

ZA5615

**Flash Eurobarometer 332
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Estonia (Russian)**

FL332 - EER

Отношение покупателей к трансграничной торговле и защите прав потребителя

D1 Сколько Вам лет?

(ЗАЧИТАЙТЕ — ЕСЛИ «ОТКАЗ», КОД '99')

--	--

D2 ПОЛ (ОТМЕТЬТЕ, НЕ СПРАШИВАЯ)

Мужчина	1
Женщина	2

ПРОДАВЕЦ-ЭТО РОЗНИЧНЫЙ ТОРГОВЕЦ ТОВАРОВ В МАГАЗИНЕ ИЛИ НА ВЕБ-САЙТЕ \ ПРОВАЙДЕР — ЭТО ПРОДАВЕЦ УСЛУГ

СПРОСИТЬ ВСЕХ

--

Q1 Покупали ли Вы за последние 12 месяцев какие-либо товары или услуги в Эстонии или в других странах по Интернету, по телефону или по почте одним из следующих способов...?

(ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ)

	(ЗАЧИТАЙТЕ)	Да, у продавца/поставщика услуг, находящегося в Эстонии	Да, у продавца/поставщика услуг, находящегося в какой-либо другой стране Европейского Союза	Да, у продавца/поставщика услуг, находящегося за пределами и Европейского Союза	Нет	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА
--	-------------	---	---	---	-----	---------------------

1	через Интернет (веб-сайт, электронную почту и т.д.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	по телефону	1,	2,	3,	4,	5,
3	по почте (каталоги, заказы по почте и т.д.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q2.1 ЕСЛИ «Да, у продавца/поставщика, который находится в Эстонии», КОД 1 В Q1.1 ИЛИ /И Q1.2 ИЛИ/И Q1.3 – С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q2.2

ПРОГ. Нужно указать сумму непосредственно в местной валюте, эта сумма будет автоматически переведена в Евро (конверсионная таблица была отправлена)

--

Q2.1 Вы сказали, что покупали что-то через Интернет, по телефону или по почте у продавца/поставщика услуг, которые находятся в Эстонии. Скажите, пожалуйста, сколько Вы в целом потратили на товары и услуги, приобретенные через Интернет, по телефону или по почте в Эстонии за последние 12 месяцев, даже если это приблизительная цифра.

(ИНТ.: ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ» КОД '999999')

						€
--	--	--	--	--	--	---

NEW

ЗАДАЙТЕ Q2.2 ЕСЛИ «Да, у продавца/поставщика, который находится в другой стране ЕС», КОД 2 В Q1.1 ИЛИ /И Q1.2 ИЛИ/И Q1.3 – С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q2.3

ПРОГ. Нужно указать сумму непосредственно в местной валюте, эта сумма будет автоматически переведена в Евро (конверсионная таблица была отправлена)

--

Q2.2 Вы сказали, что покупали что-либо через Интернет, по телефону или по почте у продавцов /поставщиков услуг, которые находятся в ДРУГОЙ СТРАНЕ ЕС. Назовите, пожалуйста, хотя бы примерно общую сумму, потраченную Вами за последние 12 месяцев на товары, купленные дистанционно из другой страны Европейского Союза.

(ИНТ.: ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ» КОД '999999')

						€
--	--	--	--	--	--	---

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q2.3 ЕСЛИ «Да, у продавца/поставщика, который находится в другой стране ЕС», КОД 3 В Q1.1 ИЛИ /И Q1.2 ИЛИ/И Q1.3 – С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q3

ПРОГ. Нужно указать сумму непосредственно в местной валюте, эта сумма будет автоматически переведена в Евро (конверсионная таблица была отправлена)

--

Q2.3 Вы сказали, что покупали что-либо через Интернет, по телефону или по почте у продавцов /поставщиков услуг, которые находятся за пределами ЕС. Назовите, пожалуйста, хотя бы примерно общую сумму, потраченную Вами за последние 12 месяцев на товары, купленные через Интернет, по телефону или по почте в странах за пределами Европейского Союза.

