

**ZA5943**

**Flash Eurobarometer 397  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire  
Latvia (Latvian)**

**FL 397 - Consumers - LVL**

D1 | Kāds ir Jūsu vecums?

(PIERAKSTĪT - JA "ATTEIKUMS", KODS '99')

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

D2 | (ATZĪMĒJIET RESPONDENTA DZIMUMU)

|          |   |
|----------|---|
| Vīrietis | 1 |
| Sieviete | 2 |

Patērētāju attieksme pret pārrobežu tirdzniecību un patērētāju aizsardzību

JAUTĀT VISIEM

|  |
|--|
|  |
|--|

D6 | Cik bieži Jūs izmantojat internetu privātām vajadzībām?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|   |   |
|---|---|
| Katru dienu vai gandrīz katru dienu       | 1 |
| Vismaz reizi nedēļā (bet ne katru dienu)  | 2 |
| Vismaz reizi mēnesī (bet ne katru nedēļu) | 3 |
| Retāk nekā reizi mēnesī                   | 4 |
| Ļoti reti                                 | 5 |
| Nekad                                     | 6 |
| Nezina/NA (NENOLASĪT)                     | 7 |

NEW

JAUTĀT Q1, JA "IZMANTO INTERNETU PRIVĀTĀM VAJADZĪBĀM", D6=kodi 1-5

Q1: KODS 4 IR UNIKĀLS KODS

MAZUMTIRGOTĀJS IR PREČU PĀRDEVĒJS (VEIKALS VAI TĪMEKĻA VIETNE)/  
PAKALPOJUMU SNIEDZĒJS IR PAKALPOJUMU PĀRDEVĒJS (VEIKALS VAI TĪMEKĻA  
VIETNE)

|  |
|--|
|  |
|--|

Q1 | Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat internetā iegādājies(-usies) preces vai pakalpojumus?

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

|  |    |
|--|----|
| Jā, no mazumtirgotāja vai pakalpojumu sniedzēja, kas atrodas Latvijā   | 1, |
| Jā, no mazumtirgotāja vai pakalpojumu sniedzēja, kas atrodas citā ES valstī  | 2, |
| Jā, no mazumtirgotāja vai pakalpojumu sniedzēja, kas atrodas ārpus ES  | 3, |
| Nē   | 4, |
| Jā, Jūs esat iepircies(-kusies) tiešsaistē, bet nezināt, kur mazumtirgotājs<br>vai pakalpojumu sniedzējs atrodas (NENOLASĪT) | 5, |
| Nezina/NA (NENOLASĪT)  | 6, |

Q14 FL358 MODIFIED TREND

JAUTĀT VISIEM

Q2 Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat iegādājies(-usies) preces vai pakalpojumus no mazumtirgotāja vai pakalpojumu sniedzēja, kas atrodas citā ES valstī, izmantojot citus kanālus, nevis internetu?

(TIKAI 1 ATBILDE)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Jā                    | 1 |
| Nē                    | 2 |
| Nezina/NA (NENOLASĪT) | 3 |

NEW

Q3: ROTĒT 1. LĪDZ 6. APGALVOJUMU

Q3 Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat katram no šiem apgalvojumiem? Latvijā...

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

|   |  | Pilnībā piekrīt | Piekrīt | Nepiekrīt | Pilnībā nepiekrīt | Nezina/NA (NENOLASĪT) |
|---|--|-----------------|---------|-----------|-------------------|-----------------------|
| 1 | ... Jūs uzticaties valsts iestādēm, kas aizsargā Jūsu kā patērētāja tiesības   | 1               | 2       | 3         | 4                 | 5                     |
| 2 | ... Kopumā mazumtirgotāji un pakalpojumu sniedzēji respektē Jūsu kā patērētāja tiesības  | 1               | 2       | 3         | 4                 | 5                     |
| 3 | ... Jūs uzticaties nevalstiskajām patērētāju organizācijām, kas aizsargā Jūsu kā patērētāja tiesības   | 1               | 2       | 3         | 4                 | 5                     |
| 4 | ... Strīdus ar mazumtirgotājiem un pakalpojumu sniedzējiem ir viegli risināt ar ārpustiesas struktūru palīdzību (t.i., ar šķīrējtiesas, mediācijas vai samierināšanas institūciju palīdzību) | 1               | 2       | 3         | 4                 | 5                     |

