

ZA5793

**Flash Eurobarometer 358
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Bulgaria**

EB FLASH 358 - Consumers - BG

D1 На колко години сте?

(ЗАПИШЕТЕ - АКО "ОТКАЗ" КОДИРАЙТЕ '99')

--	--

D2 Пол

Мъж	1
Жена	2

Потребителски нагласи към презграничната търговия и защита на потребителите

ПОД ПРОДАВАЧ ИМАМЕ ПРЕДВИД РАЗПРОСТРАНИТЕЛЯ ИЛИ ПРОДАВАЧА НА ДРЕБНО НА НЯКАКВА СТОКА - В МАГАЗИН ИЛИ ЧРЕЗ УЕБСАЙТ. ДОСТАВЧИК Е ПРОДАВАЧЪТ ИЛИ РАЗПРОСТРАНИТЕЛЯТ НА УСЛУГА.

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

--

Q1 За всяко от следните твърдения, моля, кажете ми, доколко сте съгласен/а или несъгласен/на. В БЪЛГАРИЯ ...

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

		Напълно съгласен	Съгласен	Несъгласен	Напълно несъгласен	Не знам / без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
1	... Се доверявате на независими потребителски организации да защитават Вашите права като потребител	1	2	3	4	5
2	... Се доверявате на обществените власти да защитават Вашите права като потребител	1	2	3	4	5
3	... Смятате, че сте добре защитен/а от съществуващите мерки за защита на потребителите	1	2	3	4	5
4	... Като цяло, търговците/доставчиците спазват Вашите права като потребител	1	2	3	4	5

5	... Е лесно да се решат спорове с Търговци/доставчици с помощта на арбитражни, посреднически или помирителни комисии (напр. при неизправни стоки; късна доставка или липса на такава и т.н.)	1	2	3	4	5
6	... Е лесно да се решат спорове с Търговци/доставчици с помощта на съдилищата	1	2	3	4	5
7	... Променили сте потребителското си поведение вследствие на материал в медиите (напр. сменили сте магазин или продукт)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

ИЗЧЕТЕТЕ: "Безопасност на продуктите" се отнася само до потребителските стоки. Тук не се включват индустриални продукти. Под продукти, които не са безопасни, имаме предвид тези, които не отговарят на стандартите за безопасност, а не пушки или ножове.

Q2 Като имате предвид всички НЕХРАНИТЕЛНИ продукти, които в момента са на пазара в България, мислите ли, че ... ?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

По същество всички нехранителни продукти са безопасни	1
Малка част от нехранителните продукти са опасни	2
Голяма част от нехранителните продукти са опасни	3
Зависи от продукта (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 А като имате предвид всички ХРАНИТЕЛНИ продукти, които в момента са на пазара в България, мислите ли, че ... ?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

По същество всички хранителни продукти са безопасни	1
Малка част от хранителните продукти са опасни	2
Голяма част от хранителните продукти са опасни	3
Зависи от продукта (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

FL332 Q16

Q4 Като имате предвид всичко, което купихте през миналите две седмици, дали Вашият избор беше повлиян от въздействието на някой от продуктите или услугите върху околната среда?

Да	1
Не	2
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q5.1 АКО "ВАШИЯТ ИЗБОР БЕШЕ ПОВЛИЯН ОТ ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА НЯКОЙ ОТ ПРОДУКТИТЕ ИЛИ УСЛУГИТЕ ВЪРХУ ОКОЛНАТА СРЕДА", КОД 1 НА Q4 - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q5.2

СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ 1 И 2

Q5.1 Откъде получихте информацията за въздействието върху околната среда на продуктите или услугите, които закупихте?

(ПРОЧЕТЕТЕ-ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

От реклами или търговски предложения	1,
От етикет, отнасящ се за околната среда	2,
Друго (НЕ ЧЕТЕТЕ)	3,
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4,

NEW

ЗАДАЙТЕ Q5.2 АКО "ВАШИЯТ ИЗБОР НЕ БЕШЕ ПОВЛИЯН ОТ ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА НЯКОЙ ОТ ПРОДУКТИТЕ ИЛИ УСЛУГИТЕ ВЪРХУ ОКОЛНАТА СРЕДА", КОД 2 НА Q4 - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q5.2

СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ 1 ДО 4 / КОД 6 Е ЕДИНСТВЕН КОД

Q5.2 Можете ли да кажете защо въздействието върху околната среда на продуктите или услугите, които купихте, не повлия на избора Ви?

