

ZA5466

**Flash Eurobarometer 299 (Consumer Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Bulgaria**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q1. Моля, кажете ми, купували ли сте дистанционно каквито и да е стоки или услуги през последните 12 месеца, в България или другаде по някой от следните начини?

[ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]

- Да, от продавач/доставчик, намиращ се в България 1
 - Да, от продавач/доставчик, намиращ се в друга страна от ЕС..... 2
 - Да, от продавач/доставчик, намиращ се извън ЕС..... 3
 - Не 4
 - [Не знае/Не отговорил]..... 9
- A. През Интернет (уеб сайт, електронна поща и т.н.) 1 2 3 4 9
- B. По телефона 1 2 3 4 9
- C. По пощата (чрез каталози, поръчка по пощата и т.н.) 1 2 3 4 9

TREND 2009

[ПОПИТАЙТЕ ПРИ ОТГОВОР "2" НА Q1A ИЛИ Q1B ИЛИ Q1C]

Q1A. Кажете, че сте купили нещо дистанционно (по телефон, поща или интернет) от друга страна от ЕС. Моля, кажете ми колко общо похарчихте за предметите, купени дистанционно от друга страна от ЕС през последните 12 месеца, дори да е приблизителна сума.

- []Евро (or local currency)
- [Не знае/Не отговорил]..... 999999999

TREND 2009

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q2. През последните 12 месеца купували ли сте някакви стоки докато сте на почивка, пазар или бизнес пътуване в друга страна член на Европейския Съюз?

- Да..... 1
- Не..... 2
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

TREND 2008

Q3. През последните 12 месеца, случвала ли ви се е някоя от следните ситуации, когато купувахте нещо дистанционно в България или другаде?

- Случвало се е 1
- Не се е случвало 2
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

[ПОПИТАЙТЕ АКО Q1.A ИЛИ Q1.B ИЛИ Q1.C =1]

- A. Закъснение в доставката на нещо, купено от продавач/доставчик, намиращ се в България 1 2 9
- B. Купихте нещо от продавач/доставчик, намиращ се в България, и то изобщо не беше доставено..... 1 2 9

[ПОПИТАЙТЕ АКО Q1.A ИЛИ Q1.B ИЛИ Q1.C =2]

- C. Закъснение в доставката на нещо, купено от продавач/доставчик, намиращ се в друга страна от ЕС 1 2 9
- D. Купихте нещо от продавач/доставчик, намиращ се в друга страна от ЕС, и то изобщо не беше доставено 1 2 9

[ПОПИТАЙТЕ АКО Q1.A ИЛИ Q1.B ИЛИ Q1.C =3]

- E. Закъснение в доставката на нещо, купено от продавач/доставчик, намиращ се извън ЕС..... 1 2 9
- F. Купихте нещо от продавач/доставчик, намиращ се извън ЕС, и то изобщо не беше доставено..... 1 2 9

[ПОПИТАЙТЕ АКО Q1.A ИЛИ Q1.B ИЛИ Q1.C =2]

- G. Исканте да купите нещо от продавач/доставчик в друга страна от ЕС, но продавачът отказа да ви достави или продаде..... 1 2 9

TREND 2008

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q4. В последните 12 месеца купували ли сте или регистрирали ли сте се за някакви финансови услуги (напр. текуща сметка, кредитна карта, спестовен влог, застрахователна полица, ипотека и т.н.) по Интернет, телефон или поща?

[ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]

- Да, от продавач/доставчик, намиращ се в България 1
- Да, от продавач/доставчик, намиращ се в друга страна от ЕС..... 2
- Да, от продавач/доставчик, намиращ се извън ЕС..... 3
- [Не] 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

TREND 2008

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q5. Мислейки като цяло за покупката на стоки или услуги от продавачи/доставчици, намиращи се другаде в Европейския съюз, което наричаме “презгранично пазаруване”, моля, кажете ми до каква степен сте съгласни или несъгласни с всяко от следните твърдения:

- Напълно съгласен..... 1
- Склонен съм да се съглася..... 2
- Не съм склонен да се съглася..... 3