|   |  |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 5 | ... Ir viegli risināt strīdus ar mazumtirgotājiem un pakalpojumu sniedzējiem ar tiesu starpniecību | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Lielākā daļa apgalvojumu par preču un pakalpojumu ietekmi uz vidi ir ticama                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Q1.1, Q1.2, Q1.4, Q1.5, Q1.6 FL358 MODIFIED TREND

NOLASĪT: Jēdziens "produktu drošība" attiecas tikai uz patēriņa produktiem, tas neietver izstrādājumus rūpniecībai. Nedroši produkti ir tie, kas neatbilst drošības standartiem. Mēs šeit nerunājam, piemēram, par šautenēm vai nažiem.

Q4 Domājot par visām nepārtikas precēm, kas šobrīd sastopamas Latvijas tirgū, vai Jūs personīgi uzskatāt, ka...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|  |   |
|--|---|
| Būtībā visas nepārtikas preces ir drošas     | 1 |
| Neliela daļa nepārtikas preču ir nedrošas    | 2 |
| Ievērojama daļa nepārtikas preču ir nedrošas | 3 |
| Tas atkarīgs no preces (SPONTĀNI)            | 4 |
| Nezina/NA (NENOLASĪT)                        | 5 |

Q2 FL358

Q5 Ņemot vērā visu, ko Jūs iegādājāties iepriekšējās divās nedēļās, vai Jūsu izvēli ietekmēja tas, kādu ietekmi uz vidi rada kāds produkts vai pakalpojums?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|  |   |
|--|---|
| Jā, visu vai lielākās daļas iegādāto preču un pakalpojumu izvēli | 1 |
| Jā, bet tikai dažos gadījumos                                    | 2 |
| Jā, bet tikai vienā vai divos gadījumos                          | 3 |
| Nē   | 4 |
| Nezina/NA (NENOLASĪT)  | 5 |

Q4 FL358 MODIFIED TREND

Q6 Pieņemsim, ka Jūs pa pastu, tālruni vai internetā esat pasūtījis(-usi) jaunu elektronisku preci. Vai, Jūsaprāt, Jums ir tiesības 4 dienu laikā pēc preces piegādes nosūtīt preci atpakaļ un saņemt samaksāto naudu, nenorādot iemeslu?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|                        |   |
|------------------------|---|
| Jā                     | 1 |
| Nē                     | 2 |
| Tas atkarīgs no preces | 3 |
| Nezina/NA (NENOLASĪT)  | 4 |

Q6 FL358 MODIFIED TREND

|  |
|--|
|  |
|--|

|    |   |
|----|---|
| Q7 | Iedomājieties, ka ne Jūsu vainas dēļ ir salūzusi jauna elektroniska prece, ko Jūs iegādājāties pirms 18 mēnešiem. Jūs neiegādājāties vai Jums netika piešķirta nekāda pagarinātā komercgarantija. Vai Jums ir tiesības uz preces bezmaksas remontu vai nomaiņu? |
|----|---|

|                                 |
|---------------------------------|
| (NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE) |
|---------------------------------|

|                        |   |
|------------------------|---|
| Jā                     | 1 |
| Nē                     | 2 |
| Tas atkarīgs no preces | 3 |
| Nezina/NA (NENOLASĪT)  | 4 |

|                         |
|-------------------------|
| Q7 FL358 MODIFIED TREND |
|-------------------------|

|  |
|--|
|  |
|--|

|    |  |
|----|--|
| Q8 | Iedomājieties, ka Jūs pa pastu saņemat divus izglītojošus DVD diskus, ko Jūs neesat pasūtījis(-usi), kopā ar 20 eiro rēķinu par šiem diskkiem. Vai Jums ir pienākums apmaksāt šo rēķinu? |
|----|--|

