

**ZA4534**

**Flash Eurobarometer 186  
Business attitudes towards cross-border sales and  
consumer protection**

**Country Specific Questionnaire  
Lithuania**

# FL186

## Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2006: B2C Cross Border Trade

### INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Laba diena / Labas vakaras, mano vardas yra \_\_\_\_\_ ir aš atstovauju kompanijai "Baltijos Tyrimai".  
Mes atliekame Europos Komisijos inicijuotą asmenų, atsakingų už verslo sprendimų priėmimą,  
nuomonės apklausą. Apklausą truks apie 10 minučių.

INTERVIUERIUI: JEIGU VARDAS YRA LAUKELYJE  
"NURODYTAS KOMPANIJOS", PRAŠOME NAUDOTI ŠĮ VARDĄ,  
KITU ATVEJU PASIRINKITE TINKAMĄ VARDĄ IŠ SĄRAŠO  
LAUKELYJE "PRADINĖ ATRANKA".

Ar galėčiau kalbėti su [VARDAS]?

INTERVIUERIS TURI PERSKAITYTI, JEIGU VARDAS  
NENURODYTAS ATRANKOJE

Norėčiau kalbėti su asmeniu, kuris Jūsų kompanijoje yra atsakingas už pardavimo arba rinkodaros sprendimų  
priėmimą, įskaitant teisinius aspektus?

INTERVIUERIUI: JEIGU KONTAKTINIS ASMUO  
NENURODYTAS ATRANKOJE, BANDYKITE SUSISIEKTI SU  
PAGRINDINIU ASMENIU, ATSAKINGU UŽ SPRENDIMŲ  
PRIĖMIMĄ! ASMENYS, ATSAKINGI UŽ SPRENDIMŲ PRIĖMIMĄ  
YRA: DIREKTORIUS, RINKODAROS DIREKTORIUS ARBA  
KITAS VADOVAUJANTIS ASMUO, ATSAKINGAS UŽ PREKYBĄ  
(ĮSKAITANT TEISINIUS ASPEKTUS)..

00 - Kalbama su tinkamu respondentu ..... SKIP SC1  
01 - Reikiamas asmuo pasiekiamas ..... SKIP SC1

Perskambinimas: -----

02 - Susitarkite dėl perskambinimo laiko (naudokite šį kodą kiekvieną kartą, kuomet negalite  
susisiekti su sprendimų priėmėju, t.y., susisiekiate tik su sekretore, priimamojo darbuotoju,  
bendradarbiu ir t.t. arba negalite nustatyti asmens tinkamumo apklausai ir/arba pareigų.)

03 - Respondentas nepasiekiamas nei šiuo metu, nei vėliau; galima susisiekti su kitu  
tinkamu apklausai respondentu

04 - Asmuo nėra kompetentingas

05 - Atsisakė administratorius - NEGRIEŽTAS ATSISAKYMAS

Nepakartotas skambutis: -----

06 - Asmuo nepasiekiamas tyrimo lauko metu, joks kitas asmuo nėra pasiekiamas

07 - Respondentas atsisakė - GRIEŽTAS ATSISAKYMAS

08 - Kalbos barjeras

09 - Negalite gauti tinkamo asmens vardo ir adreso

10 - Kompanija likviduojama

**PERSKAITYKITE, JEI SUSISIEKĖTE SU SPRENDIMŲ PRIMĖMĖJU, O PIRMĄ KARTĄ KALBĖJOTE SU ASMENIU, NEATSAKINGU UŽ SPRENDIMŲ PRIĖMIMĄ:**

Laba diena / Labas vakaras, mano vardas yra \_\_\_\_\_ ir aš atstovauju kompanijai "Baltijos Tyrimai". Mes atliekame Europos Komisijos inicijuotą asmenų, atsakingų už verslo sprendimų priėmimą, nuomonės apklausą. Apklausą truks apie 10 minučių.

**(PERSKAITYKITE VISIEMS)**

SC1. Ši apklausa yra visoje Europos Sąjungoje atliekamo tyrimo dalis. Šio tyrimo metu yra tiriama asmenų, atsakingų už sprendimų priėmimą įmonėse, nuomonė apie tarptautinę mažmeninę prekybą vartotojams, o detaliau - apie vartotojų teisių įstatyminę bazę bei jos įtaką tarptautinei mažmeninei prekybai. Ši apklausa užtruks apie 10 minučių. Jūsų atsakymų konfidencialumas yra garantuojamas. Ar sutiktumėte atsakyti į keletą klausimų?

