

ZA5793

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

**Country Questionnaire
Lithuania**

EB FLASH 358 - Consumers - LT

D1 Kiek Jums metų?

(IRAŠYKITE – JEI „ATSISAKĖ ATSAKYTI“, KODAS „99“)

--	--

D2 Lytis

Vyras	1
Moteris	2

Vartotojų požiūris į tarptautinę prekybą ir vartotojų apsaugą

MAŽMENININKAS YRA PREKĖS PARDAVĖJAS (PARDUOTUVĖJE ARBA INTERNETO SVETAINĖJE) / TEIKĖJAS YRA PASLAUGOS PARDAVĖJAS (PARDUOTUVĖJE ARBA INTERNETO SVETAINĖJE)

KLAUSTI VISŲ

--

Q1 Prašau pasakyti, ar Jūs sutinkate, ar nesutinkate su kiekvienu iš šių teiginių. Lietuvoje...

(SKAITYKITE - VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

		Visiškai sutinkate	Sutinkate	Nesutinkate	Visiškai nesutinkate	N / N
1	...Jūs pasitikite nepriklausomomis vartotojų asociacijomis, ginančiomis Jūsų, kaip vartotojo, teises	1	2	3	4	5
2	...Jūs pasitikite valdžios institucijomis, ginančiomis Jūsų, kaip vartotojo, teises	1	2	3	4	5
3	...Jūs jaučiate, kad esamos vartotojų apsaugos priemonės Jus tinkamai apsaugo	1	2	3	4	5
4	...kalbant bendrai, mažmenininkai / teikėjai gerbia Jūsų, kaip vartotojo, teises	1	2	3	4	5

5	... lengva spręsti ginčus su mažmenininkais / teikėjais ne teismo institucijose (t. y. arbitražo, tarpininkavimo arba sutaikinimo institucijose)	1	2	3	4	5
6	... lengva spręsti ginčus su mažmenininkais / teikėjais teismuose	1	2	3	4	5
7	... Jūs pakeitėte savo, kaip vartotojo, elgesį, paveiktas (-a) pasakojimo žiniasklaidoje (pvz., pasirinkote kitą parduotuvę ar prekę)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

PERSKAITYKITE: „Produktų sauga“ yra susijusi tik su vartojimo produktais ir neapima pramoninių gaminių. Nesaugūs yra tokie gaminiai, kurie neatitinka saugos standartų, o ne šautuvai arba peiliai.

Q2 Kalbant apie visus šiuo metu Lietuvos rinkoje esančius ne maisto produktus, ar Jūs manote, kad...?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Iš esmės visi ne maisto produktai yra saugūs	1
Mažas skaičius ne maisto produktų yra nesaugūs	2
Didelis skaičius ne maisto produktų yra nesaugūs	3
Priklauso nuo produkto (NESKAITYTI)	4
N / N	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 O kalbant apie visus šiuo metu Lietuvos rinkoje esančius maisto produktus, ar Jūs manote, kad ...?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Iš esmės visi maisto produktai yra saugūs	1
Mažas skaičius maisto produktų yra nesaugūs	2
Didelis skaičius maisto produktų yra nesaugūs	3
Priklauso nuo produkto (NESKAITYTI)	4
N / N	5

FL332 Q16

--

Q4	Kalbant apie viską, ką pirkote per praėjusias dvi savaites, ar kurios nors prekės arba paslaugos poveikis aplinkai turėjo įtakos Jūsų pasirinkimui?
----	---

--

Taip	1
Ne	2
N / N	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

KLAUSTI Q5.1 KLAUSIMA ₅ , JEI „Kurios nors prekės arba paslaugos poveikis aplinkai turėjo įtakos Jūsų pasirinkimui“, Q4 KLAUSIMO KODAS 1, – KITAI ATVEJAI PEREITI PRIE Q5.2
--

KEISTI TEIGINIŲ 1 IR 2 SKAITYMO TVARKA
--

--

Q5.1	Kur gavote informacijos apie Jūsų pirktų prekių arba paslaugų poveikį aplinkai?
------	---

(SKAITYKITE – GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Iš reklamos arba pasiūlymų	1,
Iš aplinkos apsaugai skirtos etiketės	2,
Kita (NESKAITYTI)	3,
N / N	4,