|                                 |
|---------------------------------|
| (NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE) |
|---------------------------------|

|  |   |
|--|---|
| Nē, un Jums nav pienākums sūtīt DVD diskus atpakaļ | 1 |
| Nē, ja Jūs nosūtāt DVD diskus atpakaļ              | 2 |
| Jā, Jums ir pienākums apmaksāt                     | 3 |
| Nezina/NA (NENOLASĪT)                              | 4 |

|          |
|----------|
| Q8 FL358 |
|----------|

|  |
|--|
|  |
|--|

|    |   |
|----|---|
| Q9 | Vai pēdējo 12 mēnešu laikā, iegādājoties vai izmantojot jebkādas preces vai pakalpojumus Latvijā, Jums ir radusies kāda problēma un, Jūsprāt, bijis likumīgs iemesls sūdzēties? |
|----|---|

|                                 |
|---------------------------------|
| (NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE) |
|---------------------------------|

|   |   |
|---|---|
| Jā, un Jūs rīkojāties, lai atrisinātu šo problēmu | 1 |
| Jā, bet Jūs neko nedarījāt                        | 2 |
| Nē  | 3 |
| Nezina/NA (NENOLASĪT)                             | 4 |

|           |
|-----------|
| Q10 FL358 |
|-----------|

|   |
|---|
| JAUTĀT, JA "Jā, un Jūs rīkojāties, lai risinātu šo problēmu", Q9=kods 1 |
|---|

|  |
|--|
|  |
|--|

|     |                    |
|-----|--------------------|
| Q10 | Un ko Jūs darījāt? |
|-----|--------------------|

|  |
|--|
| (NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES) |
|--|

|   |    |
|---|----|
| Jūs par to sūdzējāties mazumtirgotājam vai pakalpojuma sniedzējam | 1, |
|---|----|

|  |    |
|--|----|
| Jūs par to sūdzējāties ražotājam   | 2, |
| Jūs par to sūdzējāties valsts iestādei   | 3, |
| Jūs šajā jautājumā vērsāties strīdu ārpustiesas izšķiršanas struktūrā, piem., pie ombuda, šķīrējtiesā, mediācijas vai samierināšanas struktūrā | 4, |
| Jūs attiecīgajā jautājumā vērsāties tiesā  | 5, |
| Cits (NENOLASĪT)   | 6, |
| Nezina/NA (NENOLASĪT)  | 7, |

Q11 FL358

Q11.1 JAUTĀT TIKAI TAD, JA "Jūs par to sūdzējāties mazumtirgotājam vai pakalpojuma sniedzējam", Q10=KODS 1 / Q11.2 JAUTĀT TIKAI TAD, JA "Jūs par to sūdzējāties ražotājam", Q10=KODS 2 / Q11.3 JAUTĀT TIKAI TAD, JA "Jūs par to sūdzējāties valsts iestādei", Q10=KODS 3 / Q11.4 JAUTĀT TIKAI TAD, JA "Jūs šajā jautājumā vērsāties strīdu ārpustiesas izšķiršanas struktūrā, piem., pie ombuda, šķīrējtiesā, mediācijas vai samierināšanas struktūrā", Q10=KODS 4 / Q11.5 JAUTĀT TIKAI TAD, JA "Jūs attiecīgajā jautājumā vērsāties tiesā", Q10=KODS 5

Q11 Cik kopumā apmierināts (-a) vai neapmierināts (-a) Jūs bijāt ar veidu, kā Jūsu sūdzību (-as) risināja:

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|   |  | Ļoti apmierināts (-a) | Diezgan apmierināts (-a) | Ne īpaši apmierināts (-a) | Pavisam neapmierināts (-a) | Nezina/NA (NENOLASĪT) |
|---|--|-----------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------------|
| 1 | Mazumtirgotājs vai pakalpojuma sniedzējs | 1                     | 2                        | 3                         | 4                          | 5                     |
| 2 | Ražotājs                                 | 1                     | 2                        | 3                         | 4                          | 5                     |
| 3 | Valsts iestāde                           | 1                     | 2                        | 3                         | 4                          | 5                     |
| 4 | Strīdu ārpustiesas izšķiršanas struktūra | 1                     | 2                        | 3                         | 4                          | 5                     |
| 5 | Tiesa                                    | 1                     | 2                        | 3                         | 4                          | 5                     |

Q12 FL358

Q12 JAUTĀT, JA "Jā, bet Jūs neko nedarījāt", Q9=KODS 2,

Q12: ROTĒT APGALVOJUMUS 1-7

Q12 Kādi bija galvenie iemesli, kāpēc Jūs nerīkojāties?