(ПРОЧЕТЕТЕ-ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Не се интересувате от въздействието върху околната среда на продуктите или услугите	1,
Не попаднахте на никаква информация относно въздействието върху околната среда на продуктите или услугите	2,
Смятате, че благоприятните за околната среда продукти или услуги са твърде скъпи	3,

Не вярвате на твърденията относно околната среда	4,
Друго (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5,
Нито едно от изброените (НЕ ЧЕТЕТЕ)	6,
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	7,

NEW

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q6	Да предположим, че сте поръчал/а стока по пощата, по телефона или чрез Интернет. Мислите ли, че имате правото да върнете стоката, която сте поръчали, 4 дни след като е доставена и да си получите парите обратно, без да посочите причина?
----	---

Да	1
Не	2
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7	Представете си, че новият хладилник, който сте купил/а преди 18 месеца, се развали не по Ваша вина. Не сте платил/а за удължена търговска гаранция. Имате ли право хладилникът Ви да бъде поправен или заменен безплатно?
----	---

Да	1
Не	2
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8	Представете си, че получите по пощата две образователни DVD-та, които не сте поръчал/а, заедно с фактура за 40 лв. за продуктите. Длъжен/на ли сте да платите фактурата?
----	--

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Не и не сте задължен/а да изпратите обратно DVD-тата	1
Не, но ако изпратите обратно DVD-тата	2
Да, задължен/а сте да платите	3
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9	Представете си, че след като сте купили колело, разбирате, че е дефектно. Също така разбирате, че договорът за продажбата съдържа клауза, отхвърляща отговорността от страна на продавача или производителя да се погрижи за дефектите. Мислите ли, че...?
----	--

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Трябва да задържите колелото и да приемете клаузата. Продавачът не е отговорен за дефекти, съществуващи по време на покупката/доставката на колелото.	1
Трябва да задържите колелото, но не трябва да приемете клаузата. Продавачът е отговорен за дефекти, съществуващи по време на покупката/доставката на колелото, затова имате право да поискате да го поправи или замени.	2
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	3

NEW

Q10	През последните 12 месеца, имал/а ли сте легитимна причина да подадете оплакване след покупка или използване на каквито и да било стоки или услуги в България?
-----	--

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да, и предприехте някои действия, за да разрешите проблема	1
Да, но не направихте нищо	2
Не	3
Не знам / без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q11 АКО "ДА, И ПРЕДПРИЕХТЕ ДЕЙСТВИЕ ЗА РЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМА(ИТЕ)", КОД 1 НА Q10 - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q13

Q11	Какво направихте?
-----	-------------------

(ПРОЧЕТЕТЕ-ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Оплакахте се за това на търговеца/доставчика	1,
Оплакахте се за това на производителя	2,
Оплакахте се за това на обществените власти	3,
Отнесохте въпроса до орган за извънсъдебно алтернативно решаване на спорове (АРС), като омбудсман, арбитрация, посредничество или помирителен орган	4,
Отнесохте въпросния случай до съда	5,
Друго (НЕ ЧЕТЕТЕ)	6,
Не знам / без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	7,

NEW

ЗАДАЙТЕ Q12 АКО КОД 1 ИЛИ 2 ИЛИ 3 ИЛИ 4 ИЛИ 5 НА Q11 - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q14

ЗАДАЙТЕ Q12.1 САМО АКО КОД 1 НА Q11 / ЗАДАЙТЕ Q12.2 САМО АКО КОД 2 НА Q11 / ЗАДАЙТЕ Q12.3 САМО АКО КОД 3 НА Q11 / ЗАДАЙТЕ Q12.4 САМО АКО КОД 4 НА Q11 / ЗАДАЙТЕ Q12.5 САМО АКО КОД 5 НА Q11

Q12 Най-общо колко удовлетворен/а или недовлетворен/а бяхте от начина, по който жалбата(ите) Ви беше (бяха) третирана(и) от:

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

		Много удовлетво рен/а	Сравните лно удовлетво рен/а	Не много удовлетво рен/а	Изобщо не удовлетво рен/а	Не знам / без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
--	--	-----------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	------------------------------------	---

1	Търговеца/доставчика	1	2	3	4	5
2	Производителя	1	2	3	4	5
3	Обществениите власти	1	2	3	4	5
4	Орган за извънсъдебно алтернативно решаване на спорове (АСР)	1	2	3	4	5
5	Съда	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

ЗАДАЙТЕ Q13 АКО "ДА, НО НЕ НАПРАВИХТЕ НИЩО", КОД 2 НА Q10 - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q14

СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ 1 ДО 6

Q13 Какви бяха главните причини да не подадете оплакване?

