesību Aizsardzības centru..... 1 2 9
- b) Patērētāju interešu aizstāvības klubs..... 1 2 9
- c) Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju..... 1 2 9
- d) Patērētāju atbalsta centru..... 1 2 9
- e) Eiropas Patērētāju informēšanas centru Latvijā..... 1 2 9

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

Q9. Vai Jūs jebkad esat lūdzis šai vai jebkurai citai no šīm organizācijām/ žurnālam informāciju vai palīdzību?

[NOLASĪT - IESPĒJAMA VIENA ATBILDE]

- Jā..... 1
- Nē..... 2
- [Nezina/NA]..... 9

[JA IR ATBILDE JĀ, jautājumā Q9]

Q9A. Kurai?

IESPĒJAMA TIKAI VIENA ATBILDE

- Patērētāju Tiesību Aizsardzības centram..... 1
- Patērētāju interešu aizstāvības klubam..... 2
- Patērētāju interešu aizstāvības asociācijai..... 3
- Patērētāju atbalsta centram..... 4
- Eiropas Patērētāju informēšanas centram Latvijā..... 5
- [Nezina/NA]..... 9

[JA IR ATBILDE JĀ, jautājumā Q9]

Q9B. Cik apmierināts Jūs bijāt ar iznākumu?

- Ļoti apmierināts..... 1
- Drīzāk apmierināts..... 2
- Drīzāk neapmierināts..... 3
- Neapmierināts..... 4
- [Nezina/NA]..... 9

[JAUTĀT VISIEM]

Q10. Kam, kā pareizas informācijas un padoma sniedzējam, Jūs uzticētos visvairāk, domājot par savām patērētāja tiesībām? Pirmām kārtām? Un kam Jūs uzticētos otrkārt?

[NOLASĪT – ROTĒT – TIKAI VIENA ATBILDE]

- Valdībai..... 01
- Nevalstiskajām patērētāju asociācijām..... 02
- Veikalniekiem, tirgotājiem vai pakalpojumu sniedzējiem..... 04
- Draugiem un radniekiem..... 05
- Juristiem..... 06
- EU informācijas centriem..... 07

- Eiropas Patērētāju Informēšanas Centrā08
- Cits09
- [Nezina/NA]99

Pirmām kārtām: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 99
 Otrām kārtām: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 99

[JAUTĀT VISIEM]

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

- Jā..... 1
- Nē.....2
- [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) dotot asociācijai procentus no saviem nodokļiem tā vietā, lai maksātu tos valdībai 1 2 9

Q12. 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
- Lielākas.....3
- [Nezina/NA].....9

Q13. Salīdzinot ar citām ES valstīm, vai, Jūsaprāt, tirgotāji un pakalpojumu sniedzēji Latvijā respektē patērētāju tiesību un aizsardzības noteikumus vienādi, labāk vai sliktāk?

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

Q14. Kopumā, vai Jūs teiktu, ka Latvijas tiesu sistēma darbojas efektīvi uzņēmēju sodīšanā, kas maldina vai krāpj patērētājus?

- Jā 1
- Nē2
- [Nezina/NA].....9