

ZA5466

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

**Country Specific Questionnaire
Lithuania**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

KLAUSTI VISUS

Q1. Prašau pasakyti, ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs pirkote kokias nors prekes ar paslaugas netiesiogiai Lietuvoje arba kitur kuriuo nors iš šių būdų?

[GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Taip, iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio Lietuvoje 1
 - Taip, iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio kitoje ES valstybėje 2
 - Taip, iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio už ES ribų 3
 - Ne 4
 - [N/N] 9
- A. Internetu (svetainėje, elektroniniu paštu ir pan.) 1 2 3 4 9
- B. Telefonu 1 2 3 4 9
- C. Paštu (iš katalogų, užsakymu paštu ir pan.) 1 2 3 4 9

TREND 2009

[KLAUSTI, JEIGU ATSAKYMAS "2" Q1A AR Q1B AR Q1C]

Q1A. Jūs pasakėte, kad kažką pirkote netiesiogiai (telefonu, paštu ar internete) kitoje ES šalyje. Prašau pasakyti, kokią sumą Jūs iš viso išleidote šiems pirkiniams pirkdamas/a netiesiogiai kitoje ES šalyje per paskutinius 12 mėnesių, nors ir apytikriai?

- [_____] Litų (or local currency)
- [N/N] 99999999

TREND 2009

KLAUSTI VISUS

Q2. Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs pirkote kokias nors prekes atostogų metu, apsipirkimo ar verslo kelionės metu kitoje ES šalyje?

- Taip 1
- Ne 2
- [N/N] 9

TREND 2008

Q3. Ar per paskutinius 12 mėnesių įvyko kas nors iš išvardyto, kai Jūs kažką pirkote netiesiogiai Lietuvoje ar kitur?

- Nutiko 1
- Nenuitiko 2
- [N/N] 9

[KLAUSTI, JEIGU Q1A AR Q1B AR Q1C ATSAKYTA 1]

- A. Kurio nors pirkinio pristatymo vilkinimas iš pardavėjo / teikėjo esančio Lietuvoje 1 2 9
- B. Jūs kažką nusipirkote iš pardavėjo / teikėjo esančio Lietuvoje ir pirkinys iš vis nebuvo pristatytas..... 1 2 9

[KLAUSTI, JEIGU Q1A ARQ1B AR Q1C ATSAKYTA 2]

- C. Kurio nors pirkinio pristatymo vilkinimas iš pardavėjo / teikėjo esančio kitoje ES šalyje 1 2 9
- D. Jūs kažką nusipirkote iš pardavėjo/ teikėjo esančio kitoje ES šalyje ir pirkinys iš vis nebuvo pristatytas 1 2 9

[KLAUSTI, JEIGU Q1A ARQ1B AR Q1C ATSAKYTA 3]

- E. Kurio nors pirkinio pristatymo vilkinimas is pardavėjo / teikėjo esančio ne Europos Sąjungoje 1 2 9
- F. Jūs kažką nusipirkote iš pardavėjo / teikėjo esančio ne ES ir pirkinys iš vis nebuvo pristatytas 1 2 9

[KLAUSTI, JEIGU Q1A ARQ1B AR Q1C ATSAKYTA 2]

- G. Jūs norėjote kažką nusipirkti is pardavėjo / teikėjo kitoje ES šalyje, tačiau pardavėjas atsisakė Jums pristatyti pirkinį ar parduoti..... 1 2 9

TREND 2008

KLAUSTI VISUS

Q4. Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs pirkote ar sudarėte finansinių paslaugų sutartį (pvz. einamosios sąskaitos, kredito kortelių, taupomosios sąskaitos, draudimo, būsto paskolos ir pan.) Internetu, telefonu ar paštu?

[GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Taip, iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio Lietuvoje 1
- Taip, iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio kitoje ES valstybėje 2
- Taip, iš pardavėjo / teikėjo, įsikūrusio už ES ribų 3
- [Ne] 4
- [N/N] 9

TREND 2008

KLAUSTI VISUS

Q5. Kalbant apskritai apie prekių ir paslaugų pirkimą iš pardavėjų / teikėjų esančių kitur Europos Sąjungoje, taip vadinamą "tarptautinę prekybą", prašau pasakyti ar Jūs sutinkate ar nesutinkate su kiekvienu iš šių teiginių?

- Visiškai sutinku 1
- Linkęs/i sutikti 2
- Linkęs/i nesutikti 3
- Visiškai nesutinku 4
- [N/N] 9

- A. Jūs esate pasirengęs/i pirkti prekes ir paslaugas vartodamas/a kitą Europos Sąjungos kalbą 1 2 3 4 9
- B. Jūs žinote, kur gauti informaciją bei patarimą apie tarptautinius pirkinius Europos Sąjungoje 1 2 3 4 9
- C. Per artimiausius 12 mėnesių ketinate įsigyti didesnės vertės tarptautinių pirkinių nei tai darėte per praėjusius 12 mėnesių 1 2 3 4 9
- D. Jūsų nedomina tarptautiniai pirkiniai, nes Jūs abejojate dėl savo teisių 1 2 3 4 9
- E. Jūsų nedomina tarptautiniai pirkiniai, nes Jūs neturite Interneto prieigos 1 2 3 4 9
- F. Jūs neketinate atlikti tarptautinių pirkinių sandorių Europos Sąjungoje per artimiausius 12 mėnesių 1 2 3 4 9
- G. Jūsų nedomina tarptautinių pirkinių sandoriai, nes Jūs nerimaujate dėl sunkumų, kurie gali iškilti dėl galimų problemų tokių kaip skundai, prekių su defektais grąžinimai ir pan. ... 1 2 4 3 9
- H. Jūsų nedomina tarptautinių pirkinių sandoriai, nes Jūs nerimaujate, jog galite tapti suktybių ar apgaulės auka, perkant prekes ar paslaugas 1 2 3 4 9
- I. Jūsų nedomina tarptautinių pirkinių sandoriai, nes Jūs nerimaujate dėl pristatymo 1 2 3 4 9

TREND 2008
KLAUSTI VISUS

Q6. Prašau pasakyti apie kiekvieną dalyką, ar Jūs labiau pasitikėtumėte pirkdamas iš pardavėjų / teikėjų esančių kitoje Europos Sąjungos šalyje, Lietuvoje ar vienodai pasitikėtumėte abiem?

- Labiau pasitikėtumėte pardavėjais iš kitos ES šalies 1
- Labiau pasitikėtumėte pardavėjais iš Lietuvos nei kitos ES šalies 2
- Pasitikėtumėte vienodai 3
- [N/N] 9

- A. Perkant prekes ar paslaugas Internetu 1 2 3 9
- B. Perkant prekes ar paslaugas telefonu ar paštu 1 2 3 9
- C. Perkant prekes ar paslaugas iš prekybos atstovų namie ar darbe 1 2 3 9
- D. Perkant prekes ar paslaugas iš pardavėjų / teikėjų atostogų metu, apsipirkimo ar verslo kelionės metu 1 2 3 9

Q7. Dabartiniu metu, kai jūs perkate prekę ar paslaugą iš pardavėjo / teikėjo užsienyje Jūsų sandorio sąlygas greičiausiai lemia pardavėjo/ teikėjo šalies įstatymai. Jeigu tokiems sandoriams būtų taikomos vienodos Europos taisyklės, nepriklausomai nuo to kur yra įsikūręs pardavėjas / teikėjas, ar Jūs būtumėt labiau linkęs/usi vienodai linkęs/usi ar mažiau linkęs/i atlikti tokius tarptautinius pirkimus

