

**ZA5466**

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

**Country Specific Questionnaire  
Latvia (Russian)**

# FLASH 299

## MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

**Q1. Скажите, пожалуйста, в течение последних 12-ти месяцев приобретали ли Вы дистанционно товары или услуги в Латвии или в какой-либо другой стране...?**

*[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

- Да, от продавца/поставщи ка в Латвии ..... 1
- Да, от продавца/поставщи ка в другой стране ЕС ..... 2
- Да, от продавца/поставщи ка вне ЕС..... 3
- Нет ..... 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

A. Используя интернет (домашняя страница,электронная почта и т.п.) ..... 1 2 3 4 9

B. По телефону..... 1 2 3 4 9

C. По почте (каталоги, заказ товаров по почте и т.д.)..... 1 2 3 4 9

TREND 2009

[СПРАШИВАЙТЕ ЕСЛИ ОТВЕТ "2" в Q1A, Q1B ИЛИ Q1C]

**Q1A. Вы сказали, что покупали что-либо дистанционно (по телефону, почте или интернету) из другой страны Европейского Союза. Назовите, пожалуйста, хотя бы примерно общую сумму, потраченную Вами за последние 12 месяцев на товары, купленные дистанционно из другой страны Европейского Союза.**

- [ ] евро (or local currency)
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 999999999

TREND 2009

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

**Q2. За последние 12 месяцев покупали ли Вы какие-либо товары, находясь в отпуске, поездке за покупками или командировке в другой стране Евросоюза?**

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

TREND 2008

**Q3. Случались ли с Вами следующие ситуации в последние 12 месяцев при покупке чего-либо дистанционно в Латвии или ещё где-либо?**

- Случалось ..... 1
- Не случилось ..... 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

[ASK IF THE ANSWER IS 1 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- A. Задержка доставки чего-либо, купленного у продавца/поставщика услуг, расположенного в Латвии ..... 1 2 9
- B. Вы купили что-либо у продавца или поставщика услуг, расположенного в Латвии, и это не было доставлено совсем..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- C. Задержка доставки чего-либо, купленного у продавца или поставщика услуг, расположенного в другой стране Европейского Союза..... 1 2 9
- D. Вы купили что-либо у продавца или поставщика услуги, расположенного в другой стране Европейского Союза, и это не было доставлено совсем..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 3 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- E. Задержка доставки чего-либо, купленного у продавца или поставщика услуг, расположенного за пределами Европейского Союза ..... 1 2 9
- F. Вы купили что-либо у продавца или поставщика услуги, расположенного за пределами Европейского Союза, и это не было доставлено совсем..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- G. Вы хотели купить что-либо у продавца/поставщика услуг в другой стране Европейского Союза, но продавец отказался доставить или продать Вам это ..... 1 2 9

TREND 2008

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

**Q4. Покупали ли или подписывали ли Вы договоры на какие-либо финансовые услуги (например, текущий счет, кредитные карты, сберегательный счет, страховой полис, ипотека и т.п.) через Интернет, по телефону или по почте за последние 12 месяцев?**

*[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

- Да, от продавца/поставщика в Латвии ..... 1
- Да, от продавца/поставщика в другой стране ЕС ..... 2
- Да, от продавца/поставщика вне ЕС..... 3
- [Нет] ..... 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

TREND 2008

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

**Q5. Размышляя, в целом, о покупке товаров или услуг у продавцов или поставщиков услуг, расположенных где-нибудь в другом месте Европейского Союза, что мы называем "трансграничными покупками", скажите пожалуйста, насколько Вы согласны или не согласны с каждым из следующих высказываний.**

- Абсолютно согласны ..... 1
- Скорее согласны ..... 2
- Скорее несогласны ..... 3
- Абсолютно несогласны ..... 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