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

|  |    |
|--|----|
| Šķīta neiespējami, ka varētu saņemt apmierinošu risinājumu Jūsu problēmas gadījumā | 1, |
| Summas bija pārāk niecīgas   | 2, |
| Jūs nezinājāt, kādā veidā vai kam sūdzēties  | 3, |
| Jūs nebijāt pārliecināts par savām patērētāja tiesībām                             | 4, |

|   |    |
|---|----|
| Jūs domājat, ka tas aizņems pārāk daudz laika   | 5, |
| Jūs agrāk mēģinājat sūdzēties par citām problēmām, taču nesekmīgi                               | 6, |
| Jūs domājat, ka sūdzēšanās novedīs pie konfrontācijas, bet šādās situācijās Jūs jūtaties neērti | 7, |
| Cits (SPONTĀNI)   | 8, |
| Nezina/NA (NENOLASĪT)   | 9, |

Q13 FL358 MODIFIED TREND

JAUTĀT VISIEM

Q13: 4.UN 5. ATBILDE IR UNIKĀLAS

Q13: ROTĒT 1. LĪDZ 4. APGALVOJUMU

|     |   |
|-----|---|
| Q13 | Es nolasišu dažus apgalvojumus par negodīgu komercpraksi. Pēc katra apgalvojuma, lūdzu, pasakiet, vai pēdējos 12 mēnešos Jūs esat saskāries(-usies) ar attiecīgo praksi...? |
|-----|---|

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

|  |  | Jā, ar mazumtirdzniecības vai pakalpojumu sniedzējiem, kas atrodas Latvijā | Jā, ar mazumtirdzniecības vai pakalpojumu sniedzējiem, kas atrodas citās ES valstīs | Jā, bet Jūs nezināt, kurās valstīs mazumtirdzniecības vai pakalpojumu sniedzēji atrodas (NENOLASĪT) | Nē | Nezina/NA (NENOLASĪT) |
|--|--|--|---|---|----|-----------------------|
|--|--|--|---|---|----|-----------------------|

|   |  |    |    |    |    |    |
|---|--|----|----|----|----|----|
| 1 | Jūs ir paziņots, ka esat uzvarējis(-usi) loterijā, par kuru neko neesat dzirdējis(-usi), bet, lai saņemtu balvu, Jums ir prasīta nauda                     | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |
| 2 | Jūs esat izjutis(-usi) spiedienu, saņemot neatlaidīgus komerciālus zvanus vai ziņojumus, kuros Jūs tiek aicināts(-a) kaut ko iegādāties vai noslēgt līgumu | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |
| 3 | Jūs ir piedāvāti produkti, kas reklamēti kā bezmaksas, lai gan faktiski tie ir bijuši saistīti ar maksu  | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |

|   |  |    |    |    |    |    |
|---|--|----|----|----|----|----|
| 4 | Jūs esat saskāries(-usies) ar reklāmu, ka produkts ir pieejams tikai ļoti ierobežotu laiku, bet vēlāk izrādījies, ka tā nav taisnība | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |
| 5 | Jūs esat saskāries(-usies) ar citiem negodīgas komercprakses veidiem   | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |

NEW

JAUTĀT Q14a, JA "IR IEPIRCIES TIEŠSAISTĒ LATVIJĀ UN CITĀ ES VALSTĪ", Q1=KODS 1 UN 2

Q14a: ROTĒT 1. LĪDZ 3. APGALVOJUMU

Q14a: 4.UN 5. ATBILDE IR UNIKĀLAS

Q14a Es nolasišu dažus apgalvojumus par problēmām, kas patērētājiem var rasties, iepērkoties tiešsaistē. Sakiet, lūdzu, vai pēdējos 12 mēnešos Jūs ar kādu no tām esat saskāries(-usies)...?