- Labiau linkęs/i 1
- Vienodai linkęs/i 2
- Mažiau linkęs 3
- [N/N] 9

- A. ... e-prekybos atveju 1 2 3 9
- B. ... prekybos patalpose atveju 1 2 3 9

TREND 2009
KLAUSTI VISUS

Q8. Ar per paskutinius 12 mėnesių Jums nutiko kas nors iš išvardyto Lietuvoje ar kitur?
[GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Taip..... 1
- Ne 2
- [N/N] 9

- A. Jūs susidūrėte su nepageidautinomis komercinėmis reklamomis, pranešimais ar pasiūlymais
(beasmeniai telefoniniai skambučiai, elektroniniai laiškai brukalai ("spamai"), trumposios
žinutės su siūlymais pirkti ir pan.) 1 2 9
- B. Jūs susidūrėte su klaidinančiomis ar apgaulingomis reklamomis, pranešimais arba pasiūlymais 1 2 9
[KLAUSTI C, JEIGU B ATSAKYTA TAIP]
- C. Jūs atsiliepėte į reklamą ar pasiūlymą, kuris pasirodė esąs klaidinantis ar apgaulingas..... 1 2 9
- D. Jūs susidūrėte su apgavikiškais reklamomis, pranešimais ar pasiūlymais 1 2 9
[KLAUSTI E, JEIGU D ATSAKYTA TAIP]
- E. Jūs atsiliepėte į reklamą ar pasiūlymą, kuris pasirodė esąs apgavikiškas 1 2 9

TREND 2009
KLAUSTI VISUS

Q9. Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs susidūrėte su kokia nors problema, kai kažką pirkote Lietuvoje?

- Taip - ir aš kreipiausi su skundu apie tai į
pardavėją/teikėją/gamintoją..... 1
- Taip - bet aš nesikreipiau su skundu apie tai į
pardavėją/teikėją/gamintoją..... 2
- Ne..... 3
- [N/N] 9

TREND 2009
[KLAUSTI, JEIGU Q9 = 1]

Q10A. Kalbant apskritai, ar Jūs buvote patenkintas, ar nepatenkintas, kaip pardavėjas / teikėjas / gamintojas išsprendė Jūsų skundą(-us)?

- Labai patenkinta(s)..... 4
- Gana patenkinta(s)..... 3
- Nelabai patenkinta(s)..... 2
- Visiškai nepatenkinta(s) 1
- [N/N] 9

TREND 2009

[KLAUSTI, JEIGU Q9=2]

Q10B. Kokia buvo pagrindinė priežastis, dėl kurios Jūs nepateikėte skundo?

- Nemanėte, kad Jums bus pasiūlytas Jus tenkinantis nuostolių atlyginimas už Jums kilusią problemą..... 1
- susijusios išlaidos buvo per daug menkos..... 2
- Nežinojote, kaip ir kur pateikti skundą 3
- Jūs nepateikėte skundo pardavėjui/teikėjui, bet tiesiai kreipėtės į trečiąją šalį (vartotojų asociaciją, teisininką, arbitražą, prekybos tarpininką, susitaikymo instituciją, teismą) 4
- [Kita]..... 8
- [N/N] 9

TREND 2009

[KLAUSTI, JEIGU Q10A=1 AR 2]

Q11. Kokių veiksmų Jūs ėmėtės toliau?

[GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Nesiėmėte tolesnių veiksmų 1
- Kreipėtės patarimo į vartotojų asociaciją / vartotojų pagalbos skyrių 2
- Kreipėtės patarimo į advokatą 3
- Kreipėtės į arbitražo, tarpininkavimo, sutaikymo institucijas 4
- Kreipėtės į teismą..... 5
- Jūs pateikėte skundą valdžios institucijai (vartotojų skyriui, priežiūros ar vietos/regioninei valdžiai) 6
- [Kita]..... 8
- [N/N] 9

TREND 2009

KLAUSTI VISUS

Q12. Prašau pasakyti, ar Jūs sutinkate ar nesutinkate su šiais teiginiais. Lietuvoje...