NEW

KLAUSTI Q5.2 KLAUSIMA ₅ , JEI „Bet kurios prekės arba paslaugos poveikis aplinkai neturėjo įtakos Jūsų pasirinkimui“, Q4 KLAUSIMO KODAS 2, – KITAI ATVEJAI PEREITI PRIE Q6

KEISTI TEIGINIŲ NUO 1 IKI 4 SKAITYMO TVARKĄ / KODAS 6 YRA VIENAS KODAS
--

--

Q5.2	Ar galėtumėte pasakyti, kodėl Jūsų pirktų prekių arba paslaugų poveikis aplinkai neturėjo įtakos Jūsų pasirinkimui?
------	---

(SKAITYKITE – GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Jūsų nedomina prekių arba paslaugų poveikis aplinkai	1,
Jūs nepastebėjote jokios informacijos apie prekių arba paslaugų poveikį aplinkai	2,
Jūs manote, kad draugiškos aplinkai prekės arba paslaugos yra pernelyg brangios	3,
Jūs nepasitikite pareiškimais dėl aplinkos	4,
Kita (NESKAITYTI)	5,

Nei viena (NESKAITYTI)	6,
N / N	7,

NEW

KLAUSKITE VISŲ

Q6 Tarkime, Jūs užsisakėte prekių paštu, telefonu arba internetu. Ar, Jūsų nuomone, turite teisę jas gražinti be jokių pasiaiškinimų ir atgauti savo pinigus, jei po pristatymo praėjo 4 dienos?

Taip	1
Ne	2
N / N	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 Įsivaizduokite, jog be Jūsų kaltės sugedo naujas šaldytuvas, kurį pirkote prieš 18 mėnesių. Jūs neįsigijote ar nepasinaudojote jokia pailginta garantija pirkiniai. Ar turite teisę į nemokamą jo pataisymą arba pakeitimą nauju?

Taip	1
Ne	2
N / N	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 Įsivaizduokite, jog paštu gavote du mokamuosius DVD diskus, kurių neužsakinėjote, drauge su 70 litų sąskaita už juos. Ar privalote apmokėti šią sąskaitą?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Ne, ir neprivalote gražinti DVD diskų	1
Ne, jei DVD diskus gražinate	2
Taip, privalote apmokėti	3
N / N	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9 Įsivaizduokite, jog nusipirkęs (-usi) dviratį Jūs pastebėjote, kad jis turi defektų. Taip pat sužinojote, kad pardavimo sutartyje yra sąlyga, panaikinanti bet kokią pardavėjo arba gamintojo atsakomybę sprendžiant defektų problemas. Ar manote, kad ...?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Turėtumėte pasilikti sau dviratį ir sutikti su šia sąlyga. Pardavėjas neatsako už defektus, kuriuos turi dviratis pardavimo ir (arba) pristatymo metu.	1
Turėtumėte pasilikti sau dviratį, bet neprivalote sutikti su šia sąlyga. Pardavėjas atsako už defektus, kuriuos turi dviratis pardavimo ir (arba) pristatymo metu, todėl Jūs turite teisę pareikalauti, kad jis pataisytų arba pakeistų šią prekę.	2
N / N	3

NEW

Q10 Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs turėjote teisėtą priežastį pateikti skundą, kai pirkote ar naudojotės kokiomis nors prekėmis ar paslaugomis Lietuvoje?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip, ir Jūs ėmėtės veiksmų problemai (-oms) išspręsti	1
Taip, bet Jūs nieko nedarėte	2
Ne	3
N / N	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

KLAUSTI Q11 KLAUSIMA, JEI „Taip, ir Jūs ėmėtės veiksmų problemai (-oms) išspręsti“, Q10 KLAUSIMO KODAS 1, – KITAI ATVEJAI PEREITI PRIE Q13

Q11 Ir ką Jūs darėte?