- Напълно несъгласен..... 4
 - [Не знае/Не отговорил]..... 9
- A. Подготвени сте да купувате стоки или услуги, ползвайки друг език от Европейския съюз 1 2 3 4 9
- B. Знаете къде да получите информация и съвет за презграничното пазаруване в Европейския съюз..... 1 2 3 4 9
- C. В следващите 12 месеца смятате да направите презгранични покупки на по-висока стойност от направените презгранични покупки в изминалите 12 месеца 1 2 3 4 9
- D. Не се интересувате от презгранично пазаруване, защото сте несигурни какви права имате 1 2 3 4 9
- E. Не се интересувате от презгранично пазаруване, защото нямате достъп до Интернет 1 2 3 4 9
- F. Не се интересувате от извършването на презгранични сделки в Европейския съюз в следващите 12 месеца 1 2 3 4 9
- G. Не се интересувате от извършването на презгранични сделки, защото сте разтревожени, че могат да възникнат трудности, ако има нужда да се разрешават проблеми като оплаквания, връщане на некачествени продукти, и т.н. 1 2 4 3 9
- H. Не се интересувате от извършването на презгранични сделки, защото сте разтревожени, че можете да станете жертва на мошеничество или измама, когато купувате стоки или услуги..... 1 2 3 4 9
- I. Не се интересувате от извършването на презгранични сделки, защото сте разтревожени за доставката 1 2 3 4 9

TREND 2008

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q6. За всяко от следните неща, бихте ли били по-сигурни да правите покупки от продавачи/доставчици, намиращи се в друга страна от Европейския съюз, намиращи се в България, или еднакво уверени и в двете?

- По-сигурен/сигурна в продавачите от друга страна от ЕС..... 1
 - По-сигурен/сигурна в продавачите от България, отколкото тези от друга страна от ЕС 2
 - Еднакво сигурен/сигурна..... 3
 - [Не знае/Не отговорил]..... 9
- A. Покупка на стоки или услуги по Интернет 1 2 3 9
- B. Покупка на стоки или услуги по телефона или пощата..... 1 2 3 9
- C. Покупка на стоки или услуги от търговски представители в дома или работата ви 1 2 3 9
- D. Покупка на стоки или услуги от продавач/доставчик, докато сте на почивка, пътуване с цел пазаруване или бизнес пътуване 1 2 3 9

Q7. Понастоящем, когато купувате стока или услуга от продавач/доставчик в чужбина, вашата сделка вероятно се подчинява на законодателството на страната на продавача/доставчика.

Ако в такива сделки, се приложи единна Европейска система от правила, независимо от това къде се намира продавачът/доставчикът, бихте ли били по-склонни, еднакво склонни или по-малко склонни да правите презгранични покупки:

- По-склонен/склонна 1
- Еднакво склонен/склонна 2
- По-малко склонен/склонна 3
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

- A. ... в ситуации на електронна търговия 1 2 3 9
- B. ... в ситуации на покупка в търговски обект..... 1 2 3 9

TREND 2009

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q8. Случвало ли Ви се е някое от следните неща през последните 12 месеца?

[ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]

- Да..... 1
- Не..... 2
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

- A. Попадал/а сте на нежелани търговски реклами, твърдения или оферти (нежелани телефонни обаждания, спам по електронната поща, рекламни sms-и и т.н.) 1 2 9
- B. Попадал/а сте на заблуждаващи или лъжливи реклами, твърдения или оферти..... 1 2 9
- [ЗАДАЙТЕ С, АКО НА ОПЦИЯ В ОТГОВОРЪТ Е ДА]
- C. Отзвал/а сте се на реклама или оферта, която се е оказала заблуждаваща или лъжлива 1 2 9
- D. Попадал/а сте на измамни реклами, твърдения или оферти..... 1 2 9
- [ЗАДАЙТЕ Е, АКО НА ОПЦИЯ D ОТГОВОРЪТ Е ДА]
- E. Отзвал/а сте се на реклама или оферта, която се е оказала измамна 1 2 9

TREND 2009

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q9. През последните 12 месеца сблъскали ли сте се с проблем, когато сте купували нещо в България?

- Да - и се оплаках за това на
продавача/доставчика/производителя 1
- Да - но не се оплаках за това на
продавача/доставчика/производителя 2
- Не 3
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

TREND 2009

[ПИТАЙТЕ АКО Q9 = 1]

Q10A. Като цяло, бяхте ли удовлетворен/а или не от начина, по който търговецът/доставчикът/производителят реагира на Вашето/шите оплакване/ния?

