

ZA5471

**Flash Eurobarometer 295
(Consumer Protection and Consumer Rights in Bulgaria, wave 3)**

**Country Questionnaire
Bulgaria**

FLASH 295 – CONSUMER PROTECTION IN BULGARIA – WAVE 3

D1.	Пол		
		<i>[БЕЗ ДА ПИТАТЕ- ОТБЕЛЕЖЕТЕ ПОДХОДЯЩИЯ КОД]</i>	
		- Мъж	1
		- Жена	2
D2.	Каква е Вашата възраст в навършени години?		
		- _____ Години	
		- [ОТКАЗ/НЕ ОТГОВОРИЛ].....	99
D3.	На колко години бяхте, когато завършихте най-високата степен на Вашето образование - редовно обучение?		
		<i>[ЗАПИШЕТЕ ВЪЗРАСТТА, НА КОЯТО Е ЗАВЪРШЕНО ОБРАЗОВАНИЕТО]</i>	
		- _____ Години	
		- [ОТКАЗ/НЕ ОТГОВОРИЛ].....	99
		- [НИКОГА НЕ Е УЧИЛ РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ]	01
		- [ВСЕ ОЩЕ УЧИ РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ]	00
D4.	Що се отнася до Вашето основно занятие в момента, бихте ли казали, че Вие сте самонает, наемен служител, работник или че не упражнявате професионална дейност? Това означава ли, че Вие сте		
		<i>[АКО ОТГОВОРЪТ СЕ ОТНАСЯ ДО ОСНОВНАТА КАТЕГОРИЯ, ПРОЧЕТЕТЕ И СЪОТВЕТНИТЕ ПОД-КАТЕГОРИИ КЪМ НЕЯ - САМО ЕДИН ОТГОВОР]</i>	
	- Самонает		
	→ i.e. :	- селски стопанин, горски стопанин, рибар	11
		- собственик на магазин, занаятчия	12
		- специалист (адвокат, лекар, счетоводител, архитект, ...).....	13
		- Собственик на компания	14
		- Друго	15
	- Наемен служител		
	→ i.e. :	- специалист (лекар, адвокат, счетоводител, архитект)...	21
		- главен мениджър, директор или висш управленски служител	22
		- ръководител на средно равнище	23
		- Обществен служител	24
		- офис служител/чиновник	25
		- други наемен служител (продавач, медицинска сестра, и пр.)	26
		- Друго	27
	- Работник, извършващ ръчен труд		
	→ i.e. :	- супервайзер/ бригадир (ръководител на екип, и пр.).....	31
		- Работник, извършващ ръчен труд	32
		- Неквалифициран работник, извършващ ръчен труд.....	33
		- Друго	34
	- Не упражнява професионална дейност		
	→ i.e. :	- Грижеш се да дома	41
		- учащ (ученик, студент редовно обучение)	42
		- пенсионер	43
		- търсещ работа	44
		- Друго	45
	- (Отказ)		99

- D6. Бихте ли казали, че Вие живеете в?**
- Столица 1
 - Друг град/ градски център..... 2
 - Селски район или село 3
 - (Отказ) 9
- Q1a. През изминалите седмици, виждали ли сте/ чували ли сте съобщения за потребителски права?**
- Да 1
 - Не 2 *ПРЕМИНЕТЕ НА Q1B*
 - [Не знае/Не отговорил] 9 *ПРЕМИНЕТЕ НА Q1B*

АКО ОТГОВОРЪТ Е “ДА”

Q1a_a. Моля ви, можете ли да ми кажете, какво беше това съобщение/какви бяха тези съобщения?