- A. Вы готовы покупать товары и услуги, пользуясь языком другой страны Европейского Союза ..... 1 2 3 4 9
- B. Вы знаете, где получить информацию и советы о трансграничных покупках в Европейском Союзе ..... 1 2 3 4 9
- C. В следующие 12 месяцев Вы собираетесь сделать трансграничные покупки, стоимость которых превышает стоимость тех, которые Вы сделали за последние 12 месяцев ..... 1 2 3 4 9
- D. Вы не заинтересованы в трансграничных покупках, потому что Вы не уверены в своих правах ..... 1 2 3 4 9
- E. Вы не заинтересованы в трансграничных покупках, потому что у Вас нет доступа к Интернету ..... 1 2 3 4 9
- F. Вы не заинтересованы в трансграничных сделках в Европейском Союзе в последующие 12 месяцев ..... 1 2 3 4 9
- G. Вы не заинтересованы в трансграничных сделках, потому что Вы беспокоитесь о трудностях, которые могут возникнуть, если Вам потребуется решать какие-либо проблемы, например, жалобы, возврат бракованных товаров и т.п. .... 1 2 4 3 9
- H. Вы не заинтересованы в трансграничных сделках, потому что Вы беспокоитесь о том, что Вы можете стать жертвой мошенничества или обмана при покупке товаров или услуг ..... 1 2 3 4 9
- I. Вы не заинтересованы в трансграничных сделках, потому что Вы волнуетесь о доставке ..... 1 2 3 4 9

TREND 2008

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

**Q6. Скажите, пожалуйста, по каждому из нижеперечисленного, были бы Вы более уверены, делая покупки у продавцов, расположенных в другой стране Европейского Союза, в Латвии или одинаково уверены в обоих?**

- Более уверены в продавцах из другой страны Европейского Союза ..... 1
- Более уверены в продавцах из Латвии, чем в продавцах из другой страны Европейского Союза ..... 2
- Одинаково уверены ..... 3
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

- A. Покупка товаров или услуг через Интернет ..... 1 2 3 9

- B. Покупка товаров или услуг по телефону или по почте ..... 1 2 3 9
- C. Покупка товаров или услуг от торговых представителей у Вас дома или на работе ..... 1 2 3 9
- D. Покупка товаров или услуг у продавцов/поставщиков, будучи в отпуске, поездке за покупками или в командировке..... 1 2 3 9

**Q7. В настоящее время, когда Вы покупаете товар или услугу у продавца/поставщика услуг из-за границы, Ваша сделка, скорее всего, регулируется законом продавца/поставщика услуг. Если бы в таких сделках применялись единые правила Евросоюза, независимо от места регистрации продавца/поставщика услуг, то были бы Вы более готовы, одинаково готовы или менее готовы делать такие трансграничные покупки:**

- Более готовы..... 1
- Одинаково готовы ..... 2
- Менее готовы ..... 3
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

- A. ... в ситуациях торговли через Интернет ..... 1 2 3 9
- B. ... в ситуациях покупки в помещениях..... 1 2 3 9

TREND 2009  
СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

**Q8. Случалось ли с Вами за последние 12 месяцев что-либо из следующего?**  
*[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

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

A. Вы получили нежелательную коммерческую рекламу, заявления или предложение (телефонные звонки, спам, получаемый по электронной почте, рекламные СМС и т.д.) ..... 1 2 9

B. Вы получили обманчивые или вводящие в заблуждение рекламы заявлениями или предложения..... 1 2 9

*[СПРАШИВАЙТЕ "С", ЕСЛИ НА ПУНКТ "В" ОТВЕТ "ДА"]*

C. Вы откликнулись на рекламу или предложение, которое оказалось обманчивым ..... 1 2 9

D. Вы столкнулись с мошеннической рекламой заявлениями или предложениями ..... 1 2 9

*[СПРАШИВАЙТЕ "Е", ЕСЛИ НА ПУНКТ "D" ОТВЕТ "ДА"]*

E. Вы откликнулись на рекламу или предложение, которое оказалось мошенническим ..... 1 2 9

TREND 2009  
СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

**Q9. За последние 12 месяцев, сталкивались ли Вы с какими-либо проблемами, когда Вы купили что-либо в Латвии?**

- Да - и я пожаловался(-ась) об этом продавцу/поставщику  
услуг/производителю ..... 1
- Да - но я не жаловался(-ась) об этом продавцу/поставщику  
услуг/производителю ..... 2
- Нет ..... 3
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

TREND 2009

[СПРАШИВАЙТЕ ЕСЛИ Q9 = 1]

**Q10A. В целом, Вы остались удовлетворены или неудовлетворены тем, как продавец/поставщик услуг/производитель рассмотрел Вашу жалобу/Ваши жалобы?**

- Очень довольны ..... 4
- Достаточно довольны ..... 3
- Не совсем довольны ..... 2
- Совсем не довольны ..... 1
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

TREND 2009

[СПРАШИВАЙТЕ ЕСЛИ Q9 = 2]

