

ZA 5614

**Flash Eurobarometer 331
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Estonia (Russian)**

FL331 - EER

СПРОСИТЬ ВСЕХ

P1 Ваша компания занимается прямыми продажами конечным покупателям.

Да	1
Нет	2

ЕСЛИ «НЕТ» КОД 2 В P1 И ПРЕКРАТИТЕ ИНТЕРВЬЮ

P2a Сколько сотрудников работает в Вашей компании?

ИНТ.: ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО» КОД «999») - (ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

					сотрудников
--	--	--	--	--	-------------

ЕСЛИ МЕНЕЕ 10 СОТРУДНИКОВ Б P2a<10, ПРЕКРАТИТЕ ИНТЕРВЬЮ — ЕСЛИ P2a=999, ПЕРЕЙДИТЕ К P2b — С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К P3

P2b В Вашей компании...

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Менее 10 сотрудников	1
10-49 сотрудников	2
50-249 сотрудников	3
250 и более сотрудников	4
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW

D5 Со сколькими странами ЕС в настоящее время у Вас есть трансграничные продажи конечным покупателям? «В нашем определении трансграничные продажи — это продажи по телефону, по почте или электронные продажи через Интернет или с посещением конечного покупателя на дому (например неограниченный круг лиц) резидентов других стран-членов ЕС, кроме страны продавца. Происхождение продаваемых продуктов не играет роли. Самое главное, чтобы при этой сделке конечный покупатель был резидентом другой страны-члена ЕС, чем продавец. Продажа в магазинах людям из других стран ЕС, которые находятся на отдыхе или приехали в шоп-тур, не относятся к трансграничным продажам.»

(ИНТ.: ЕСЛИ «ПРОДАЕТ ТОЛЬКО ПОКУПАТЕЛЯМ В СВОЕЙ СОБСТВЕННОЙ СТРАНЕ» КОД «00», — ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО» КОД «99»)

страна(-ы)

FL300 Q1

Q1.1 Не могли бы Вы оценить в процентах от общего оборота прошлого года уровень продаж через электронную коммерцию/продажи через Интернет

(ИНТ.: ЕСЛИ «НЕ ПРИМЕНИМО» КОД «998», — ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО» КОД «999») - (ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Не могли бы Вы оценить в процентах от общего оборота прошлого года уровень продаж через электронную коммерцию/продажи через Интернет в Эстонии

(ИНТ.: ЕСЛИ «НЕ ПРИМЕНИМО» КОД «998», — ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО» КОД «999») - (ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Не могли бы Вы оценить в процентах от общего оборота прошлого года уровень продаж по телефону или по почте

(ИНТ.: ЕСЛИ «НЕ ПРИМЕНИМО» КОД «998», — ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО» КОД «999») - (ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Не могли бы Вы оценить в процентах от общего оборота прошлого года уровень продаж через Интернет, по телефону или по почте покупателям из других стран-членов ЕС

(ИНТ.: ЕСЛИ «НЕ ПРИМЕНИМО» КОД «998», — ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО» КОД «999») - (ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Насколько существенными являются перечисленные ниже препятствия расширению Вашей трансграничной торговли в другие страны ЕС?
----	--

(ОДИН ОТВЕТ НА КАЖДОЙ СТРОКЕ)

	(ЗАЧИТАЙТЕ)	весьма существе нными	существе нными	не особо существе нными	вовсе не существе нными	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА)
1	Добавочная стоимость за соответствие с разными национальным налоговыми требованиями (например, правила НДС)	1	2	3	4	5
2	Добавочная стоимость за соответствие разным правилам по защите прав потребителя и законам контракта (включая консультации юриста)	1	2	3	4	5
3	Более высокая стоимость трансграничной доставки по сравнению с доставкой внутри страны	1	2	3	4	5
4	Потенциально большие затраты на разрешение конфликтов и споров при трансграничных сделках	1	2	3	4	5
5	Потенциально большие затраты на риск мошенничества и неуплаты при трансграничных сделках	1	2	3	4	5
6	Дополнительные затраты, возникающие из-за языковых различий	1	2	3	4	5
7	Дополнительные затраты на послепродажное обслуживание при трансграничных сделках	1	2	3	4	5

