

**ZA5793**

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

**Country Questionnaire  
Latvia (Russian)**

**EB FLASH 358 - Consumers - LVR**

D1 Сколько Вам лет?

(ЗАЧИТАЙТЕ — ЕСЛИ «ОТКАЗ», КОД '99')

--	--

D2 ATZĪMĒJIET RESPONDENTA DZIMUMU

Мужчина	1
Женщина	2

Отношение покупателей к трансграничной торговле и защиты прав потребителя

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

JAUTĀT VISIEM

--

Q1 Насколько Вы согласны или не согласны с каждым из нижеизложенных утверждений? В Латвии...

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

		Полностью ю согласны	Согласны	Не согласны	Полностью ю не согласны	Не знаю/нет ответа
1	...Вы доверяете независимым организациям потребителям в защите Ваших интересов, как потребителя	1	2	3	4	5
2	...Вы доверяете официальным властям в защите Ваших интересов, как потребителя	1	2	3	4	5
3	...Вы чувствуете, что имеющиеся меры по защите потребителей, защищают Вас в достаточной мере	1	2	3	4	5
4	...в целом, розничные торговцы/поставщики уважают Ваши права, как потребителя	1	2	3	4	5

5	...легко разрешать споры с розничными торговцами/поставщиками услуг через внесудебный орган (т.е., арбитражный суд, медиатора или примирительные органы)	1	2	3	4	5
6	...легко решать споры с розничными торговцами/поставщиками услуг через суд	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

FL332 Q14 TREND MODIFIED

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.

Q2 Если подумать обо всех непродовольственных товарах, продающихся сейчас в Латвии, то считаете ли Вы, что ...?

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

Все непродовольственные товары безопасны	1
Небольшая часть непродовольственных товаров небезопасна	2
Значительная часть непродовольственных товаров небезопасна	3
Это зависит от товара (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	4
Не знаю/нет ответа	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 А если подумать обо всех продовольственных товарах, продающихся сейчас в Латвии, то считаете ли Вы, что ...?

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

Практически все продовольственные товары безопасны	1
Небольшое количество продовольственных товаров небезопасны	2
Значительное количество продовольственных товаров небезопасны	3
Это зависит от товара (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	4
Не знаю/нет ответа	5

FL332 Q16

Q4 Принимая во внимание все, что Вы купили в течение последних двух недель, повлияло ли на Ваш выбор воздействие какого-либо товара или услуги на окружающую среду?

Да	1
Нет	2
Не знаю/нет ответа	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q5.1 ЕСЛИ "Фактор воздействия любых товаров или услуг на окружающую среду оказывает влияние на Ваш выбор", КОД 1 В Q4 - С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q5.2

РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1 И 2

Q5.1 Откуда Вы получили информацию о воздействии покупаемых Вами товаров или услуг на окружающую среду?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

Через рекламу или предложения	1,
Из экологической маркировки	2,
Другое (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	3,
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	4,

NEW

Задайте вопрос Q5.2 ЕСЛИ "Фактор воздействия любых товаров или услуг на окружающую среду не оказывает влияние на Ваш выбор", КОД 2 В Q4 - С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q6

РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1-4 \ КОД 6 - ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ КОД

Q5.2 Не могли бы Вы сказать, почему фактор воздействия любых товаров или услуг на окружающую среду не оказал влияния на Ваш выбор?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

Вас не интересует воздействие товаров или услуги на окружающую среду	1,
Вы не сталкивались с какой-либо информацией о воздействии товаров или услуг на окружающую среду	2,
Вы считаете, что экологические товары или услуги слишком дороги	3,

Вы не доверяете экологическим заявлениям	4,
Другое (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	5,
НИКТО ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ	6,
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	7,

NEW

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q6 Предположим, Вы заказали товар по почте, телефону или через интернет, как Вы думаете, у Вас есть право, вернуть заказанный товар в течение 4 дней после того, как он будет доставлен, и получить обратно деньги, не объясняя причину, ?

Да	1
Нет	2
Не знаю/нет ответа	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 Представьте, что новый холодильник, который Вы купили 18 месяцев назад, сломался по не зависящей от Вас причине. Вы не покупали или на Вас не распространяется никакая расширенная коммерческая гарантия. Есть ли у Вас право на бесплатный ремонт или замену холодильника?