(ИНТ.: ЕСЛИ «НЕ ЗНАЮ» КОД '999999')

						€
--	--	--	--	--	--	---

NEW

ЗАДАЙТЕ Q3 ЕСЛИ КОД 1 ИЛИ 2 В Q1.1 ИЛИ /И Q1.2 ИЛИ/И Q1.3 – С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q4

Q3 Случались ли с Вами следующие ситуации в последние 12 месяцев при покупке чего-либо через интернет, по телефону или по почте в Эстонии или ещё где-либо?

(ОДИН ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ ВЫСКАЗЫВАНИЮ)

	(ЗАЧИТАЙТЕ)	Случалос ь	Не случалось	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА
--	-------------	---------------	-----------------	---------------------------

1	Задержка доставки чего-либо, купленного у продавца/поставщика услуг, расположенного в Эстонии	1	2	3
2	В.Вы купили что-либо у продавца/поставщика услуг, расположенного в Эстонии, и это не было доставлено вовсе	1	2	3
3	Задержка доставки чего-либо, купленного у продавца/поставщика услуг, расположенного в другой стране Европейского Союза	1	2	3
4	Вы купили что-либо у продавца/поставщика услуги, расположенного в другой стране Европейского Союза, и это не было доставлено вовсе	1	2	3
5	Вы хотели купить что-либо у продавца/поставщика услуг в другой стране Европейского Союза, но продавец отказался доставить или продать Вам это в Эстонию	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q4 За последние 12 месяцев покупали ли Вы какие-либо товары, находясь в отпуске, поездке за покупками или командировке в другой стране Евросоюза?

(ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да	1
Нет	2
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	3

FL 299 Q2

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.

(ОДИН ОТВЕТ НА КАЖДОЙ СТРОКЕ)

	(ЗАЧИТАЙТЕ)	Полностью согласен(-сна)	Склонен(-онна) согласиться	Склонен(-онна) не согласиться	Совсем не согласен(-сна)	НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА
--	-------------	--------------------------	----------------------------	-------------------------------	--------------------------	--------------------

1	Вы готовы покупать товары и услуги, пользуясь языком другой страны Европейского Союза	1	2	3	4	5
2	Вы знаете, где получить информацию и советы о трансграничных покупках в Европейском Союзе	1	2	3	4	5
3	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	5
4	Вы не заинтересованы в трансграничных сделках в Европейском Союзе в последующие 12 месяцев	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6	Скажите, пожалуйста, по каждому из ниже перечисленного, Вы более уверены, делая покупки у продавцов, расположенных в другой стране Европейского Союза, в Эстонии или одинаково уверены в обоих?
----	---

(ОДИН ОТВЕТ НА КАЖДОЙ СТРОКЕ)

	(ЗАЧИТАЙТЕ)	Более уверены в продавцах из другой страны Европейского Союза	Более уверены в продавцах из Эстонии, чем в продавцах из другой страны Европейского Союза	Одинаково уверены	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА
--	-------------	---	---	-------------------	---------------------

1	Покупка товаров или услуг через Интернет	1	2	3	4
2	Покупка товаров или услуг по телефону или по почте	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7	Случалось ли с Вами за последние 12 месяцев что-либо из следующего?
----	---

(ОДИН ОТВЕТ НА КАЖДОЙ СТРОКЕ)

	(ЗАЧИТАЙТЕ)	Да	Нет	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА
--	-------------	----	-----	---------------------

1	Вы получили не заказанную коммерческую рекламу, заявления или предложения (телефонные звонки от торгового представителя, спам по и-мейлу, коммерческие SMS и т.д.)	1	2	3
2	Вы сталкивались с обманчивой или вводящей в заблуждение рекламой, заявлениями или предложениями	1	2	3
3	Вы откликнулись на рекламу или предложение, которое оказалось обманчивым или вводящим в заблуждение	1	2	3
4	Вы сталкивались с мошеннической рекламой, заявлениями или предложениями	1	2	3

5	Вы откликнулись на рекламу или предложение, которое оказалось мошенничеством	1	2	3
6	Вы сталкивались с преувеличением или обманом в отношении положительного воздействия продуктов на окружающую среду	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8	Предположим, Вы заказали товар по почте, телефону или через Интернет, как Вы думаете, у Вас есть право, не объясняя причину, вернуть заказанный товар в течение 4 дней после того, как он будет доставлен, и получить обратно деньги?
----	---

(ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да	1
Нет	2
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	3