[НЕ ЧЕТЕТЕ - ОТВОРЕН ВЪПРОС - ЗАПИШЕТЕ КОД]

[ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]

- Споменато е посланието “В ЕС вие имате потребителски права!
Отстоявайте ги!” 01 *ПРЕМИНЕТЕ НА Q2*
- Съобщение за потребителските права - общо..... 02
- Съобщения за потребителските права и поправката на мобилни телефони..... 03
- Съобщение за потребителските права и пакетни услуги за почивка, хотел..... 04
- Съобщение за потребителските права и кредити, банки 05
- Съобщения за поправка на мобилни телефони / правят хората на маймуни 06
- Съобщение за пакетни услуги за почивка, хотел - пращане на хората за
зелен хайвер - без споменаване на потребителски права 07
- Съобщение за потребителски кредит, с който “пързаят” хората - без
споменаване на потребителски права 08
- Съобщения за хора, които не познават своите права като потребители в
България..... 09
- Съобщения за измама на потребители 10
- Други отговори 12
- [Не знае/Не отговорил] 99

- Q1b. През изминалите седмици, виждали ли сте/ чували ли сте реклами/новини, статии, които казват, че трябва да отстоявате своите потребителски права, да не позволявате да ви пързаят, да ви правят на маймуни, да ви пращат за зелен хайвер?**
- Да 1 *ПРЕМИНЕТЕ НА Q2*
 - Не 2
 - [Не знае/Не отговорил] 9

- Q1c. През изминалите седмици, виждали ли сте/ чували ли сте реклами, съобщения, информация за потребителските права във връзка с връщане на мобилни телефони, пакетни услуги за почивка и хотели или потребителски кредит?**
- Да 1
 - Не 2 *ПРЕМИНЕТЕ НА ФИЛТЪРА П*
 - [Не знае/Не отговорил] 9 *ПРЕМИНЕТЕ НА ФИЛТЪРА П*

Q1d. През изминалите седмици, виждали ли сте/ чували ли сте реклами или статии в новините за потребители, които познават своите права, и не са били измамени?

- Да 1
- Не 2
- [Не знае/Не отговорил] 9

Q2-Q3A-Q3 ЗАДАВА СЕ НА ОТГОВОРИЛИТЕ С "ДА" НА Q1A, ИЛИ Q1B, ИЛИ Q1C

Q2. Къде видяхте/чухте това/тези съобщения за потребителските права?

[ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]

- По телевизията 1
- По радиото 2
- Във вестник/списание 3
- В брошура/листовка 4
- В интернет 5
- От семейство, приятели, колеги 6
- Друго 7
- [Не знае/Не отговорил] 9

Q3A. Смятате ли, че информацията, които получихте от тези съобщения/тази информационна кампания, беше:

- Много полезна 4
- Полезна 3
- Безполезна 2
- Напълно безполезна? 1
- [Не знае/Не отговорил] 9

Q3. Смятате ли, че информацията за Вашите права като потребител за поправката на дефектни стоки, пакетни услуги за почивка и потребителски кредит, предоставена чрез кампанията за потребителските права, беше...

- Съгласен 1
- Несъгласен 2
- [Не знае/Не отговорил] 9

a) Лесна за разбиране 1 2 9

b) Лесна за запомняне? 1 2 9

c) Убедителна? 1 2 9

Q4. Къде бихте потърсили информация или съвет за Вашите потребителски права, ако имате проблем с продукт, услуга или продавач?

[НЕ ЧЕТЕТЕ – ВЪЗМОЖЕН Е САМО ЕДИН ОТГОВОР]

- Правителство, министерство, обществена институция 01
- Ще набера телефонен номер 0 700 111 22 02
- Активни потребители/Българска национална асоциация на потребителите 03
- Независима асоциация на потребителите 04
- Магазинери, продавачи или доставчици на услуги 05
- приятели и роднини 06

- Адвокати	07
- Точките за контакт на ЕС.....	08
- Европейският потребителски център	09
- Търсене в интернет	10
- Друго	12
- [Не знае/Не отговорил]	99

Q5. Как бихте се опитали да намерите информация и съвет за потребителските права?
[ПРОЧЕТЕТЕ — САМО ЕДИН ОТГОВОР]

- По телефона	1
- Изпращане на писмо	3
- Писане на имейл	4
- Ще отида на www.aktivnipotrebiteli.bg	5
- Търсене в интернет	2
- Друго	6
- [Не знае/Не отговорил].....	9

Q6. Кои институции и организации/асоциации, занимаващи се със защита на правата на потребителите, познавате?