Да	1
Нет	2
Не знаю/нет ответа	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 Представьте, что Вы получили по почте два обучающих DVD, которые не заказывали, и счет на 14 лат за эти товары. Должны ли Вы оплатить этот счет?

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

Нет, и Вы не обязаны отправлять назад эти DVD диски	1
Нет, если Вы отправите назад эти DVD диски	2
Да, Вы обязаны оплатить	3
Не знаю/нет ответа	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9	Представьте, что после покупки велосипеда Вы поняли, что он неисправен. Вы также узнали, что в контракте на продажу есть пункт с отказом от ответственности продавца или производителя на устранение неисправностей. Как Вы думаете...?
----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

- |   |   |
|---|---|
| Вы должны оставить велосипед и принять условия. Продавец не несет ответственности за неисправности, которые были обнаружены на момент покупки/поставки велосипеда.  | 1 |
| Вы должны оставить велосипед, но не принимать условия. Продавец несет ответственности за неисправности, которые были обнаружены на момент покупки/поставки велосипеда, поэтому у Вас есть право попросить отремонтировать или заменить его. | 2 |
| НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА  | 3 |

NEW

Q10	За последние 12 месяцев, были ли у Вас законные основания для жалоб при покупке или использовании каких-либо товаров или услуг в Латвии?
-----	--

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

- |   |   |
|---|---|
| Да - и Вы предприняли действия, чтобы решить проблему/ -ы | 1 |
| Да — но Вы ничего не предприняли                          | 2 |
| Нет   | 3 |
| Не знаю/нет ответа  | 4 |

FL332 Q11 TREND MODIFIED

Задайте вопрос Q11 ЕСЛИ "Да, и Вы предприняли действия чтобы решить проблему(ы)", КОД 1 В Q10 - С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q13

Q11	И что Вы сделали?
-----	-------------------

(ЗАЧИТАЙТЕ - ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

- |   |    |
|---|----|
| Вы пожаловались об этом розничному торговцу/провайдеру  | 1, |
| Вы пожаловались об этом производителю   | 2, |
| Вы пожаловались об этом в государственные органы  | 3, |
| Вы передали дело на рассмотрение в организацию по альтернативному урегулированию споров (ADR), такой как омбудсмен, арбитраж, привлечение медиатора или согласительной комиссии | 4, |
| Вы подали в суд   | 5, |
| Другое (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)   | 6, |
| НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА  | 7, |

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q12 ЕСЛИ КОД 1 ИЛИ 2 ИЛИ 3 ИЛИ 4 ИЛИ 5 В Q11 - С  
ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q14

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q12.1 ТОЛЬКО ЕСЛИ КОД 1 В Q11 \ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q12.2  
ТОЛЬКО ЕСЛИ КОД 2 В Q11\ ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q12.3 ТОЛЬКО ЕСЛИ КОД 3 В Q11\  
ЗАДАЙТЕ Q12.4 ТОЛЬКО ЕСЛИ КОД 4 В Q11\ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q12.5 ТОЛЬКО ЕСЛИ  
КОД 5 В Q11

Q12 В целом, насколько Вы остались довольны или не довольны тем, как Ваша(-и) жалоба(-ы) была (-и) рассмотрены:

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Очень довольны	Довольны	Не очень удовлетво рены	Совсем не удовлетво рены	НЕ ЗНАЮ/НЕ Т ОТВЕТА
--	--	-------------------	----------	-------------------------------	-----------------------------------	------------------------------

1	Розничным торговцем\ провайдером	1	2	3	4	5
2	Производителем	1	2	3	4	5
3	Государственными органами	1	2	3	4	5
4	Организацией по альтернативному урегулированию споров (ADR)	1	2	3	4	5
5	Судом	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q13 ЕСЛИ "Да, но Вы ничего не делали", КОД 2 В Q10 - С  
ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q14

РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1-6

Q13 Какова была основная причина того, почему Вы не предприняли действия?