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

|  |  | Jā, ar mazumtirgotājiem vai pakalpojumu sniedzējiem, kas atrodas Latvijā | Jā, ar mazumtirgotājiem vai pakalpojumu sniedzējiem, kas atrodas citās ES valstīs | Jā, bet Jūs nezināt, kurās valstīs mazumtirgotāji vai pakalpojumu sniedzēji atrodas (NENOLASĪT) | Nē | Nezina/NA (NENOLASĪT) |
|--|--|--|---|---|----|-----------------------|
|--|--|--|---|---|----|-----------------------|

|   |  |    |    |    |    |    |
|---|--|----|----|----|----|----|
| 1 | Jūs esat saņēmis(-usi) bojātu preci vai preci, kas atšķīrās no pasūtītās | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |
| 2 | Preces tika piegādātas vēlāk, nekā solīts                                | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |
| 3 | Preces netika piegādātas vispār  | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |

NEW BASED ON Q15 FL358

JAUTĀT Q14b, JA "IR IEPIRCIES (-KUSIES) TIEŠSAISTĒ LATVIJĀ, BET NAV IEPIRCIES (-KUSIES) CITĀ ES VALSTĪ", Q1=KODS 1 UN Q1 NAV KODS 2

Q14b: ROTĒT 1. LĪDZ 3. APGALVOJUMU



|  |
|--|
|  |
|--|

Q14b Es nolasišu dažus apgalvojumus par problēmām, kas patērētājiem var rasties, iepērkoties tiešsaistē. Sakiet, lūdzu, vai pēdējos 12 mēnešos Jūs ar kādu no tām esat saskāries(-usies), iepērkoties Latvijā...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|  |  | Jā | Nē | Nezina/NA<br>(NENOLA<br>SĪT) |
|--|--|----|----|------------------------------|
|  |  |    |    |                              |

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| 1 | Jūs esat saņēmis(-usi) bojātu preci vai preci, kas atšķīrās no pasūtītās | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Preces tika piegādātas vēlāk, nekā solīts                                | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Preces netika piegādātas vispār  | 1 | 2 | 3 |

NEW BASED ON Q15 FL358

JAUTĀT Q14c, JA "IR IEPIRCIES (-KUSIES) TIEŠSAISTĒ CITĀ ES VALSTĪ, BET NAV IEPIRCIES (-KUSIES) LATVIJĀ", Q1=KODS 2 UN Q1 NAV KODS 1

Q14c: ROTĒT 1. LĪDZ 3. APGALVOJUMU

|  |
|--|
|  |
|--|

Q14c Es nolasišu dažus apgalvojumus par problēmām, kas patērētājiem var rasties, iepērkoties tiešsaistē. Sakiet, lūdzu, vai pēdējos 12 mēnešos Jūs ar kādu no tām esat saskāries(-usies), iepērkoties citā ES valstī...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|  |  | Jā | Nē | Nezina/NA<br>(NENOLA<br>SĪT) |
|--|--|----|----|------------------------------|
|  |  |    |    |                              |

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| 1 | Jūs esat saņēmis(-usi) bojātu preci vai preci, kas atšķīrās no pasūtītās | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Preces tika piegādātas vēlāk, nekā solīts                                | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Preces netika piegādātas vispār  | 1 | 2 | 3 |

NEW BASED ON Q15 FL358

JAUTĀT Q15, JA "IR IEPIRCIES (-KUSIES) TIEŠSAISTĒ CITĀ ES VALSTĪ", Q1=KODS 2

Q15: ROTĒT 1. LĪDZ 3. APGALVOJUMU

Q15: 4.UN 5. ATBILDE IR UNIKĀLAS

|  |
|--|
|  |
|--|

|     |  |
|-----|--|
| Q15 | Vai pēdējos 12 mēnešos, iegādājoties preces un pakalpojumus no citas ES valsts tiešsaistē, Jums ir radusies kāda no šīm problēmām ...? |
|-----|--|