(ПРОЧЕТЕТЕ-ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Било е малко вероятно да получите задоволително решение на проблема, с който сте се сблъскал/а	1,
Въпросните суми бяха твърде малки	2,
Не сте знаел/а как и къде да се оплачете	3,
Не сте бил сигурен/а какви са правата Ви като потребител	4,
Мислехте, че ще отнеме твърде много време	5,
Опитвал/а сте се да подавате оплаквания по повод други проблеми в миналото, но не сте постигнал/а резултат	6,
Друго (СПОНТАННО)	7,
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

КОД 4 Е ЕДИНСТВЕН КОД

Q14	Купувал/а ли сте каквито и да е стоки или услуги чрез Интернет (уебсайтове, и-мейл и т.н.) през последните 12 месеца, в България или другаде, по някой от следните начини?
-----	--

(ПРОЧЕТЕТЕ-ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Да, от продавач/доставчик, намиращ се в България	1,
Да, от продавач/доставчик, намиращ се в друга страна от ЕС	2,
Да, от продавач/доставчик, намиращ се извън ЕС	3,
Не	4,
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q15.1-4 ПРИ КОД 1 ИЛИ 2 НА Q14 - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q15.5

СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ 1 ДО 5

ЗАДАЙТЕ Q15.1 САМО АКО КОД 1 НА Q14 - ЗАДАЙТЕ Q15.2 САМО АКО КОД 1 НА Q14 - ЗАДАЙТЕ Q15.3 САМО АКО КОД 2 НА Q14 - ЗАДАЙТЕ Q15.4 САМО АКО КОД 2 НА Q14 - ЗАДАЙТЕ Q15.5 НА ВСИЧКИ

Q15	През последните 12 месеца, случвала ли Ви се е някоя от следните ситуации, когато купувахте нещо през Интернет в България или друга държава от ЕС?
-----	--

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

		Случвало се е	Не се е случвало	Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
--	--	---------------	------------------	----------------------------------

1	Закъснение в доставката на нещо, купено от продавач/доставчик, намиращ се в България	1	2	3
2	Купихте нещо от продавач/доставчик, намиращ се в България, и то изобщо не беше доставено	1	2	3
3	Закъснение в доставката на нещо, купено от продавач/доставчик, намиращ се в друга страна от ЕС	1	2	3
4	Купихте нещо от продавач/доставчик, намиращ се в друга страна от ЕС, и то изобщо не беше доставено	1	2	3

5	Искахте да купите нещо от продавач/доставчик от друга страна от ЕС, но не можяхте, защото продавачът не доставя или не продава в България	1	2	3
---	---	---	---	---

FL332 Q3 TREND MODIFIED

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ 1 И 2

Q16	Доколко сте съгласен/сна или несъгласен/сна с всяко от изброените въждения?
-----	---

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

		Напълно съгласен/сна	Склонен/на съм да се съглася	Склонен/на съм да не се съглася	Напълно съм несъгласен/сна	Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
--	--	----------------------	------------------------------	---------------------------------	----------------------------	---------------------------------

1	Чувствате се уверен/а при закупуването на стоки или услуги по Интернет от търговци/доставчици в България	1	2	3	4	5
2	Чувствате се уверен/а при закупуването на стоки или услуги по Интернет от търговци/доставчици в друга страна от ЕС	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17	Мислейки като цяло за покупката на стоки или услуги от продавачи/доставчици, намиращи се другаде в Европейския съюз, което наричаме "презгранично пазаруване", моля, кажете ми до каква степен сте съгласен/сна или несъгласен/сна с всяко от следните твърдения:
-----	---

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

		Напълно съгласен	Склонен съм да се съглася	Склонен съм да не се съглася	Напълно несъгласен	Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
--	--	------------------	---------------------------	------------------------------	--------------------	---------------------------------

1	Подготвени сте да купувате стоки или услуги, ползвайки друг език от Европейския съюз	1	2	3	4	5
2	Знаете къде да получите информация и съвет за презграничното пазаруване в Европейския съюз	1	2	3	4	5
3	Смятате да направите "презгранична покупка" в ЕС в рамките на следващите 12 месеца	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Чували ли сте за Европейските потребителски центрове?

Да	1
Не	2
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

ЗАДАЙТЕ Q19.2 САМО АКО КОД 1 "ДА" НА Q19.1 / ЗАДАЙТЕ Q19.4 САМО АКО КОД 1 "ДА" НА Q19.3

Q19 Случвало ли Ви се е някое от следните неща през последните 12 месеца?