**Q10B. Какова была основная причина того, почему Вы не подали жалобу?**

- Это казалось невозможным, что по возникшей проблеме  
было бы принято удовлетворительное решение ..... 1
- Дело касалось слишком маленьких сумм денег ..... 2
- Вы не знали, каким образом и кому жаловаться ..... 3
- Вы не пожаловались продавцу/поставщику услуг, но  
обратились непосредственно к третьей стороне (в  
ассоциацию потребителей, к адвокату, в арбитражный  
суд, к посреднической помощи, к мировому судье, в суд)..... 4
- [Другое] ..... 8
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

TREND 2009

[СПРАШИВАЙТЕ ЕСЛИ Q10A = 1 ИЛИ 2]

**Q11. Каковы были Ваши дальнейшие действия?**

*[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

- Вы не предприняли дальнейших действий ..... 1
- Вы советовались с организацией по защите прав  
потребителей/центром помощи потребителям ..... 2
- Вы обратились за советом к юристу ..... 3
- Вы подали дело на рассмотрение в арбитражный суд,  
посредническое или примирительное учреждение ..... 4
- Вы обратились в суд..... 5

- Вы обратились с жалобой в государственный орган (орган по защите прав потребителей, регулирующий или местный/региональный орган власти) ..... 6
- [Другое] ..... 8
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

TREND 2009

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

**Q12. О каждом из нижеизложенных утверждений скажите, пожалуйста, Вы с ним согласны или не согласны. В Латвии...**

- Абсолютно согласен ..... 1
- Согласен ..... 2
- Не согласен ..... 3
- Абсолютно не согласен ..... 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

A. ... Споры с продавцами/поставщиками легко решать с помощью арбитражного суда, посреднического или примирительного учреждения (дефектные товары, задержка доставки/ недоставка и т.д.) ..... 1 2 3 4 9

B. ... Споры с продавцами/поставщиками легко решать с помощью суда ..... 1 2 3 4 9

C. ... Доверяете независимым организациям по защите прав потребителей, которые защищают Ваши потребительские права ..... 1 2 3 4 9

D. ... Доверяете государственным учреждениям, которые защищают Ваши потребительские права ..... 1 2 3 4 9

E. ... Считаете, что Вас достаточно защищают существующие меры безопасности, предпринимаемые для защиты прав потребителей ..... 1 2 3 4 9

F. ... В целом продавцы/поставщики в Латвии уважают Ваши потребительские права ..... 1 2 3 4 9

G. ... Вы были бы больше готовы защищать свои права, если бы могли объединиться с другими потребителями, которые жалуются на те же самые темы ..... 1 2 3 4 9

H. ... Вы изменили свое потребительское поведение после рассказа в средствах массовой информации (например, поменяли магазин или стали пользоваться другим товаром) ..... 1 2 3 4 9

СЕЙЧАС Я ХОТЕЛ(А) БЫ ЗАДАТЬ ВАМ ВОПРОСЫ НА ДРУГУЮ ТЕМУ.

TREND 2009

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

**Q13. Если подумать обо всех непродовольственных товарах, продающихся сейчас в Латвии, то считаете ли Вы, что ...?**

- Все товары безопасны ..... 1
- Небольшая часть товаров небезопасна ..... 2
- Значительная часть товаров небезопасна..... 3
- [Это зависит от товара] ..... 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

NEW

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

**Q14. А если подумать обо всех продовольственных товарах, продающихся сейчас в Латвии, то считаете ли Вы, что ...?**

- Практически все продовольственные товары безопасны ..... 1
- Небольшое количество продовольственных товаров небезопасны..... 2
- Значительное количество продовольственных товаров небезопасны..... 3
- [Это зависит от товара] ..... 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

MODIFIED 2009

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

**Q15. Сталкивались ли Вы лично когда-либо с ситуацией отзыва товара с рынка?**

- Да - непродовольственного товара ..... 1
- Да - продовольственного товара..... 2
- Да, для обоих ..... 3
- Нет ..... 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

TREND 2009

[СПРАШИВАЙТЕ, ЕСЛИ Q15 = "1" ИЛИ "2" ИЛИ "3"]

**Q16A. Что Вы сделали в этой ситуации?**

*[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

- Вы ничего не делали ..... 1
- Вы связывались с розничным продавцом/ поставщиком ..... 2
- Вы связывались с производителем ..... 3
- Вы обращались в государственные учреждения ..... 4
- Вы обращались в организацию потребителей ..... 5
- Вы действовали как-то иначе ..... 6
- [Другое] ..... 7



- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

TREND 2009

[СПРАШИВАЙТЕ, ЕСЛИ В Q15 ОТВЕТ = "4" ИЛИ "9"]

**Q16В. Что бы Вы сделали, если бы Вас затронуло изъятие из продажи недовольственного товара?**

*[ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

- Ничего не предприняли бы ..... 1
- Вы бы связались с розничным продавцом/распространителем..... 2
- Вы бы связались с производителем ..... 3
- Вы бы связались с официальными государственными властями ..... 4
- Вы бы связались с потребительскими организациями..... 5
- Вы сделали бы что-то другое, не упомянутое выше ..... 6
- [Другое] ..... 7
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

TREND 2010

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

**Q17. Принимая во внимание все, что Вы купили на прошлой неделе, повлияло ли на Ваш выбор воздействие какого-либо товара (или услуги) на окружающую среду?**

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

TREND 2010

СПРАШИВАТЬ ВСЕХ

**Q18. Если Вы при покупке товара/услуги принимаете во внимание его воздействие на окружающую среду, то где Вы хотели бы, чтобы было указано воздействие товара (или услуги) на окружающую среду?**

- Нет - я не принимаю во внимание воздействие товаров (или услуг) на окружающую среду ..... 1
- На товаре (если это не услуга)..... 2
- Чтобы было указано в магазине / когда продают мне ..... 3
- В Интернете/на домашней странице/на веб-сайте..... 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ..... 9

**D1. Пол**

***[НЕ СПРАШИВАТЬ - ОТМЕТИТЬ СООТВЕТСТВУЮЩИЙ ВАРИАНТ]***

- [1] Мужчина
- [2] Женщина

**D2. Сколько Вам лет?**

- [ ][ ] лет
- [00] [ОТКАЗ/ НЕТ ОТВЕТА]

**D3. Сколько Вам было лет, когда Вы полностью закончили дневное обучение?**

*[Запишите ВОЗРАСТ, КОГДА ВЫ ЗАКОНЧИЛИ ОБУЧЕНИЕ]*

- [ ][ ] ..... лет
- [ 00 ] ..... [ДО СИХ ПОР УЧИТСЯ НА ДНЕВНОМ ОБУЧЕНИИ]
- [ 01 ] [НИКОГДА НЕ ПОСЕЩАЛ ДНЕВНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ]
- [99] ..... [ОТКАЗ/ НЕТ ОТВЕТА]

**D4. Говоря о Вашем теперешнем занятии, сказали бы Вы, что являетесь самозанятым, оплачиваемым работником, работник физического труда или же Вы не заняты профессиональной деятельностью? Означает ли это, что Вы ...**

*[ЕСЛИ ОТВЕТ ДАЁТСЯ ПО ОСНОВНОЙ КАТЕГОРИИ, ЗАЧИТАТЬ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОДКАТЕГОРИИ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ]*

**- Самозанятый**

- i.e. : - фермер / крестьянин, работник леса, рыбак..... 11
- владелец магазина, ремесленник ..... 12
- Профессионал, имеющий частную практику (юрист, практикующий врач, бухгалтер, архитектор и тп.) ..... 13
- Руководитель предприятия ..... 14
- другое ..... 15

**- Наёмный работник**

- i.e. : - Профессионал, работающий по найму ( врач, юрист, бухгалтер, архитектор ..... 21
- ведущий менеджер, руководитель предприятия (генеральный директор, коммерческий директор, другой директор) ..... 22
- руководитель среднего звена (средний менеджер) ..... 23
- Чиновник государственного учреждения ..... 24
- работник бюро ..... 25
- другой оплачиваемый работник (продавец, медсестра и т.п.) ..... 26
- другое ..... 27

**- Работник физического труда**

- i.e. : - мастер, бригадир..... 31
- Работник физического труда ..... 32
- неквалифицированный работник физического труда ..... 33
- другое ..... 34

**- Не работает на оплачиваемой работе**

- i.e. : - Занимается домашним хозяйством..... 41
- студент (дневное обучение) ..... 42
- пенсионер ..... 43
- Безработный либо временно не работающий..... 44
- другое ..... 45

- [Отказ]..... 99

TREND 2009

**В6. Как бы Вы сказали, Вы живете в...**

- Деревне..... 1
- Маленьком городе..... 2
- Среднего размера городе ..... 3
- Большом городе..... 4
- В очень большом городе/ столице ..... 5
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА]..... 9

TREND 2009

**В7. Есть ли у Вас доступ к интернет-подключению дома...**

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