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

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,
Другое (SPONTĀNI)	7,
Не знаю/нет ответа	8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

JAUTĀT VISIEM

КОД 4 - ОДИН КОД

Q14 Покупали ли Вы за последние 12 месяцев какие-либо товары или услуги в Латвии или в других странах через Интернет (на сайтах, по электронной почте, и т.д.) каким-либо из следующих способов...?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

Да, у розничного продавца/поставщика услуг, находящегося в Латвии
Да, у розничного продавца/поставщика услуг, находящегося в какой-либо другой стране Европейского Союза
Да, у розничного продавца/поставщика услуг, находящегося за пределами Европейского Союза
Нет
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА

1,  
2,  
3,  
4,  
5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

JAUTĀT Q15.1-4, JA KODS 1 VAI 2 JAUTĀJUMĀ Q14 - PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q15.5

РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1-5

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q15.1 ТОЛЬКО ЕСЛИ КОД 1 В Q14 - ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q15.2 ТОЛЬКО ЕСЛИ КОД 1 В Q14 - ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q15.3 ТОЛЬКО ЕСЛИ КОД 2 В Q14 - ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q15.4 ТОЛЬКО ЕСЛИ КОД 2 В Q14 - ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q15.5 ВСЕМ

Q15 Случались ли с Вами следующие ситуации в последние 12 месяцев при покупке чего-либо через интернет в Латвии или в другой стране ЕС?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

		Случалос ь	Не случалось	Не знаю/нет ответа
1	Задержка доставки чего-либо, купленного у розничного продавца/поставщика услуг, расположенного в Латвии	1	2	3
2	Вы купили что-либо у розничного продавца/поставщика услуг, расположенного в Латвии, и это не было доставлено совсем	1	2	3



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

FL332 Q3 TREND MODIFIED

СПРОСИТЬ ВСЕХ

РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1 И 2

Q16	Насколько Вы согласны или не согласны с каждым из следующих утверждений?
-----	--

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Полностью согласны	Согласны	Не согласны	Совсем не согласны	НЕ ЗНАЮ/ НЕТ ОТВЕТА
--	--	--------------------	----------	-------------	--------------------	------------------------

1	Вы чувствуете себя уверенно, покупая товары или услуги через Интернет у розничных продавцов \ провайдеров в Латвии	1	2	3	4	5
2	Вы чувствуете себя уверенно, покупая товары или услуги через Интернет у розничных продавцов \ провайдеров в другой стране ЕС	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17	Размышляя, в целом, о покупке товаров или услуг у розничных продавцов или поставщиков услуг, расположенных где-нибудь в другом месте Европейского Союза, по интернету, через другие отдаленные каналы (почта, телефон) или путешествуя за границей, что мы называем "трансграничными покупками", скажите, пожалуйста, насколько Вы согласны или не согласны с каждым из следующих высказываний.
-----	---

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

		Полностью согласны	Скорее согласны	Скорее не согласны	Полностью ю не согласны	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 можно получить информацию и совет по международному шоппину в ЕС	1	2	3	4	5
3	Вы заинтересованы в трансграничных сделках в Европейском Союзе в последующие 12 месяцев	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Вы слышали о Европейских центрах потребителей?

Да	1
Нет	2
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q19.2 ТОЛЬКО ЕСЛИ КОД 1 "ДА" В Q19.1 \ ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q19.4 ТОЛЬКО ЕСЛИ КОД 1 "ДА" В Q19.3

Q19 Случалось ли с Вами за последние 12 месяцев что-либо из следующего?

		Да	Нет	Не знаю/нет ответа
--	--	----	-----	--------------------------

1	Вы сталкивались с обманчивой или вводящей в заблуждение рекламой, заявлениями или предложениями. Вводящей в заблуждение или обманчивой рекламой являются та, которая содержит недостоверную информацию или предоставляет фактически правильную информацию в вводящем в заблуждение виде о товарах или услугах, выставленных на продажу	1	2	3
2	Вы купили что-то, основываясь на рекламу или предложение, которое оказалось обманчивым или вводящим в заблуждение	1	2	3
3	Вы сталкивались с мошеннической рекламой, заявлениями или предложениями. Мошеннические объявления фактически пытаются получить деньги, не продавая ничего.	1	2	3
4	Вы купили что-то, основываясь на рекламу или предложение, которое оказалось мошенничеством.	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q20 В каких каналах продаж Вы скорее всего можете столкнуться с обманчивой или вводящей в заблуждение, мошеннической рекламой или предложениями?

(НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ - ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

В интернете	1,
В магазинах	2,
По почте	3,
По телефону	4,
Продажи, заключаемые "на ходу" с продавцами, приходящими домой	5,
В других	6,
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА	7,

NEW

JAUTĀT VISIEM

DEMOGRĀFIJA

D6 Есть ли у Вас дома подключение к интернету?

Да	1
Нет	2

FL 332 D6

D4 В каком возрасте Вы закончили дневное обучение? (ДНЕВНОЕ ОБУЧЕНИЕ – основное занятие - учёба (имеется диплом об окончании основной школы или средней школы, степень бакалавра, магистра и др.)

(INT.: Ja JOPROJĀM MĀCĀS / STUDĒ, KODS "00" - Ja NAV IZGLĪTĪBAS, KODS "01" - Ja ATTEIKUMS, KODS "98" - Ja NA, KODS "99")

--	--

D5a Что касается того, чем Вы занимаетесь в настоящее время, Вы бы сказали, что Вы занимаетесь индивидуальной деятельностью (самозанятый/ -ая), работаете по найму, занимаетесь ручным трудом или Вы бы сказали, что не занимаетесь профессиональной деятельностью?

( IESPĒJAMA TĪKAI 1 ATBILDE)

Занимаетесь индивидуальной деятельностью (самозанятый/ -ая)	1
Работает по найму	2
Рабочий (физическая работа)	3
Не занимается профессиональной деятельностью	4
Отказ (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)	5

D5b JAUTĀT, JA Занимаетесь индивидуальной деятельностью, D5a=KODS 1

D5b Вы бы сказали, что Вы...?

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

Фермер, лесничий, рыбак	1
Владелец магазина, ремесленник	2
Специалист (юрист, медицинский работник, бухгалтер, архитектор ...)	3
Руководитель фирмы	4
Прочее\Отказ (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)	5

D5c JAUTĀT, JA Работает по найму, D5a=KODS 2

D5c Вы бы сказали, что Вы...?

(NOLASĪT -TĪKAI VIENA ATBILDE)

Специалист (работающий по найму врач, юрист, бухгалтер, архитектор ...)	1
Руководящий работник, директор или руководитель высшего звена	2
Руководитель среднего звена, другие управленческие должности (руководитель отдела, младший менеджер, учитель, технический специалист)	3
Государственный служащий	4
Офисный работник	5
Другой работник, работающий по найму (продавец, медицинская сестра,...)	6
Прочее\Отказ (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)	7

D5d JAUTĀT, JA ЕСЛИ РАБОТНИК ФИЗИЧЕСКОГО ТРУДА, D5a=KODS 3

D5d Вы бы сказали, что Вы...?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Супервайзер\мастер (бригадир,...)	1
Рабочий (физическая работа)	2
Неквалифицированный рабочий	3
Прочее\Отказ (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)	4

D5e JAUTĀT, JA RESPONDENTS (-E) NE ZANĪMAETĀS PROFESIONĀLĀJĀ DEJĀTĒLĪBĪBĪBU, D5a=KODS 4

D5e Вы бы сказали, что Вы...?

(NOLASĪT - TĪKAI VIENA ATBILDE)

Занимаетесь домашним хозяйством	1
Учащийся / студент (на дневном отделении)	2
Пенсионер	3
Ищете работу	4
Прочее\Отказ (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)	5

D12 В каком городе Латвии / крае Вы живете?

(ЗАЧИТАЙТЕ ЕСЛИ НЕОБХОДИМО -ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

--	--	--

D13 Вы живёте...?

(TĪKAI VIENA ATBILDE)

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

D18 Имеете ли Вы мобильный телефон?

(NELASĪT)

Да	1
Нет	2

D20 Вы имеете дома фиксированную (обыкновенную) телефонную линию?

(NELASĪT)

Да	1
Нет	2

D22 Скажите, пожалуйста, сколько людей, включая Вас, в возрасте от 15 лет и старше, живут в Вашем доме вместе с Вами?

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

		количество людей в возрасте 15 лет и старше в Вашей семье
--	--	---