[НЕ ЧЕТЕТЕ - КОДИРАЙТЕ ОТ СПИСЪКА - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР]

- Правителството, министерство	01
- Комисията за защита на потребителите (КЗП)	02
- Местна или регионална потребителска асоциация	03
- Национална потребителска асоциация.....	04
- Активни потребители или Българска национална потребителска асоциация	05
- Магазинери, продавачи или банки	06
- Приятели и роднини	07
- Адвокати	08
- Юръп Дайрект.....	09
- Списание за потребители/Списание Активен потребител	10
- Европейския потребителски център в София	11
- [Не знае/Не отговорил].....	99

[ПОПИТАЙТЕ САМО ЗА ТЕЗИ КАТЕГОРИИ, КОИТО НЕ СА СПОМЕНАТИ В Q6.]

Q7. Някога чували ли сте за:

- Да.....	1
- Не.....	2
- [Не знае/Не отговорил].....	9

A., Правителството, министерство.....	1 2 9
B., Комисията за защита на потребителите (КЗП)	1 2 9
C., Местна или регионална потребителска асоциация	1 2 9
D., Федерацията на потребителите в България.....	1 2 9

Е., Независимият Съюз на потребителите в България	1 2 9
Ф., Активни потребители или Българска национална потребителска асоциация.....	1 2 9
Г., Юрп Дайрект	1 2 9
Н., Списание за потребители/Списание Активен потребител.....	1 2 9
І., Европейския потребителски център в София	1 2 9

[АКО ОТГОВОРЪТ НА НЯКОЯ ОТ КАТЕГОРИИТЕ НА Q6 ИЛИ Q7 Е "ДА"]

Q8. Молили ли сте някога някоя от тях (организация/списание) за информация или помощ?

[ПРОЧЕТЕТЕ - ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД]

- Да..... 1
- Не..... 2
- [Не знае/Не отговорил]..... 9

А., Комисията за защита на потребителите (КЗП)	1 2 9
В., Активни потребители или Българска национална потребителска асоциация	1 2 9
С., Федерацията на потребителите в България	1 2 9
Д., Независимият Съюз на потребителите в България.....	1 2 9
Е., Европейският потребителски център в София	1 2 9
Н., Списание за потребители/Списание Активен потребител.....	1 2 9

Q9. На кого бихте се доверили да ви даде коректна информация и съвет за вашите потребителски права?

[ПРОЧЕТЕТЕ – СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР]

- Правителството, министерство
- Комисията за защита на потребителите (КЗП)
- Местна или регионална потребителска асоциация
- Национална потребителска асоциация.....
- Активни потребители или Българска национална
потребителска асоциация
- Магазинери, продавачи или банки
- Приятели и роднини
- Адвокати
- Юрп Дайрект.....
- Списание за потребители/Списание Активен потребител
- Европейския потребителски център в София
- [Не знае/Не отговорил].....

АКО РЕСПОНДЕНТЪТ Е МОЛИЛ ЗА ПОМОЩ Активни потребители или БЪЛГАРСКАТА НАЦИОНАЛНА ПОТРЕБИТЕЛСКА АСОЦИАЦИЯ (Q8 В = 1)

Q10. Моля, кажете ми дали сте съгласни или несъгласни със следните твърдения за услугите, получени от Активни потребители/Българската национална потребителска асоциация

[ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД]

- Напълно съгласен..... 4
- Донякъде съгласен..... 3
- Донякъде несъгласен..... 2