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

|  |    |
|--|----|
| Mazumtirgotājs vai pakalpojumu sniedzējs atteicās veikt piegādi uz Latviju     | 1, |
| Mazumtirgotājs vai pakalpojumu sniedzējs nepieņēma maksājumus no Latvijas      | 2, |
| Jūs tikāt pārvirzīts (-a) uz tīmekļa vietni Latvijā, kur bija atšķirīgas cenas | 3, |
| Neviena no šīm problēmām   | 4, |
| Nezina/NA (NENOLASĪT)  | 5, |

NEW

JAUTĀT Q16a, JA "Ir iegādājies (-usies) preces vai pakalpojumus citā ES valstī", Q1=KODS 2 vai Q2=KODS 1

Q16a: ROTĒT 1. UN 2. APGALVOJUMU

Q16a: 4.UN 5. ATBILDE IR UNIKĀLAS

|      |  |
|------|--|
| Q16a | Tagad es nolasišu dažus apgalvojumus par vispārīgākām problēmām, kas patērētājiem var rasties iepērkoties. Sakiet, lūdzu, vai pēdējos 12 mēnešos Jūs ar kādu no tām esat saskāries(-usies)..?. |
|------|--|

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

|  |  | Jā, ar mazumtirgotājiem vai pakalpojumu sniedzējiem, kas atrodas Latvijā | Jā, ar mazumtirgotājiem vai pakalpojumu sniedzējiem, kas atrodas citās ES valstīs | Jā, bet Jūs nezināt, kurās valstīs mazumtirgotāji vai pakalpojumu sniedzēji atrodas (NENOLASĪT) | Nē | Nezina/NA (NENOLASĪT) |
|--|--|--|---|---|----|-----------------------|
|--|--|--|---|---|----|-----------------------|

|   |  |    |    |    |    |    |
|---|--|----|----|----|----|----|
| 1 | Jūs esat saskāries(-usies) ar negodīgiem līguma noteikumiem un nosacījumiem (piemēram, tādiem, kas pakalpojumu sniedzējam ļauj vienaspusēji mainīt līguma noteikumus vai paredz nesamērīgus sodus par līguma pārkāpšanu) | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |
|---|--|----|----|----|----|----|

|   |  |    |    |    |    |    |
|---|--|----|----|----|----|----|
| 2 | Jums ir nācies veikt neparedzētus papildu maksājumus | 1, | 2, | 3, | 4, | 5, |
|---|--|----|----|----|----|----|

NEW

JAUTĀT Q16b, JA "NAV iegādājies (-usies) preces vai pakalpojumus citā ES valstī" - Q1 NAV KODS 2 un Q2 NAV KODS 1

Q16b: ROTĒT 1. UN 2. APGALVOJUMU

|      |  |
|------|--|
| Q16b | Tagad es nolasīšu dažus apgalvojumus par vispārīgākām problēmām, kas patērētājiem var rasties iepērkoties. Sakiet, lūdzu, vai pēdējos 12 mēnešos Jūs ar kādu no tām esat saskāries (-usies), iepērkoties Latvijā.....? |
|------|--|

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|  |  | Jā | Nē | Nezina/NA<br>(NENOLA<br>SĪT) |
|--|--|----|----|------------------------------|
|--|--|----|----|------------------------------|

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| 1 | Jūs esat saskāries(-usies) ar negodīgiem līguma noteikumiem un nosacījumiem (piemēram, tādiem, kas pakalpojumu sniedzējam ļauj vienuspusēji mainīt līguma noteikumus vai paredz nesamērīgus sodus par līguma pārkāpšanu) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Jums ir nācies veikt neparedzētus papildu maksājumus   | 1 | 2 | 3 |

NEW

JAUTĀT VISIEM

Q17:ROTĒT APGALVOJUMUS 1 UN 2

|     |   |
|-----|---|
| Q17 | Kādā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem? |
|-----|---|