(SKAITYKITE – GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Pateikėte dėl to skundą mažmenininkui ir (arba) teikėjui	1,
Pateikėte dėl to skundą gamintojui	2,
Pateikėte dėl to skundą valdžios institucijai	3,
Kreipėtės dėl šio reikalo į neteisminę ginčų nagrinėjimo instituciją (AGS), pavyzdžiui, į ombudsmeną, arbitražą, tarpininkavimo arba sutaikinimo instituciją	4,
Apskundėte susijusią įmonę teismui	5,
Kita (NESKAITYTI)	6,
N / N	7,

NEW

KLAUSTI Q12 KLAUSIMA, JEI Q11 KLAUSIMO KODAI 1, 2, 3, 4 ARBA 5, – KITAI ATVEJAI PEREITI PRIE Q14

KLAUSTI Q12.1 KLAUSIMA, TIK JEI Q11 KLAUSIMO KODAS 1 / KLAUSTI Q12.2 KLAUSIMA, TIK JEI Q11 KLAUSIMO KODAS 2 / KLAUSTI Q12.3 KLAUSIMA, TIK JEI Q11 KLAUSIMO KODAS 3 / KLAUSTI Q12.4 KLAUSIMA, TIK JEI Q11 KLAUSIMO KODAS 4 / KLAUSTI Q12.5 KLAUSIMA, TIK JEI Q11 KLAUSIMO KODAS 5

Q12 Apskritai, ar buvote patenkinta(s), ar nepatenkinta(s) tuo, kaip Jūsų skundą (-us) išsprendė:

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

		Labai patenkinta (s)	Gana patenkinta (s)	Nelabai patenkinta (s)	Visiškai nepatenkinta(s)	N / N
1	Mažmenininkas ir (arba) teikėjas	1	2	3	4	5
2	Gamintojas	1	2	3	4	5
3	Valdžios institucija	1	2	3	4	5
4	Neteisminė ginčų nagrinėjimo institucija (AGS)	1	2	3	4	5
5	Teismas	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

KLAUSTI Q13 KLAUSIMA, JEI „Taip, tačiau Jūs nieko nedarėte“, Q10 KLAUSIMO KODAS 2, – KITAIS ATVEJAIS PEREITI PRIE Q14

KEISTI TEIGINIŲ NUO 1 IKI 6 SKAITYMO TVARKA

Q13 Kokios buvo pagrindinės priežastys, dėl kurių Jūs nesiėmėte veiksmų?

(SKAITYKITE – GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Buvo mažai tikėtina, kad Jums bus pasiūlytas tenkinantis kilusios problemos sprendimas	1,
Susijusios sumos buvo pernelyg menkos	2,
Nežinojote, kaip ir kur pateikti skundą	3,
Nebuvote tikras dėl savo turimų vartotojo teisių	4,
Manėte, jog tai pernelyg ilgai truktų	5,
Anksčiau bandėte skųstis dėl kitų problemų, bet nesėkmingai	6,
Kita (NESKAITYTI)	7,
N / N	8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

KLAUTI VISŲ

KODAS 4 YRA VIENAS KODAS

--

Q14	Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs pirkote kokias nors prekes ar paslaugas internetu (internetu svetainėje, el. paštu ir pan.) Lietuvoje arba kitur kuriuo nors iš šių būdų...?
-----	--

(SKAITYKITE – GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Taip, iš mažmenininko / teikėjo, įsikūrusio Lietuvoje	1,
Taip, iš mažmenininko / teikėjo, įsikūrusio kitoje ES valstybėje	2,
Taip, iš mažmenininko / teikėjo, įsikūrusio už ES ribų	3,
Ne	4,
N / N	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

KLAUSTI Q15.1-4, JEI Q14 KODAS 1 ARBA 2 – KITAI ATVEJAI PEREITI PRIE Q15.5
--

KEISTI TEIGINIŲ NUO 1 IKI 5 SKAITYMO TVARKĄ

KLAUSTI Q15.1, TIK JEI Q14 KLAUSIMO KODAS 1, - KLAUSTI Q15.2, TIK JEI Q14 KLAUSIMO KODAS 1, - KLAUSTI Q15.3, TIK JEI Q14 KLAUSIMO KODAS 2 - KLAUSTI Q15.4, TIK JEI Q14 KLAUSIMO KODAS 2, - KLAUSTI VISŲ Q15.5

--

Q15	Ar per paskutinius 12 mėnesių Jums nutiko kuri nors šių situacijų, kai pirkote internetu Lietuvoje arba kitoje ES šalyje?
-----	---