	Да	Не	Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
--	----	----	--

1	Попадал/а сте на заблуждаващи или лъжливи реклами, твърдения или оферти (такива с невярно/непълно/подвеждащо съдържание)	1	2	3
2	Отзовал/а сте се на реклама или оферта, която се е оказала заблуждаваща или лъжлива	1	2	3

3	Попадал/а сте на измамни реклами, твърдения или оферти (такива, които се опитват да накарат хората да платят за нещо, което всъщност не получават, напр. лотарийни измами)	1	2	3
4	Отзовал/а сте се на реклама или оферта, която се е оказала измамна	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q20 При кои търговски канали най-често попадате на подвеждащи, измамни или подправени реклами или предложения?

(НЕ ЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Интернет	1,
Магазин	2,
Пощата	3,
Телефон	4,
Продажби от врата на врата	5,
Други	6,
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	7,

NEW

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

ДЕМОГРАФИЯ

D6 Имате ли интернет връзка вкъщи?

Да	1
Не	2

FL 332 D6

D4 На колко години бяхте, когато завършихте най-високата степен на Вашето образование - редовно обучение (без да включвате допълнителни курсове за обучение или квалификация)?

(ИНТ.: АКО "ВСЕ ОЩЕ УЧИ", КОДИРАЙТЕ '00' - АКО "БЕЗ ОБРАЗОВАНИЕ" КОДИРАЙТЕ '01' - АКО "ОТКАЗ" КОДИРАЙТЕ '98' - АКО "НЕ ЗНАМ" КОДИРАЙТЕ '99')

D5a Що се отнася до настоящата Ви трудова заетост, бихте ли казал/а, че сте самонает/а; нает/а служител/ка; нает/а работник/чка, занимаващ/а се с физически труд, или бихте казал/а, че не сте трудово зает/а?

(САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Самонает/а	1
Нает/а / служител/ка	2
Нает/а работник/чка, занимаваща се с физически труд	3
Без професионална заетост	4
Отказ (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

ЗАДАЙТЕ D5b АКО САМОНАЕТ, КОД 1 НА D5a

D5b Дали Вие сте...?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Фермер, горски работник, рибар	1
Собственик на магазин, занаятчия	2
Специалист (адвокат, лекар, счетоводител, архитект ...)	3
Управител на фирма/компания	4
Друго/отказ (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

ЗАДАЙТЕ D5c АКО НАЕТ СЛУЖИТЕЛ, КОД 2 НА D5a

D5c Дали Вие сте...?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Специалист (лекар, адвокат, счетоводител, архитект...)	1
Главен мениджър, директор или друг висш управленски кадър	2
Ръководител на средно равнище, ръководител на отдел, низов ръководител, учител, техник	3
Държавен служител	4
Служител в офис	5
Друг нает служител (продавач, медицинска сестра, ...)	6
Друго/отказ (НЕ ЧЕТЕТЕ)	7

ЗАДАЙТЕ D5d АКО РАБОТНИК, ЗАНИМАВАЩ СЕ С ФИЗИЧЕСКИ ТРУД, КОД 3 НА D5a

D5d Дали Вие сте...?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Началник/бригадир (ръководител на екип, ...)	1
Квалифициран/а работник/чка - физически труд	2
Неквалифициран работник - физически труд	3
Друго/отказ (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4

ЗАДАЙТЕ D5e АКО БЕЗ ПРОФЕСИОНАЛНА ДЕЙНОСТ, КОД 4 НА D5a

D5e Дали Вие ...?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Грижа се за дома (домакин/я)	1
Учащ / студент (редовно обучение)	2
Пенсионер	3
Търсещ работа	4
Друго/отказ (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

D12 В коя област живеете?

(ПРОЧЕТЕТЕ АКО Е НЕОБХОДИМО - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

--	--	--

D13 А дали живеете в?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Селски район или село	1
Малък или среден град	2
Голям град	3
НЕ ЗНАМ (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4

D18 Имате ли мобилен телефон?

(НЕ ЧЕТЕТЕ)

Да	1
Не	2

D20 Имате ли стационарен телефон ?

(НЕ ЧЕТЕТЕ)

Да	1
Не	2

D22 Колко души на възраст 15 и повече години живеят във Вашето домакинство, с Вас включително?

(ЗАПИШЕТЕ - АКО "НЕ ЗНАМ" КОДИРАЙТЕ '98' - АКО "ОТКАЗ" КОДИРАЙТЕ '99')

		Брой на хората на 15 или повече години в домакинството
--	--	--