

**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 (Russian)**

**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. 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 ЗАЧИТЫВАЙТЕ - ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС - КОДИРУЙТЕ]**

- Упомянут девиз “Говори смело - (Это Твои права потребителя)” (Говори смело - (Это Твои права потребителя)).....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 потребительского кредита.....05
- Сообщения о покупках по интернету - без упоминания прав потребителя.....06
- Сообщения о туристических пакетах - без упоминания прав потребителя.....07
- Сообщения о потребительском кредите - без упоминания прав потребителя.....08
- Сообщения о людях, которые не знают своих прав как потребителя в Латвии .....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 “Говори смело! (Это твои права потребителя.)” (Говори смело - (Это Твои 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 потребительского кредита, 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, новости с женщиной Линдой, которая узнала 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, ИЛИ Q1d**

**Q2. Где Вы видели/или слышали это сообщение/или эти сообщения о правах потребителя?**

- 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

**Q3. Считаете ли Вы информацию, которую получили через эти сообщения/эту информационную кампанию**

- очень полезной .....4  
- полезной .....3  
- бесполезной или .....2  
- абсолютно бесполезной? .....1  
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] .....9

**Q4. Считаете ли Вы информацию о Ваших правах как потребителя относительно потребительского кредита, 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

с) убедительной ..... 1 2 9

## II. Interest in consumer rights

[СПРАШИВАТЬ ВСЕХ]

**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 буклете ..... 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

## III Sources of information on consumer rights

**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
- посету 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 ЗАЧИТЫВАТЬ – ВОЗМОЖЕН ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ]**

- В Сазым, 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 – ВОЗМОЖНО 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
другое .....	6

**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 прав 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/журналов за информацией или помощью?**

[ЗАЧИТАЙТЕ - ВОЗМОЖЕН ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ]

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

[ЕСЛИ ОТВЕТ “ДА” В Q9]

**Q9А. В какую?**

**ВОЗМОЖЕН ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ**

Центр защиты прав потребителей .....	1
Клуб защиты прав потребителей .....	2
Ассоциация защиты интересов потребителей .....	3
Центр поддержки потребителей .....	4
Европейский информационный центр потребителей .....	5
[НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] .....	9

[ЕСЛИ ОТВЕТ “ДА” В Q9]

**Q9В. Насколько Вы были удовлетворены результатом?**

- .....	1
- Скорее удовлетворён .....	2

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

[СПРАШИВАТЬ ВСЕХ]

**Q10. Кому Вы больше всего доверяете в получении правильной информации или совета по своим правам потребителя в первую очередь? 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
- Другим или родственникам ..... 05
- Юристам ..... 06
- Информационным центрам ЕС ..... 07
- В Европейский центр информации потребителей ..... 08
- другое ..... 09
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 99

В первую очередь:: ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9 99  
 Во вторую очередь:: ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9 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

**Q12. 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

**Q13. 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

**Q14. 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

**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. 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 ЗАЧИТЫВАЙТЕ - ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС - КОДИРУЙТЕ]**

- Упомянут девиз “Говори смело - (Это Твои права потребителя)” (Говори смело - (Это Твои права потребителя)).....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 потребительского кредита.....05
- Сообщения о покупках по интернету - без упоминания прав потребителя.....06
- Сообщения о туристических пакетах - без упоминания прав потребителя.....07
- Сообщения о потребительском кредите - без упоминания прав потребителя.....08
- Сообщения о людях, которые не знают своих прав как потребителя в Латвии.....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 “Говори смело! (Это твои права потребителя.)” (Говори смело - (Это Твои 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 потребительского кредита, 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, новости с женщиной Линдой, которая узнала 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, ИЛИ Q1d**

**Q2. Где Вы видели/или слышали это сообщение/или эти сообщения о правах потребителя?**

- 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

**Q3. Считаете ли Вы информацию, которую получили через эти сообщения/эту информационную кампанию**

- очень полезной .....4  
- полезной .....3  
- бесполезной или .....2  
- абсолютно бесполезной? .....1  
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] .....9

**Q4. Считаете ли Вы информацию о Ваших правах как потребителя относительно потребительского кредита, 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

с) убедительной ..... 1 2 9

## II. Interest in consumer rights

[СПРАШИВАТЬ ВСЕХ]

**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 буклете ..... 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

## III Sources of information on consumer rights

**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
- посету 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 ЗАЧИТЫВАТЬ – ВОЗМОЖЕН ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ]**

- В Сазым, 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 – ВОЗМОЖНО 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
другое .....	6

**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 прав 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/журналов за информацией или помощью?**

[ЗАЧИТАЙТЕ - ВОЗМОЖЕН ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ]

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

[ЕСЛИ ОТВЕТ “ДА” В Q9]

**Q9А. В какую?**

**ВОЗМОЖЕН ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ**

Центр защиты прав потребителей .....	1
Клуб защиты прав потребителей .....	2
Ассоциация защиты интересов потребителей .....	3
Центр поддержки потребителей .....	4
Европейский информационный центр потребителей .....	5
[НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] .....	9

[ЕСЛИ ОТВЕТ “ДА” В Q9]

**Q9В. Насколько Вы были удовлетворены результатом?**

- .....	1
- Скорее удовлетворён .....	2

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

[СПРАШИВАТЬ ВСЕХ]

**Q10. Кому Вы больше всего доверяете в получении правильной информации или совета по своим правам потребителя в первую очередь? 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
- Другим или родственникам ..... 05
- Юристам ..... 06
- Информационным центрам ЕС ..... 07
- В Европейский центр информации потребителей ..... 08
- другое ..... 09
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 99

В первую очередь:: ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9 99  
 Во вторую очередь:: ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9 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

**Q12. 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

**Q13. 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

**Q14. 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