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

		Nutiko	Nenutiko	N / N
--	--	--------	----------	-------

1	Kurio nors pirkinio pristatymo iš mažmenininko / teikėjo, įsikūrusio Lietuvoje, vėlavimas	1	2	3
2	Jūs kažką nusipirkote iš mažmenininko / teikėjo, įsikūrusio Lietuvoje, ir pirkinys išvis nebuvo pristatytas	1	2	3
3	Kurio nors pirkinio pristatymo iš mažmenininko / teikėjo, įsikūrusio kitoje ES šalyje, vėlavimas	1	2	3
4	Jūs kažką nusipirkote iš mažmenininko / teikėjo, įsikūrusio kitoje ES šalyje, ir pirkinys išvis nebuvo pristatytas	1	2	3
5	Jūs norėjote kažką nusipirkti iš kitos ES šalies mažmenininko / teikėjo, tačiau pardavėjas nepristatinėjo ar nepardavinėjo Lietuvai	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

KLAUSKITE VISŲ

KEISTI TEIGINIŲ 1 IR 2 SKAITYMO TVARKA

Q16 Ar sutinkate, ar nesutinkate su kiekvienu iš toliau pateiktų teiginių?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

		Visiškai sutinkate	Sutinkate	Nesutinkate	Visiškai nesutinkate	N / N
1	Jūs jaučiatės užtikrinti pirkdami prekes arba paslaugas internetu iš mažmenininkų ir (arba) teikėjų Lietuvoje	1	2	3	4	5
2	Jūs jaučiatės užtikrinti pirkdami prekes arba paslaugas internetu iš mažmenininkų ir (arba) teikėjų kitoje ES šalyje	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17 Kalbant apskritai apie prekių ir paslaugų pirkimą iš mažmenininkų / teikėjų, įsikūrusių kitose ES šalyse internetu, kitu nuotoliniu kanalu (paštu, telefonu), ar keliaujant užsienyje, kurį mes vadiname „tarptautiniu apsipirkimu“, prašau pasakyti, ar Jūs sutinkate, ar nesutinkate su kiekvienu šių teiginių?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

		Visiškai sutinkate	Linkęs sutikti	Linkęs nesutikti	Visiškai nesutinkate	N / N
1	Jūs esate pasirengęs (-usi) pirkti prekes ir paslaugas vartodamas (-a) kitą Europos Sąjungos kalbą	1	2	3	4	5

2	Jūs žinote, kur gauti informacijos ir patarimų apie pirkimą užsienyje, ES viduje	1	2	3	4	5
3	Jūs domina tarptautinis pirkimas ES per artimiausius 12 mėnesių	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Ar esate girdėjęs (-usi) apie Europos vartotojų centrus?

Taip	1
Ne	2
N / N	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

KLAUSTI Q19.2 KLAUSIMA, TIK JEI KLAUSIMO Q19.1 KODAS 1 „TAIP“ / KLAUSTI Q19.4 KLAUSIMA, TIK JEI KLAUSIMO Q19.3 KODAS 1 „TAIP“

Q19 Ar per paskutinius 12 mėnesių Jums nutiko kas nors iš išvardyto?

	Taip	Ne	N / N
--	------	----	-------

1	Jūs susidūrėte su klaidinančiomis ar apgaulingomis reklamomis, pranešimais arba pasiūlymais. Klaidinančiomis ar apgaulingomis laikomos reklamos, kuriose esama neteisingos informacijos arba klaidinančiai pateikiama faktiškai teisinga informacija apie parduodamas prekes ar paslaugas.	1	2	3
2	Jūs nusipirkote ką nors remiantis reklama ar pasiūlymu, kuris pasirodė esąs klaidinantis ar apgaulingas	1	2	3
3	Jūs susidūrėte su apgavikiškais reklamomis, pranešimais ar pasiūlymais. Apgavikiškos reklamos iš tiesų siekia gauti pinigų nieko neparduodant, pavyzdžiui, loterijų sukčiai.	1	2	3
4	Jūs nusipirkote ką nors remiantis reklama ar pasiūlymu, kuris pasirodė esąs apgavikiškas.	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

KLAUSKITE VISŲ

Q20 Kuriuose prekybos kanaluose Jūs greičiausiai susidurtumėte su klaidinančia, apgaulinga arba apgavikiška reklama ar pasiūlymais?