- Напълно несъгласен..... 1
 - [Не знае/Не отговорил]..... 9
- А., Хората, работещи в Активни потребители/ Българската национална потребителска асоциация, бяха услужливи 1 2 3 4 9
- В., Полученият съвет от Активни потребители/ Българската национална потребителска асоциация беше полезен 1 2 3 4 9
- С., Работата по моята молба в Активни потребители/ Българската национална потребителска асоциация беше ефективна 1 2 3 4 9
- Q11. Бихте ли окуражили своите приятели или роднини да искат информация и/или съвет от Активни потребители/Българската национална потребителска асоциация?**
[ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР]
- Да, определено 4
 - Вероятно да 3
 - Вероятно не 2
 - Не, определено 1
 - [Не знае/Не отговорил]..... 9
- АКО РЕСПОНДЕНТЪТ Е МОЛИЛ ЕВРОПЕЙСКИЯ ПОТРЕБИТЕЛСКИ ЦЕНТЪР В СОФИЯ (Q8 E = 1)**
- Q12. Моля, кажете ми дали сте съгласни или несъгласни със следните твърдения за услугите, получени от Европейския потребителски център в София**
[ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД]
- Напълно съгласен..... 4
 - Донякъде съгласен 3
 - Донякъде несъгласен..... 2
 - Напълно несъгласен..... 1
 - [Не знае/Не отговорил]..... 9
- А., Хората, работещи в ЕПЦ, бяха услужливи 1 2 3 4 9
- В., Полученият съвет от ЕПЦ беше полезен 1 2 3 4 9
- С., Разглеждането на молбата ми в ЕПЦ беше ефективно 1 2 3 4 9
- Q13. Бихте ли окуражили своите приятели или роднини да искат информация и/или съвет от Европейския потребителски център в София?**
[ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР]
- Да, определено 4
 - Вероятно да 3
 - Вероятно не 2
 - Не, определено 1
 - [Не знае/Не отговорил]..... 9
- Q14. Бихте ли се заинтересували от независимо потребителско списание или уебсайт, който ви дава резултати от независими сравнителни тестове на качеството на продукти и услуги, като перални машини, мобилни телефони и хранителни продукти?**
- Да..... 1
 - Не..... 2
 - [Не знае/Не отговорил]..... 9

A., Списание.....	1 2 9
B., Уебсайт	1 2 9
Q15. Готови ли сте да платите	
<i>[ВЪЗМОЖЕН Е САМО ЕДИН ОТГОВОР]</i>	
- 20 лева за абонамент (10 списания годишно)	1
- 3 лева за едно списание от павилион	2
- 2 лева чрез кредитна/дебитна карта за резултатите от един тест посредством уебсайта www.aktivnipotrebiteli.bg.....	3
- 12 лева за едногодишен период на достъп до резултати от сравнителни тестове на уебсайта www.aktivnipotrebiteli.bg	4
- [Не знае/Не отговорил].....	9
Q16. Бихте ли били склонни да подкрепите независима българска потребителска асоциация посредством плащането на годишен членски внос...?	
- Да.....	1
- Не.....	2
- [Не знае/Не отговорил].....	9
A., от 12 лева, ако това включва онлайн достъп до 10 издания на независимо потребителско списание с резултати от сравнителни тестове на продукти и услуги	1 2 9
B., от 20 лева, ако това включва 10 издания на независимо потребителско списание с резултати от сравнителни тестове на продукти и услуги плюс печатна версия.....	1 2 9
C., от 40 лева, ако това включва онлайн достъп до 10 издания (печатни и онлайн) на независимо потребителско списание с резултати от сравнителни тестове на продукти и услуги, плюс печатната им версия, плюс правен съвет, ако ви е необходим	1 2 9
D., като давате на тази асоциация процент от своите данъци, вместо да ги плащате на правителството	1 2 9
E., като давате на тази асоциация дарение, което можете да извадите от данъците върху своите доходи	1 2 9
Q17. В сравнение с други страни-членки на Европейския съюз, мислите ли, че потребителите в България имат същите, по-малко или повече потребителски права и защита?	
- Същите.....	1
- По-малко	2
- Повече	3
- [Не знае/Не отговорил].....	9
Q18. В сравнение с други страни-членки на Европейския съюз, мислите ли, че търговците в България уважават правата на потребителите и правилата за защита по същия начин, по-малко или повече?	
- Същите.....	1
- По-малко	2
- Повече	3
- [Не знае/Не отговорил].....	9

- Q19. Като цяло, бихте ли казали, че българската съдебна система е ефективна в наказанието на фирмите, които подвеждат или мамят потребителите?**
- Да 1
 - Не 2
 - [Не знае/Не отговорил]..... 9