EB73.3 QA6

Q9	Представьте, что новый холодильник, который Вы купили 18 месяцев назад, сломался не по независящей от Вас причине. Вы не покупали никакой расширенной коммерческой гарантии. У Вас есть право на бесплатный ремонт или замену холодильника?
----	---

(ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да	1
Нет	2
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10	Представьте, что Вы получили по почте два обучающих DVD, которые не заказывали, и счет на 20 евро за эти товары. Должны ли Вы оплатить этот счет?
-----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Нет, и Вы не обязаны отправлять назад эти DVD	1
Нет, если Вы отправляете назад эти DVD	2
Да, Вы обязаны отправлять	3
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11 За последние 12 месяцев, сталкивались ли Вы с какими-либо проблемами, когда Вы купили что-либо в Эстонии?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да - и Вы пожаловались об этом продавцу/поставщику услуг/производителю	1
Да — но Вы не жаловались об этом продавцу/поставщику услуг/производителю	2
Нет	3
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q12 ЕСЛИ «Да - и Вы пожаловались об этом продавцу/поставщику услуг/производителю», КОД 1 В Q11 – С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q12.2

Q12.1 В целом, Вы остались удовлетворены или не удовлетворены тем, как продавец/поставщик услуг/производитель рассмотрел Вашу жалобу/Ваши жалобы?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

очень удовлетворены	1
удовлетворены	2
не очень удовлетворены	3
совсем не удовлетворены	4
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	5

FL 299 Q10A

ЗАДАЙТЕ Q12.2 ЕСЛИ «Да — но Вы не жаловались об этом продавцу/поставщику услуг/производителю», КОД 2 В Q11 – С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q13

Q12.2 Какова была основная причина того, почему Вы не подали жалобу?

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

Поскольку вряд ли Вы получили бы удовлетворительное решение проблемы, с которой Вы столкнулись	1,
Сумма претензии была слишком мала	2,
Вы не знали, как или куда предъявить жалобу	3,
Вы не были уверены в своих правах потребителя	4,
Вы думали, что это займет слишком много времени	5,
Вы пытались обратиться с жалобой по другим проблемам прежде, но это не увенчалось успехом	6,

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)	7,
ДРУГОЙ ОТВЕТ	8,
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

ЗАДАЙТЕ Q13 ЕСЛИ «Не очень удовлетворены» (КОД3) ИЛИ «Совсем не удовлетворены» (КОД 4) В Q12.1 – С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q14

Q13 Каковы были Ваши дальнейшие действия?

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

Вы ничего не предприняли	1,
Вы обратились за советом в объединение потребителей/ к консультанту	2,
Вы обратились за советом к юристу	3,
Вы обратились в арбитражный суд, к посредническому или примирительному органу	4,
Вы передали дело в суд	5,
Вы обратились с жалобой в государственный орган (орган по защите прав потребителей, регулирующий или местный/региональный орган власти)	6,
ДРУГОЕ	7,
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	8,

FL 299 Q11

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q14 Скажите, пожалуйста, по каждому следующему высказыванию, согласитесь ли Вы с ним или нет. В Эстонии ...?

(ОДИН ОТВЕТ НА КАЖДОЙ СТРОКЕ)

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

1	...легко разрешать споры с продавцами/поставщиками услуг через арбитражный суд, посреднические или примирительные органы (неисправность товара, задержка или отсутствие доставки и т. д.)	1	2	3	4	5
2	...легко решать споры с продавцами/поставщиками услуг через суд	1	2	3	4	5
3	...Вы доверяете независимым организациям потребителей в защите Ваших интересов, как потребителя	1	2	3	4	5
4	...Вы доверяете официальным властям в защите Ваших интересов, как потребителя	1	2	3	4	5
5	...Вы чувствуете, что имеющиеся меры по защите потребителей, защищают Вас в достаточной мере	1	2	3	4	5
6	...в целом, продавцы/поставщики услуг в Эстонии уважают Ваши права, как потребителя	1	2	3	4	5
7	...Вы изменили свое потребительское поведение после рассказа в средствах массовой информации (например, поменяли магазин или стали пользоваться другим товаром)	1	2	3	4	5
8	...Вы регулярно смотрите ТВ /слушаете радио программы, затрагивающие вопросы прав потребителей	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

ЗАЧИТАЙТЕ: Понятие «Безопасность продуктов» относится только к потребительским товарам и не включает промышленные товары. Небезопасные продукты — это продукты, которые не соответствуют стандартам безопасности, а не ружья и ножи.