(NESKAITYKITE - GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Internetė	1,
Parduotuvėje	2,
Paštu	3,
Telefonu	4,
I namus ateinantys prekybos agentai	5,
Kita	6,
N / N	7,

NEW

KLAUSTI VISŲ

DEMOGRAFINIAI DUOMENYS

D6 Ar namie turite interneto ryšį?

Taip	1
Ne	2

FL 332 D6

D4 Kiek Jums buvo metų, kai baigėte mokytis dieniniame skyriuje?

(INT.: JEIGU „TEBESIMOKO“, KODUOTI '00' - JEIGU „NESIMOKĖ“, KODUOTI '01' - JEIGU „ATSISAKĖ“, KODUOTI '98' - JEIGU „N / N“, KODUOTI '99')

D5a Kalbant apie Jūsų dabartinį užsiėmimą, ar pasakytumėte, jog dirbate savarankiškai, esate samdomas darbuotojas, darbininkas ar visai nedirbate?

(TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Pats sau darbdavys	1
Samdomas darbuotojas	2
Darbininkas	3
Nedirbantis	4
Atsisakė (NESKAITYTI)	5

KLAUSTI D5b KLAUSIMA, JEI „PATS SAU DARBDAVYS“, D5a KLAUSIMO KODAS 1

D5b Ar pasakytumėte, kad Jūs esate...?

(SKAITYKITE - TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Ūkininkas, miškininkas, žvejys	1
Parduotuvės savininkas, amatininkas	2
Specialistas (teisininkas, medikas, finansininkas, architektas...)	3
Įmonės vadovas	4
Kita / atsisakė (NESKAITYTI)	5

KLAUSTI D5c KLAUSIMA, JEI „SAMDOMAS DARBUOTOJAS“, D5a KLAUSIMO KODAS 2

D5c Ar pasakytumėte, kad Jūs esate...?

(SKAITYKITE - TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Specialistas (samdomas gydytojas, teisininkas, finansininkas, architektas...)	1
Aukščiausio lygio vadovas, direktorius (vadovaujantys direktoriai, generaliniai direktoriai, kiti direktoriai)	2
Vidutinio lygio vadovas (skyriaus vadovas, jaunesnysis vadybininkas)	3
Valstybės tarnautojas	4
Samdomas darbuotojas, daugiausiai dirbantis biure	5
Kitas samdomas darbuotojas (pardavėjas, slaugytojas...)	6
Kita / atsisakė (NESKAITYTI)	7

KLAUSTI D5d KLAUSIMA, JEI „DARBININKAS“, D5a KLAUSIMO KODAS 3

D5d Ar pasakytumėte, kad Jūs esate...?

(SKAITYKITE - TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Prižiūrėtojas / darbų vykdytojas arba meistras (brigadininkas, ...)	1
Darbininkas	2
Nekvalifikuotas darbininkas	3
Kita / atsisakė (NESKAITYTI)	4

KLAUSTI D5e KLAUSIMA, JEI NEDIRBA, D5a KLAUSIMO KODAS 4

D5e Ar pasakytumėte, kad Jūs esate...?

(SKAITYKITE - TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Namų šeimininkė (-as)	1
Moksleivis arba studentas (dieniniame skyriuje)	2
Pensininkas	3
leškantis darbo	4
Kita / atsisakė (NESKAITYTI)	5

D12 Kokioje apskrityje Jūs gyvente?

(PRIREIKUS PERSKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

--	--	--

D13 Jūs gyvenate ... ?

(SKAITYKITE -TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Kaimo vietovėje, vienkiemyje	1
Mažame miestelyje ar vidutinio dydžio mieste	2
Dideliame mieste	3
N / N (NESKAITYTI)	4

D18 Ar Jūs turite mobilųjį telefoną?

(NESKAITYKITE)

Taip	1
Ne	2

D20 Ar Jūs turite laidinį telefoną?

(NESKAITYKITE)

Taip	1
Ne	2

D22 Gal galėtumėte pasakyti, kiek žmonių, 15 metų ir vyresnių, įskaitant ir Jus, gyvena Jūsų namų ūkyje?

(ĮRAŠYKITE – JEI „N / N“, KODAS „98“, – JEI „ATSISAKĖ ATSAKYTI“, KODAS „99“)

15 metų arba vyresnių žmonių skaičius namų ūkyje