8	Ограничения на трансграничные продажи, вводимые производителями или поставщиками	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

Q3	«Законодательство по защите прав потребителя» нужно понимать как законодательство, касающееся экономических интересов потребителей, которое не включает безопасность продуктов. Когда вопрос касается безопасности продуктов, это должно быть конкретно отражено. Знаете ли Вы, где можно найти или получить соответствующую информацию и совет, касающийся законодательства по защите прав потребителя, применимого к Эстонии или другой стране ЕС?
----	--

(ЗАЧИТАЙТЕ - ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ) — (ИНТ.: ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ОТВЕЧАЕТ «ДА, УПОМЯНУВ КОНКРЕТНО ЕВРОПЕЙСКИЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР», КОД «4»)

Да, относительно законодательства в Эстонии	1,
Да, относительно законодательства в другой стране ЕС	2,
Нет, ни в Эстонии, ни в другой стране ЕС	3,
ДА, УПОМЯНУВ КОНКРЕТНО ЕВРОПЕЙСКИЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР	4,
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	5,

NEW

ЗАДАЙТЕ Q4a В FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO — С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q4b

Q4a	В течение периода cooling off (периода Ожидания) потребитель имеет законное право вернуть товар, купленный через Интернет, по телефону или по почте без оплаты штрафа. Какова продолжительность этого периода в (НАШЕЙ СТРАНЕ)? Дайте пожалуйста ответ в КАЛЕНДАРНЫХ днях.
-----	--

(ИНТ.: ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО» КОД «999») - (ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

календарных дней

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q4b В AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO — С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q5a

Q4b	
-----	--

--

--	--	--	--

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

НЕ ЗАДАВАЙТЕ Q5a В IE И UK — IE И UK ПЕРЕЙДИТЕ К Q5b
--

--

Q5a	Закончите, пожалуйста утверждение. У покупателя есть право просить заменить неисправный продукт, который может быть отремонтировать?
-----	--

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

В течение 1 года с даты покупки	1
В течение 2 лет с даты покупки	2
В течение до 2 лет с даты покупки и больше для некоторых товаров	3
НИЧТО ИЗ ВЫШЕПЕРЕЧИСЛЕННОГО	4
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	5

FL300 Q12_a

СПРОСИТЕ Q5b ТОЛЬКО В IE И UK — С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q6 — НЕ ЗАДАВАЙТЕ Q5b В ШОТЛАНДИИ - В ШОТЛАНДИИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q5c
--

--

Q5b	
-----	--

--

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b1

СПРОСИТЕ Q5c ТОЛЬКО В ШОТЛАНДИИ — С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q6

--

Q5c	
-----	--

--

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b2

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q6	Я зачитаю Вам 4 утверждения о законодательстве в Эстонии, касающегося коммерческой практики. Это относится к запрещенной и не запрещенной практике. По каждому утверждению скажите пожалуйста, это запрещено или нет?
----	---

(ОДИН ОТВЕТ НА КАЖДОЙ СТРОКЕ)

	(ЗАЧИТАЙТЕ)	Запрещен о	Не запрещен о	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА
--	-------------	---------------	---------------------	---------------------------

1	Включать инвойс или аналогичный документ, подлежащий оплате в маркетинговые материалы	1	2	3
2	Рекламирывать товар по очень низкой цене по сравнению с другими предложениям не имея достаточного количества товаров для продажи	1	2	3
3	Преувеличивать качества товара в рекламе	1	2	3
4	Описывать товар как «бесплатный» хотя бесплатным он будет только для тех покупателей, что позвонят по номеру телефона с премиальным тарифом	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7	За последние 12 месяцев Вы сталкивались с недобросовестными рекламами, заявлениями или предложениями, которые делали Ваши конкуренты?
----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, несколько раз	1
Да, раз или два	2
Нет	3
НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА	4