- Много удовлетворен..... 4
- Донякъде удовлетворен/а..... 3
- Не много удовлетворен/а..... 2
- Изобщо не е удовлетворен/а..... 1
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

TREND 2009

[ПОПИТАЙТЕ АКО Q9=2]

Q10B. Каква беше главната причина да не подадете оплакване?

- Било е малко вероятно да получите задоволително решение на проблема, с който сте се сблъскал..... 1
- Въпросните суми бяха твърде малки 2
- Не сте знаел/а как и къде да се оплачете 3
- Не сте се оплакали на продавача/доставчика, а сте се обърнали директно към трета страна (потребителска асоциация, юрист, арбитраж, посредник, помирителен орган, съд) 4
- [Друго] 8
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

TREND 2009

[ПОПИТАЙТЕ АКО Q10A=1 ИЛИ 2]

Q11. Как процедирахте по-нататък?

[ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]

- Не предприехте по-нататъшни действия 1
- Потърсихте съвет от потребителска асоциация / бюро за обслужване на клиенти 2
- Потърсихте съвет от адвокат 3
- Отнесохте въпроса до арбитраж, посредник или помирителен орган 4
- Отнесохте въпроса до съда 5
- Оплакахте се на публичната власт (власти за защита на потребителите, регулатор или местна/регионална власт)..... 6
- [Друго] 8
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

TREND 2009

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q12. За всяко от следните твърдения, моля, кажете ми, дали сте съгласен/а или несъгласен/на с него. В България ...

- Напълно съгласен..... 1
- Съгласен 2
- Несъгласен 3
- Напълно несъгласен..... 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

- A. ... Е лесно да се решат спорове с търговци/доставчици с помощта на арбитражни, посреднически или помирителни комисии (напр. при неизправни стоки; късна доставка или липса на такава и т.н.) 1 2 3 4 9
- B. ... Е лесно да се решат спорове с търговци/доставчици с помощта на съдилищата..... 1 2 3 4 9
- C. ... Се доверявате на независими потребителски организации да защитават Вашите права като потребител 1 2 3 4 9
- D. ... Се доверявате на обществените власти да защитават Вашите права като потребител 1 2 3 4 9
- E. ... Смятате, че сте добре защитен/а от съществуващите мерки за защита на потребителите 1 2 3 4 9
- F. ... Като цяло, търговците/доставчиците в България спазват Вашите права като потребител 1 2 3 4 9
- G. ... Бихте били по-склонен/на да защитавате правата си, ако можете да се присъедините към други потребители, които подават оплаквания (жалби) за същото нещо 1 2 3 4 9
- H. ... Променили сте потребителското си поведение в следствие на медийна история (напр. сменили сте магазин или продукт) 1 2 3 4 9

СЕГА БИХ ИСКАЛ/А ДА ВИ ПОПИТАМ ЗА ДРУГА ТЕМА

TREND 2009

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q13. Като имате предвид всички нехранителни продукти, които в момента са на пазара в България, мислите ли, че ... ?

- По същество всички продукти са безопасни..... 1
- Малка част от продуктите са опасни 2
- Голяма част от продуктите са опасни 3
- [Зависи от продукта] 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

NEW

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q14. А като имате предвид всички хранителни продукти, които в момента са на пазара в България, мислите ли, че ... ?

- По същество всички хранителни продукти са безопасни 1
- Малка част от хранителните продукти са опасни..... 2
- Голяма част от хранителните продукти са опасни 3
- [Зависи от продукта] 4

- [Не знае/Не отговорил]..... 9

MODIFIED 2009
ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q15. Били ли сте някога лично засегнати от изтегляне на продукт от пазара?

- Да - нехранителен продукт..... 1
- Да - хранителен продукт..... 2
- Да, и двете 3
- Не..... 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

TREND 2009
[ПОПИТАЙТЕ, АКО ОТГОВОРЪТ НА Q15 Е "1" ИЛИ "2" ИЛИ "3"]

Q16A. Какво направихте в тази ситуация?

[ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]

- Не предприехте никакво действие 1
- Свързахте се с търговеца/дистрибутора 2
- Свързахте се с производителя 3
- Свързахте се с националните публични власти..... 4
- Свързахте се с потребителска организация 5
- Предприехте някакво друго действие 6
- [Друго] 7
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

TREND 2009
[ПОПИТАЙТЕ, АКО ОТГОВОРЪТ НА Q15 Е "4" ИЛИ "9"]

Q16B. Какво бихте направили, ако бъдете засегнат от изтеглянето от пазара на нехранителен продукт?

[ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]

- Не бихте предприели никакви действия..... 1
- Бихте се свързали с търговеца/дистрибутора 2
- Бихте се свързали с производителя..... 3
- Бихте се свързали с националните публични власти..... 4
- Бихте се свързали с потребителска организация 5
- Бихте направили нещо различно от споменатите неща 6
- [Друго] 7
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

TREND 2010
ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q17. Като имате предвид всичко, което купихте миналата седмица, върху вашия избор повлия ли въздействието на някой от продуктите (или услугите) върху природната среда?

- Да 1
- Не 2
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

TREND 2010

ПОПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q18. Ако имате предвид въздействието върху околната среда, когато купувате продукт/услуга, къде бихте искали да бъдат показани въздействията върху околната страна на продуктите (или услугите)?

- Не, не бих взел предвид влиянието на продуктите (или услугите) върху околната среда 1
- Върху продукта (ако не е услуга)..... 2
- Да е показано в магазина/ на мястото, когато ми го продават 3
- В Интернет/ на електронна страница / уебсайт..... 4
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

D1. Пол

[БЕЗ ДА ПИТАТЕ - ОТБЕЛЕЖЕТЕ ПОДХОДЯЩИЯ КОД]

- [1] Мъж
- [2] Жена

D2. Каква е Вашата възраст в навършени години?

- [][] Години
- [00] [ОТКАЗ/НЕ ОТГОВОРИЛ]

D3. На колко години бяхте, когато завършихте най-високата степен на Вашето образование - редовно обучение?

[Запишете ВЪЗРАСТТА, НА КОЯТО Е ЗАВЪРШЕНО ОБРАЗОВАНИЕТО]

- [][] Години
- [0 0] [ВСЕ ОЩЕ УЧИ РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ]
- [0 1] [НИКОГА НЕ Е УЧИЛ РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ]
- [9 9] [ОТКАЗ/НЕ ОТГОВОРИЛ]

D4. Що се отнася до Вашето основно занятие в момента, бихте ли казали, че Вие сте самонает, наемен служител, работник или че не упражнявате професионална дейност? Това означава ли, че Вие сте

[АКО ОТГОВОРЪТ СЕ ОТНАСЯ ДО ОСНОВНАТА КАТЕГОРИЯ, ПРОЧЕТЕТЕ И СЪОТВЕТНИТЕ ПОД-КАТЕГОРИИ КЪМ НЕЯ - САМО ЕДИН ОТГОВОР]

- Самонает

- i.e. : - селски стопанин, горски стопанин, рибар 11
- собственик на магазин, занаятчия 12
- специалист (адвокат, лекар, счетоводител, архитект, ...)..... 13
- Собственик на компания..... 14

- Друго.....	15
- Наемен служител	
→ i.e. : - специалист (лекар, адвокат, счетоводител, архитект)	21
- главен мениджър, директор или висш управленски служител	22
- ръководител на средно равнище	23
- Обществен служител	24
- офис служител/чиновник.....	25
- други наемен служител (продавач, медицинска сестра, и пр.)	26
- Друго.....	27
- Работник, извършващ ръчен труд	
→ i.e. : - супервайзер/ бригадир (ръководител на екип, и пр.).....	31
- Работник, извършващ ръчен труд.....	32
- Неквалифициран работник, извършващ ръчен труд	33
- Друго.....	34
- Не упражнява професионална дейност	
→ i.e. : - Грижеш се да дома	41
- учащ (ученик, студент редовно обучение)	42
- пенсионер	43
- търсец работа	44
- Друго.....	45
- [Отказ].....	99

TREND 2009

B6.	Бихте ли казали, че Вие живеете в?	
-	Село	1
-	Малък град.....	2
-	Средноголям град	3
-	Голям град.....	4
-	София/Столица	5
-	[Не знае/Не отговорил].....	9

TREND 2009

B7.	Имате ли интернет връзка вкъщи ...	
-	Да.....	1
-	Не.....	2
-	[Не знае/Не отговорил].....	9