Q15 Если подумать обо всех непродовольственных товарах, продающихся сейчас в Эстонии, то считаете ли Вы, что ...?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Преимущественно все товары безопасны	1
Малая часть товаров небезопасна	2
Значительная часть товаров небезопасна	3
ЭТО ЗАВИСИТ ОТ ТОВАРА	4
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	5

FL 299 Q13

Q16 А если подумать обо всех продовольственных товарах, продающихся сейчас в Эстонии, то считаете ли Вы, что ...?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ОДИН ОТВЕТ)

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	5

FL 299 Q14

Q17 Сталкивались ли Вы лично когда-либо с ситуацией отзыва товара с рынка?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да - непродовольственного товара	1
Да - продовольственного товара	2
Да, и тех, и других	3
Нет	4
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	5

FL 299 Q15

Q18 Принимая во внимание все, что Вы купили на прошлой неделе, повлияло ли на Ваш выбор воздействие какого-либо товара или услуги на окружающую среду?

(ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Да	1
----	---

Нет	2
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	3

FL 299 Q17

СПРОСИТЬ ВСЕХ

ДЕМОГРАФИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

D4 Сколько Вам было лет, когда Вы закончили дневное обучение?

(ЕСЛИ 'СЕЙЧАС УЧИТСЯ', ТО КОД '00', ЕСЛИ 'НЕТ ОБРАЗОВАНИЯ', ТО КОД '01', ЕСЛИ 'ОТКАЗ', ТО КОД '98', ЕСЛИ 'НЕ ЗНАЮ', ТО КОД '99')

FL 999 D4

D5 Если говорить о Вашем занятии в настоящее время, то Вы сами себе работодатель, служащий, рабочий или Вы не работаете? Значит ли это, что Вы являетесь ...

ЕСЛИ ДАН ОТВЕТ, КОТОРЫЙ ОТНОСИТСЯ К ОСНОВНОЙ КАТЕГОРИИ, ЗАЧИТАЙТЕ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОДКАТЕГОРИИ

ЧАСТНЫМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕМ	
Фермером, лесничем, рыбаком	1
Владельцем магазина, ремесленником	2
Специалистом (юристом, медицинским работником, бухгалтером, архитектором ...)	3
Руководителем фирмы	4
ДРУГОЕ	5
СЛУЖАЩИМ	
Специалистом (работающим по найму: врач, юрист, бухгалтер, архитектор ...)	6
Руководящим работником, директором или руководителем высшего звена	7
Руководителем среднего звена	8
Государственным служащим	9
Офисный работник	10
Служащим другого типа (продавец, медсестра)	11
ДРУГОЕ	12
РАБОЧИМ	
Руководителем среднего звена/ руководителем работ (менеджер команды, бригадир)	13
Рабочим (физическая работа)	14
Неквалифицированным рабочим	15
ДРУГОЕ	16
БЕЗ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЗАНЯТОСТИ	
Занимаетесь домашним хозяйством	17
Учащийся / студент (на дневном отделении)	18
Пенсионер	19

Ищете работу	20
ДРУГОЕ	21
ОТКАЗ	22

FL 999 D5

D6 Есть ли у Вас дома подключение к Интернет?

Да	1
Нет	2

FL 999 D6

D12 В каком уезде Вы живёте?

(ЗАЧИТАЙТЕ ЕСЛИ НЕОБХОДИМО -ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

D13 Не могли бы Вы сказать, Вы живете в...?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

в сельской местности, в деревне	1
в небольшом городе или в городе средней величины	2
в большом городе	3
НЕ ЗНАЮ (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	4

D18 Есть ли у Вас мобильный телефон?

(НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)

Да	1
Нет	2

D20 Есть ли у Вас стационарный телефон?

(НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)

Да	1
Нет	2

D22 Скажите, пожалуйста, мне, сколько человек от 15 лет и старше живёт в Вашей семье, включая Вас самих?

(ЗАПИШИТЕ — ЕСЛИ «ДК», КОД '98' -ЕСЛИ "ОТКАЗ", КОД '99')

количество людей в возрасте 15 лет и старше в Вашей семье