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|  |  | Pilnībā<br>piekrītat | Piekrītat | Nepiekrītat | Nemaz<br>nepiekrītat | Nezina/NA<br>(NENOLA<br>SĪT) |
|--|--|----------------------|-----------|-------------|----------------------|------------------------------|
|--|--|----------------------|-----------|-------------|----------------------|------------------------------|

|   |  |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Jūs jūtaties droši, iegādājoties preces vai pakalpojumus internetā no Latvijā esošiem mazumtirgotājiem vai pakalpojumu sniedzējiem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Jūs jūtaties droši, iegādājoties preces vai pakalpojumus internetā no citā ES valstī esošiem mazumtirgotājiem vai pakalpojumu sniedzējiem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|

Q16 FL358 MODIFIED TREND

Q18 Kādas valodas Jūs pietiekami labi pārvaldāt, lai izmantotu personīgām vajadzībām, piemēram, iepērkoties, veicot meklēšanu tīmeklī utt.?

(ATBILŽU VARIANTUS NELASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| Bulgāru               | 1,  |
| Čehu                  | 2,  |
| Horvātu               | 3,  |
| Dāņu                  | 4,  |
| Holandiešu            | 5,  |
| Angļu                 | 6,  |
| Igauņu                | 7,  |
| Somu                  | 8,  |
| Franču                | 9,  |
| Vācu                  | 10, |
| Grieķu                | 11, |
| Ungāru                | 12, |
| Īru                   | 13, |
| Itāļu                 | 14, |
| Latviešu              | 15, |
| Lietuviešu            | 16, |
| Maltiešu              | 17, |
| Poļu                  | 18, |
| Portugāļu             | 19, |
| Rumāņu                | 20, |
| Slovāku               | 21, |
| Slovēņu               | 22, |
| Spāņu                 | 23, |
| Zviedru               | 24, |
| Islandiešu            | 25, |
| Norvēģu               | 26, |
| Luksemburgiešu        | 27, |
| Krievu                | 28, |
| Cits                  | 29, |
| Nezina/NA (NENOLASĪT) | 30, |

NEW

Q19 Domājot par savas māsaimniecības finansiālo stāvokli, vai Jūs teiktu, ka katru mēnesi "savilkt galus" ir...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Ļoti grūti            | 1 |
| Drīzāk grūti          | 2 |
| Drīzāk viegli         | 3 |
| Ļoti viegli           | 4 |
| Nezina/NA (NENOLASĪT) | 5 |

NEW

Q20: ROTĒT 1. UN 2. APGALVOJUMU

Q20 Iedomājieties, ka veikalā A un veikalā B pārdošanā ir pilnīgi vienādas preces. Es nolastīšu divus apgalvojumus par veikala A un veikala B piedāvājumiem. Katrā gadījumā, lūdzu, pasakiet, kurš veikals ir lētāks.

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|  |  | Veikals A | Veikals B | Nezina/NA<br>(NENOLASĪT) |
|--|--|-----------|-----------|--------------------------|
|--|--|-----------|-----------|--------------------------|

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| 1 | Veikals A piedāvā televizoru, kura cena ir 440 eiro. Veikals B piedāvā tieši tāda paša tipa televizoru, kura cena ir 500 eiro, bet ar 10% atlaidi.     | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Veikals A piedāvā televizoru, kura cena ir 890 eiro. Veikals B piedāvā tieši tāda paša tipa televizoru, kura cena ir 940 eiro, bet ar 60 eiro atlaidi. | 1 | 2 | 3 |

NEW

D4 Kādā vecumā Jūs pabeidzāt pilna laika mācības? (PILNA LAIKA MĀCĪBAS – mācības ir pamatnodarbošanās (saņemts pamatskolas vai vidusskolas diploms, bakalaura, maģistra grāds u.c.))

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

D5a Ciktāl tas attiecas uz Jūsu pašreizējo nodarbošanos, vai Jūs teiktu, ka Jūs esat pašnodarbināts (-a), algots (-a) darbinieks (-ce), fiziska darba veicējs (-a) vai Jūs esat bez profesionālas nodarbošanās?