- Visiškai sutinku 1
- Sutinku 2
- Nesutinku 3
- Visiškai nesutinku 4
- [N/N] 9

- A. ... Lengva išspręsti ginčus su pardavėjais / teikėjais per arbitražo, tarpininkavimo arba sutaikymo institucijas (blogai veikiantis prietaisas, pavėluotas pristatymas / nepristatymas ir t.t.) 1 2 3 4 9
- B. ... Lengva išspręsti ginčus su pardavėjais / teikėjais teismuose 1 2 3 4 9

- C. ... Jūs pasitikite nepriklausomomis vartotojų asociacijomis, ginančiomis Jūsų, kaip vartotojo, teises..... 1 2 3 4 9
- D. ... Jūs pasitikite valdžios institucijomis, ginančiomis Jūsų, kaip vartotojo, teises 1 2 3 4 9
- E. ... Jūs jaučiate, kad esamos vartotojų apsaugos priemonės Jus tinkamai
- ☐apsaugo 1 2 3 4 9
- F. ... Kalbant bendrai, pardavėjai /teikėjai Lietuvoje gerbia Jūsų, kaip vartotojo, teises 1 2 3 4 9
- G. ... Jūs labiau noriai gintumėte savo teises, jei galėtumėte prisijungti prie kitų vartotojų, kurie skundėsi dėl to paties dalyko 1 2 3 4 9
- H. ... Jūs pakeitėte savo, kaip vartotojo elgesį, paveiktas/a straipsnio žiniasklaidoje (pvz. pasirinkote kitą parduotuvę ar prekę)..... 1 2 3 4 9

DABAR NORIU JUMS UŽDUOTI KLAUSIMUS KITA TEMA

TREND 2009

KLAUSTI VISUS

Q13. Kalbant apie visas šiuo metu Lietuvos rinkoje esančias ne maisto prekes, ar Jūs manote, kad...?

- Iš esmės visos prekės yra saugios 1
- Mažas skaičius prekių yra nesaugios..... 2
- Didelis skaičius prekių yra nesaugios 3
- [Priklauso nuo prekės] 4
- [N/N] 9

NEW

KLAUSTI VISUS

Q14. O kalbant apie visas šiuo metu Lietuvos rinkoje esančias maisto prekes, ar Jūs manote, kad ...?

- Iš esmės visos maisto prekės yra saugios..... 1
- Mažas skaičius maisto prekių yra nesaugios 2
- Didelis maisto prekių skaičius yra nesaugios 3
- [Priklauso nuo prekės] 4
- [N/N] 9

MODIFIED 2009

KLAUSTI VISUS

Q15. Ar Jus kažkada asmeniškai palietė prekės išėmimas iš rinkos?

- Taip - ne maisto prekės..... 1
- Taip - maisto prekės..... 2
- TAIP, ABIEM ARVEJ AIS 3
- Ne..... 4
- [N/N] 9

TREND 2009

[KLAUSTI, JEIGU Q15 ATSAKYTA "1" AR "2" AR "3"]

Q16A. Ką Jūs darėte tuo atveju?

[GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Jūs nesiėmėte jokių veiksmų..... 1
- Jūs susisiekėte su mažmenininku / platintoju 2
- Jūs susisiekėte su gamintoju 3
- Jūs susisiekėte su šalies valdžios institucijomis..... 4
- Jūs susisiekėte su vartotojų organizacija..... 5
- Jūs ėmėtės kitų veiksmų 6
- [Kita]..... 7
- [N/N] 9

TREND 2009

[KLAUSTI, JEIGU Q15 ATSAKYTA "4" AR "9"]

Q16B. Ką Jūs darytumėte, jeigu būtumėte patyręs/usi ne maisto prekės išėmimo poveikį?

[GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Jūs nesiimtumėte jokių veiksmų 1
- Jūs susisiekėtumėte su mažmenininku / platintoju 2
- Jūs susisiekėtumėte su gamintoju..... 3
- Jūs susisiekėtumėte su šalies valdžios institucijomis 4
- Jūs susisiekėtumėte su vartotojų organizacija 5
- Jūs darytumėte kažka kitą nei paminėti dalykai 6
- [Kita]..... 7
- [N/N] 9

TREND 2010

KLAUSTI VISUS

Q17. Kalbant apie viską, ką Jūs nusipirkote praėjusią savaitę; ar bet kurio produkto (paslaugos) poveikis aplinkai turėjo įtakos Jūsų pasirinkimui?

- Taip..... 1
- Ne..... 2
- [N/N] 9

TREND 2010

KLAUSTI VISUS

Q18. Jeigu perkant prekę / paslaugą Jums svarbus poveikis aplinkai, kur Jūs pageidautumėte, kad šių prekės (ar paslaugų) poveikiai aplinkai būtų skelbiami?

- Ne - aš neatsižvelgčiau į prekių (ar paslaugų) poveikius aplinkai	1
- Ant prekės (jei tai ne paslauga).....	2
- Rodoma parduotuvėje / kai man tai parduodama	3
- Internete/įvadiniam puslapyje/tiklalapyje.....	4
- [N/N]	9

D1. Lytis

[NEKLAUSTI - PAŽYMĖKITE TINKAMĄ ATSAKYMĄ]

- [1] Vyras
- [2] Moteris

D2. Kiek Jums metų?

- [] [] metų
- [00] [ATSISAKĖ/NEATSAKĖ]

D3. Kiek Jums buvo metų, kai Jūs baigėte mokslus dieniniame skyriuje?

[Irašykite AMŽIŲ, KADA RESPONDENTAS PABAIGĖ MOKSLUS]

- [] []metų
- [00][TEBESIMOKO DIENINIAME SKYRIUJE]
- [01] [NIEKADA NESIMOKĖ DIENINIAME SKYRIUJE]
- [99] [ATSISAKĖ/NEATSAKĖ]

D4. Kalbant apie Jūsų dabartinį užsiėmimą, Jūs esate pats sau darbdavys, samdomas darbuotojas, darbininkas ar nedirbate? Ar tai reiškia, kad Jūs esate...

[JEIGU RESPONDENTAS NURODĖ SAVO UŽSIĖMIMĄ, TOLIAU SKAITYTI ATITINKAMUS ATSAKYMŲ VARIANTUS - TIK VIENAS ATSAKYMAS]

- Pats sau darbdavys

- i.e. : - ūkininkas, miškininkas, žvejys..... 11
- parduotuvės savininkas, amatininkas 12
- specialistas (teisininkas, medikas, finansininkas, architektas,...) 13
- kompanijos vadovas..... 14
- kita 15

- Samdomas Darbuotojas

- i.e. : - specialistas (samdomas gydytojas, teisininkas, finansininkas, architektas)..... 21
- vadovaujantis darbuotojas, direktorius arba aukščiausio lygio vadovas 22
- vidutinio lygio vadovas..... 23
- Valstybės tarnautojas 24
- biuro tarnautojas 25
- kitas samdomas darbuotojas (pardavėjas, medicinos sesuo, t.t. ...)..... 26
- kita 27

- Darbininkas

- i.e. : - darbų vykdytojas/brigadininkas (meistras, t.t. ...) 31
- Darbininkas..... 32
- nekvalifikuotas darbininkas 33
- kita 34

- nedirbate

→ i.e. :	- namų šeimininkė (-as).....	41
	- mokosi (dieniniame skyriuje).....	42
	- pensininkas	43
	- ieško darbo.....	44
	- kita	45
	- [Atsisakė].....	99

TREND 2009

B6. Ar Jūs gyvenate...?

- Kaimo vietovėje.....	1
- Mažame miestelyje	2
- Vidutinio dydžio mieste	3
- Dideliame mieste	4
- Didmiestyje/sostinėje	5
- [N/N]	9

TREND 2009

B7. Ar Jūs turite interneto prieigą namuose

- Taip.....	1
- Ne.....	2
- [N/N]	9