FL300 Q15

--

Q8	За последние 12 месяцев Вы сталкивались во вводящей в заблуждение или лживыми рекламами, заявлениями или предложениями, которые делали Ваши конкуренты? Вводящие в заблуждение или лживые рекламы — это рекламы, в которых содержится заведомо ложная информация или содержится фактически правильная информация, представленная в вводящей в заблуждение форме о продаваемом товаре или услуге.
----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, несколько раз	1
Да, раз или два	2
Нет	3
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	4

FL300 Q16

--

Q9	За последние 12 месяцев Вы сталкивались с вводящими в заблуждение или лживыми рекламами, заявлениями или предложениями, которые делали Ваши конкуренты о полезном воздействии их продукта на окружающую среду (вводящие в заблуждения заявления об экологичности)?
----	--

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да, несколько раз	1
Да, раз или два	2
Нет	3
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	4

NEW

--

Q10	А теперь подумаем о законодательстве, касающемся экономических интересов покупателей, скажите пожалуйста, Вы определенно согласны, согласны, не согласны или абсолютно не согласны со следующими утверждениями. Позвольте мне еще раз заверить Вас, что все ответы строго анонимны.
-----	---

(ОДИН ОТВЕТ НА КАЖДОЙ СТРОКЕ)

(ЗАЧИТАЙТЕ)	Полностью согласен(-сна)	Соглашусь	Не согласусь	Совсем не согласен(-сна)	НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА
-------------	--------------------------	-----------	--------------	--------------------------	--------------------

1	Вы соблюдаете закон по охране интересов потребителя	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

2	Ваши конкуренты соблюдают закон по охране интересов потребителя	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

FL300 Q18

Q11 В отношении безопасности продуктов, имело ли место что-либо из перечисленного ниже в Вашей фирме за последние два года?

(ОДИН ОТВЕТ НА КАЖДОЙ СТРОКЕ)

	(ЗАЧИТАЙТЕ)	Да	Нет	НЕ ПРИМЕНИМО, ВЫ НЕ ПРОДАЕТЕ ПРОДУКТЫ	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА
--	-------------	----	-----	---------------------------------------	---------------------

1	Вы получали жалобы от покупателей, касающиеся безопасности какого-либо из проданных Вами продуктов	1	2	3	4
2	Безопасность каких-либо продаваемых Вами продуктов проверялась уполномоченными лицами	1	2	3	4
3	Уполномоченные лица просили Вас вывести из продажи или отозвать какие-либо продаваемые Вами продукты	1	2	3	4
4	Уполномоченные лица просили Вас публично высказаться о безопасности каких-либо продаваемых Вами продуктов	1	2	3	4
5	Вы, как розничный торговец, провели проверку продуктов, чтобы убедиться в том, что то, что вы продаете, безопасно.	1	2	3	4
6	Какие-либо другие принудительные действия, касающиеся безопасности продукта	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

Q12 «Организации по защите прав потребителя» - это национальные, региональные и местные органы государственной власти, которые осуществляют общественный контроль за рынком и проводят другие действия, направленные на обеспечение соблюдения законодательства по защите прав потребителя и безопасности продуктов. За последние 12 месяцев информировали ли Вас эти власти (или потребительские организации) о том, что Вы нарушаете закон о защите прав потребителя? Например, встречаясь с Вами, по телефону или официально, направив Вам письмо или email, в котором говорилось о несоблюдении закона, вызвав в суд или наложив судебный запрет.

ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ

Да	1
Нет	2
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

Q13 По предложенным ниже утверждениям, касающихся контроля за соблюдением законов о защите прав потребителя и безопасности продуктов, скажите, Вы полностью согласны, согласны, не согласны или совсем не согласны с ними:

(ОДИН ОТВЕТ НА КАЖДОЙ СТРОКЕ")

	(ЗАЧИТАЙТЕ)	Полностью согласен (-сна)	Согласен	Не согласен	Совсем не согласен (-сна)	Неотносится к Вам, не занимается продажей продуктов	НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА

1	Органы государственной власти активно контролируют и обеспечивают соблюдение законов по защите прав потребителя в Вашем секторе в Эстонии	1	2	3	4	5	6
2	Органы государственной власти активно контролируют и обеспечивают соблюдение законов о безопасности продуктов в Вашем секторе в Эстонии	1	2	3	4	5	6

3	Органы государственной власти активно контролируют и обеспечивают соблюдение законов о безопасности продуктов питания в Вашем секторе в Эстонии	1	2	3	4	5	6
4	Негосударственные организации по защите прав потребителя активно контролируют и обеспечивают соблюдение законов о защите прав потребителя в Вашем секторе в Эстонии	1	2	3	4	5	6
5	Саморегулирующиеся организации активно осуществляют контроль за соблюдением кодексов поведения или СНИПов в Вашем секторе в Эстонии	1	2	3	4	5	6
6	Средства массовой информации регулярно делают репортажи о компаниях, которые неуважительно относятся к закону о защите прав потребителя	1	2	3	4	5	6
7	Вы поменяли свою коммерческую практику после репортажа в средствах массовой информации	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

НЕ ЗАДАВАЙТЕ Q14a В ФИНЛЯНДИИ — В ФИНЛЯНДИИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q14b

Q14a	За последние два года использовали ли Вы механизмы альтернативного разрешения споров (ADR) (например, прибегал к помощи арбитров, медиаторов, омбудсменов, использовали согласительные советы, комиссии по рассмотрению потребительских жалоб, другие согласительные советы вместо судебных разбирательств) для урегулирования споров с покупателями?
------	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

Нет, и вы не знаете ничего о таких механизмах	1,
Нет, но Вы знаете некоторые такие ADR механизмы	2,
Нет, но вы являетесь членом ADR	3,
Да, Вы воспользовались ADR механизмом	4,
Да, Вы регулярно используете эти механизмы	5,
Да, хотя Вы являетесь членом ADR	6,
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

СПРОСИТЕ Q14b ТОЛЬКО В ФИНЛЯНДИИ — С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q15

Q14b	
------	--

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q15 «Безопасность продуктов» относится только к потребительским товарам и не относится к промышленным товарам. Небезопасные продукты — это те, что не соответствуют стандартам безопасности, а не ружья и ножи. Подумав о непродовольственных продуктах, представленных в настоящее время на рынке в Эстонии, считаете ли Вы, что...?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Преимущественно все товары безопасны	1
Малая часть товаров небезопасна	2
Значительная часть товаров небезопасна	3
Не применимо, потому что Вы не продаете непродовольственные продукты	4
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 Подумав о всех продовольственных продуктах, имеющихся на рынке в Эстонии, думаете ли Вы, что ...?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Преимущественно все товары безопасны	1
Малая часть товаров небезопасна	2
Значительная часть товаров небезопасна	3
Не применимо, потому что Вы не продаете продовольственные продукты	4
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

ДЕМОГРАФИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ПРОГ: Сумма должна быть введена исключительно в местной валюте, эта сумма будет автоматически конвертироваться в евро (таблица конвертации была отправлена)

французский	8,
немецкий	9,
греческий	10,
венгерский	11,
ирландский	12,
итальянский	13,
латышский	14,
литовский	15,
мальтийский	16,
польский	17,
португальский	18,
румынский	19,
словацкий	20,
словенский	21,
испанский	22,
шведский	23,
исландский	24,
норвежский	25,
люксембургский	26,
русский	27,
ДРУГОЙ ОТВЕТ	28,
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	29,

NEW BASED ON FL300 D6