(TIKAI VIENA ATBILDE)

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Pašnodarbināts (-ā)            | 1 |
| Algots (-a) darbinieks (-ce)   | 2 |
| Fiziska darba veicējs (-a)     | 3 |
| Bez profesionālas nodarbošanās | 4 |
| Atteikums (NENOLASĪT)          | 5 |

D5b JAUTĀT, JA PAŠNODARBINĀTS (-A), D5a=KODS 1

D5b Vai Jūsu pašreizējā nodarbošanās ir...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|   |   |
|---|---|
| Lauksaimnieks, mežstrādnieks, zvejnieks   | 1 |
| Veikala īpašnieks, amatnieks  | 2 |
| Speciālists, kuram ir privātprakse (jurists, praktizējošs ārsts, grāmatvedis, arhitekts, ...) | 3 |
| Uzņēmuma vadītājs   | 4 |
| Cits/Atteikums (NENOLASĪT)  | 5 |

D5c JAUTĀT, JA ALGOTS DARBINIEKS (-E), D5a=KODS 2

D5c Vai Jūsu pašreizējā nodarbošanās ir...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|  |   |
|--|---|
| Algots speciālists (algots ārsts, jurists, grāmatvedis, arhitekts, ...)                    | 1 |
| Vispārējā vadība, direktors vai augstākā līmeņa vadība                                     | 2 |
| Vidējā līmeņa vadība, cits vadītājs (nodaļas vadītājs, menedžeris, skolotājs, speciālists) | 3 |
| Civildienesta ierēdnis   | 4 |
| Biroja darbinieks  | 5 |
| Cita veida algots (-a) darbinieks (-ce) (pārdevējs, medmāsa)                               | 6 |
| Cits/Atteikums (NENOLASĪT)   | 7 |

D5d JAUTĀT, JA FIZISKA DARBA VEICĒJS (-A), D5a=KODS 3

D5d Vai Jūsu pašreizējā nodarbošanās ir...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|  |   |
|--|---|
| Uzraugs (-dze)/brigadieris (-e) (komandas vadītājs (-a),...) | 1 |
| Fiziska darba veicējs  | 2 |
| Nekvalificēts strādnieks                                     | 3 |
| Cits/Atteikums (NENOLASĪT)                                   | 4 |

D5e JAUTĀT, JA RESPONDENTS (-E) IR BEZ PROFESIONĀLAS NODARBOŠANĀS, D5a=KODS 4

D5e Vai Jūsu pašreizējā nodarbošanās ir...?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Mājsaimnieks/ mājsaimniece | 1 |
| Students (pilna laika)     | 2 |
| Pensionārs                 | 3 |
| Meklē darbu                | 4 |
| Cits/Atteikums (NENOLASĪT) | 5 |

D12 Kurā Latvijas pilsētā / novadā Jūs dzīvojat?

(JA NEPIECIEŠAMS, NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

D13 Vai Jūs teiktu, ka dzīvojat ... ?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Laukos vai ciematā            | 1 |
| Mazā vai vidēji lielā pilsētā | 2 |
| Lielā pilsētā                 | 3 |
| NA (NENOLASĪT)                | 4 |

D18 Vai Jums ir mobilais telefons?

(NELASĪT)

|    |   |
|----|---|
| Jā | 1 |
| Nē | 2 |

D20 Vai Jūsu mājsaimniecībā ir fiksētā (parastā) telefona līnija?

(NELASĪT)

|    |   |
|----|---|
| Jā | 1 |
| Nē | 2 |

D22 Sakiet, lūdzu, cik daudz cilvēku, ieskaitot Jūs pašu, kuri ir 15 un vairāk gadus veci, dzīvo Jūsu mājsaimniecībā?

(PIERAKSTĪT - JA "NA", KODS "98"- JA "ATTEIKUMS", KODS '99')

Ģimenes locekļu skaits vecumā 15 un vairāk gadi