

**ZA 5614**

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

**Country Questionnaire  
Latvia (Russian)**

FL331 - LVR

JAUTĀT VISIEM

P1 Ваша компания занимается прямыми продажами конечным покупателям.

Да	1
Нет	2

ЕСЛИ «НЕТ» КОД 2 В P1 И ПРЕКРАТИТЕ ИНТЕРВЬЮ

P2a Сколько сотрудников работают в Вашей компании?

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

					работников
--	--	--	--	--	------------

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

P2b В Вашей компании...

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

Менее 10 сотрудников	1
10-49 сотрудников	2
50-249 сотрудников	3
250 и более сотрудников	4
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	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 Латвии

(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 важными оказываются перечисленные ниже препятствия Вашей трансграничной торговли для других стран ЕС?
----	---

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)
-----------------------------------

	(NOLASĪT)	Очень важно	В достаточной степени важно	Не слишком важно	Совсем неважно	Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)
--	-----------	-------------	-----------------------------	------------------	----------------	-------------------------------------

1	Добавочная стоимость за соответствие разным национальным налоговым требованиям (например, правила НДС)	1	2	3	4	5
2	Добавочная стоимость за соответствие разным правилам по защите прав потребителя и договорное право (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 неоплаты при трансграничных сделках	1	2	3	4	5
6	Дополнительные затраты, возникающие из-за разных языков	1	2	3	4	5
7	Дополнительные затраты на после продажное 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 Латвии или другой стране ЕС?
----	---

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

Да, применительно законодательства в (НАШЕЙ СТРАНЕ)	1,
Да, применительно законодательства в другой стране ЕС	2,
Нет, ни в (НАШЕЙ СТРАНЕ), ни в другой стране ЕС	3,
Да, упомянув конкретно Европейский потребительский центр (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	4,
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	5,

NEW

ЗАДАЙТЕ QA4a 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 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.. (M)
-----	--

(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. Покупатель имеет право просить замены неисправного продукта, подлежащего ремонту,...?
-----	--

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)
---------------------------------

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 (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	4
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	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
--------------

Q5c JAUTĀT TĪKAI SKOTIJĀ, PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q6
--

--

Q5c	
-----	--

--

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12\_b2

JAUTĀT VISIEM

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

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

	(NOLASĪT)	Запрещен о	Не запрещен о	Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)
--	-----------	---------------	---------------------	---

1	Включение в маркетинговые материалы счета или похожего документа с просьбой произвести платеж	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?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Да, несколько раз	1
Да, один или два раза	2
Нет	3
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	4

FL300 Q15

Q8 За последние 12 месяцев Вы сталкивались с вводящими 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 вводящей в заблуждение форме о продаваемом товаре или услуге.

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

Да, несколько раз	1
Да, один или два раза	2
Нет	3
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	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 полезных свойствах их продукта, которые они оказывают на окружающую среду (вводящие в заблуждения заявления об экологичности)?

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

Да, несколько раз	1
Да, один или два раза	2
Нет	3
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	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.

(TĪKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

(NOLASĪT)	Полностью согласны	В некоторой мере согласны	В некоторой мере не согласны	Полностью не согласны	Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)
-----------	--------------------	---------------------------	------------------------------	-----------------------	-------------------------------------



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?

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

(NOLASĪT)	Да	Нет	Не применимо, Вы не продаете продукты (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)
-----------	----	-----	--	-------------------------------------

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 иные 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.

( IESPĒJAMA TĪKAI 1 ATBILDE )

Да	1
Нет	2
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	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:

(TĪKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

(NOLASĪT)	Полностью согласны	В некоторой мере согласны	В некоторой мере не согласны	Полностью не согласны	Не приносите продукты (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)

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

3	Органы государственной власти активно контролируют и обеспечивают соблюдение законов о безопасности продуктов питания в Вашем секторе в Латвии	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 Латвии	1	2	3	4	5	6
5	Саморегулирующиеся организации активно контролируют соблюдение кодексов этики или поведения в Вашем секторе в Латвии	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, арбитров, медиаторов, омбудсменов, согласительные советы вместо судебных разбирательств) для урегулирования споров с покупателями?
------	--

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

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 (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

СПРОСИТЕ Q14ib ТОЛЬКО В ФИНЛЯНДИИ — С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q15

Q14b	
------	--

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

FL300 Q22b TREND MODIFIED

JAUTĀT VISIEM

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 Латвии считаете ли Вы, что...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Все товары безопасны	1
Небольшая часть товаров небезопасна	2
Значительная часть товаров небезопасна	3
Не применимо, потому что Вы не продаете непродовольственные продукты	4
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

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

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Все товары безопасны	1
Небольшая часть товаров небезопасна	2
Значительная часть товаров небезопасна	3
Не применимо, потому что Вы не продаете продовольственные продукты	4
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DEMOGRĀFIJA

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

D1 Каков был оборот вашей компании в прошлом году?

(ИНТ.: ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО» КОД «999»)

LVL

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2 Используете ли вы следующие каналы продаж для розничной торговли?

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Е-коммерция\Интернет	1,
Почтовая рассылка (по почте)	2,
Телепродажи /Центр обработки заказов по телефону (не считая е-коммерцию, например продажи по телефону, телемагазины)	3,
Продажи через представителей, посещающих покупателей на дому	4,
Прямые розничные продажи (например, магазины)	5,
Другое (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	6,
Не знаю/нет ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

D3 Продаете ли вы продукты или другие товары конечным покупателям? «Под продуктами мы подразумеваем: продукты, которые покупатели едят дома, покупают на вынос или могут съесть на месте».

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

Да, Вы продаете продукты	1
Да, Вы продаете другие товары	2
Да, Вы продаете как продукты, так и другие товары	3
Нет	4

NEW BASED ON FL300 D4

D4 На каком языке Вы готовы продавать конечным покупателям?

(ATBILŽU VARIANTUS NELASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Болгарский	1,
Чешский	2,
Датский	3,
Голландский	4,
Английский	5,
Эстонский	6,
Финский	7,
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	28,
НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)	29,

NEW BASED ON FL300 D6