- 01 - Respondentas sutinka, interviu pradėdamas dabar
- 02 - Respondentas sutinka, interviu bus pradėtas kitu laiku

Perskambinimas:-----

- 03 - Respondentas nepasiekiamas nei šiuo metu, nei vėliau; galima susisiekti su kitu tinkamu apklausai respondentu

(VARDO FILTRAS)

- 04 - Asmuo nėra kompetentingas aptariamais klausimais (VARDO FILTRAS)

Nepakartotas skambutis:-----

- 04 - Asmuo nepasiekiamas tyrimo lauko metu, joks kitas asmuo nėra pasiekiamas
- 05 - Respondentas atsisakė
- 06 - Kalbos barjeras
- 07 - Negalite gauti tinkamo asmens vardo ir adreso
- 08 - Kompanija likviduojama

SC3. Kokios yra Jūsų pareigos kompanijoje?

- 1 - generalinis direktorius, direktorius, t.t.
- 2 - Direktorius rinkodarai
- 3 - Pagrindinis patarėjas teisės klausimais
- 4 - Kitas asmuo, atsakingas už kompanijos sprendimų priėmimą prekybos srityje

**INTERVIU LAIKO NUSTATYMAS JEI PASIEKTAS TINKAMAS RESPONDENTAS**

Ar galėtumėte nurodyti telefono numerį, kuriuo galėčiau Jums perskambinti?

Telefono numeris: \_\_\_\_\_

Gal galėtumėte pasakyti savo vardą?: \_\_\_\_\_

O kokios yra Jūsų pareigos?: \_\_\_\_\_

Kuriuo laiku Jums būtų patogu, kad aš perskambinčiau? (metai mėnuo diena valanda minutės)

Labai ačiū už Jūsų pagalbą, kaip ir tarėmės, mes su Jumis susisieksime dar kartą.

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Laba diena / Labas vakaras, mano vardas yra \_\_\_\_\_ ir aš atstovauju kompanijai "Baltijos Tyrimai".  
Praėjusį kartą, kai aš Jums skambinau, Jūs pasiūlėte šį laiką, kada jums galima paskambinti. Jūs sutikote atsakyti į Europos Sąjungos inicijuotos apklausos anketos klausimus. Ar mes galėtume pradėti interviu?

1 - taip

2- perkelti į kitą laiką

**INTERVIU LAIKO NUSTATYMAS JEI TINKAMAS RESPONDENTAS NEPASIEKTAS**

Gal galėtumėte nurodyti kito apklausai tinkamo asmens vardą?: \_\_\_\_\_

Kokios yra jo / jos pareigos? \_\_\_\_\_

Ar Jūs galėtumėte nurodyti telefono numerį, kuriuo aš galėčiau jam/jai perskambinti?

Telefono numeris: \_\_\_\_\_

Kuriuo metu turėčiau Jums paskambinti dar kartą, kad galėčiau pasikalbėti su asmeniu, atsakingu už sprendimų priėmimą? (metai mėnuo diena valanda minutės)

## **IŽANGOS**

D1. Pradėkime nuo keleto pagrindinių klausimų apie Jūsų kompaniją. Kiek darbuotojų dirba Jūsų kompanijoje?

- Mažiau nei 10.....0
- 10-49.....1
- 50-249.....2
- 250-499.....3
- 500 ir daugiau .....4
- [Nežino / neatsakė] .....9

JEIGU MAŽIAU NEI 10, PADĖKOTI IR PABAIGTI INTERVIU

D2. Ar Jūsų kompanija užsiima tiesiogine prekyba vartotojams, t.y. plačiai visuomenei?

- taip .....1
- ne .....2
- [Nežino / neatsakė] .....9

JEI NE "TAIP", PADĖKOTI IR PABAIGTI INTERVIU

D3 Jūsų kompanija yra: ...

(PERSKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- Nepriklausoma kompanija..... 1
- Tarptautinės kompanijos pagrindinė įmonė..... 2
- Tarptautinės grupės narė, turinti pagrindinės įmonės  
įgaliojimą parduoti prekes vartotojams,  
gyvenantiems kitose Europos Sąjungos šalyse..... 3
- Tarptautinės grupės narė, NETURINTI pagrindinės  
įmonės įgaliojimo parduoti prekes vartotojams,  
gyvenantiems kitose Europos Sąjungos šalyse..... 4
- [Nežino / neatsakė] ..... 9

JEI Q1=4, PADĖKOTI IR PABAIGTI INTERVIU

D4. Įskaitant Lietuvą, keliose Europos Sąjungos šalyse Jūsų kompanija turi filialus ir mažmeninės prekybos centrus?

- ĮRAŠYKITE: ..... šalyse (1 - 25)
- [Nežino / neatsakė]..... 99

D5. NEKLAUSTI, ĮRAŠYTI IŠ DUOMENŲ BAZĖS  
kompanijos pagrindinės veiklos NACE kodas

D6. NEKLAUSTI, ĮRAŠYTI IŠ DUOMENŲ BAZĖS  
Apskritis (NUTS), kurioje yra kompanija (NUTS 2 lygmuo)

## PAGRINDINIS INTERVIU

Q1. Ar Jūs naudojate kurį nors iš šių mažmeninės prekybos kanalų?

(GALIMI KELI ATSAKYMAI)

- taip ..... 1
- ne ..... 2
- [Nežino / neatsakė] ..... 9
  
- a) elektroninė prekyba / internetas..... 1 2 9
- b) užsakymai paštu..... 1 2 9
- c) prekyba telefonu ..... 1 2 9
- d) prekyba per prekybos agentus, apsilankančius pas vartotojus namuose ..... 1 2 9
- e) tiesioginė mažmeninė prekyba (t.y. parduotuvėse) ..... 1 2 9

- NEW, 3 QU –

Q2. Įskaitant Lietuvą, keliose Europos Sąjungos šalyse Jūs aktyviai prekiaujate / reklamuojatės galutiniams vartotojams?

(PERSKAITYKITE– TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- [RAŠYKITE ..... šalyse (1 - 25)
- [Nežino / neatsakė]..... 99

- 1 QU –

Q3. Prašome įvertinti, koks procentas nuo Jūsų bendrojo rinkodaros bei reklamos biudžeto yra skirtas kitų Europos Sąjungos šalių vartotojų skatinimui pirkti pas jus? Pirkimas gali vykti telefonu, paštu, elektroniniu būdu, apsilankant namuose arba net atvykstant į Jūsų šalį.

JEI D4 > 0

Prašome įvertinti, koks procentas nuo Jūsų bendrojo rinkodaros bei reklamos biudžeto yra skirtas kitų Europos Sąjungos šalių, kuriose Jūs neturite mažmeninės prekybos centrų, vartotojų skatinimui pirkti pas jus? Pirkimas gali vykti telefonu, paštu, elektroniniu būdu, apsilankant namuose arba net atvykstant į Jūsų šalį.

- .....%
- [NETINKANTIS KLAUSIMAS] ..... 998
- [Nežino / neatsakė] ..... 999

- 1 QU –

KLAUSTI, JEI Q1 e)=1

Q4. Prašom pasakyti, kokį mažmeninės prekybos parduotuvėse procentą sudaro Jūsų pardavimai kitų Europos Sąjungos šalių gyventojams, kurie atostogauja arba atvyksta apsipirkti?

- .....%
- [NETINKANTIS KLAUSIMAS - Nevykdoma mažmeninė prekyba parduotuvėse] 998
- [Nežino / neatsakė] ..... 999

- 1 QU –

Q5. Keliomis Europos Sąjungos kalbomis Jūs šiuo metu galėtumėte vykdyti sandorius su vartotojais?

(PERSKAITYKITE– TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- tik lietuvių kalba .....	01
- ĮRAŠYKITE: ..... kalbomis (02 -98)	
- [Nežino / neatsakė] .....	99

- 1 QU -

## I TARPTAUTINĖ PREKYBA

Mes apibrėžiame tarptautinę prekybą kaip prekybą telefonu, paštu, elektroniniu būdu, atvykstant į namus pas galutinį vartotoją, gyvenantį kitoje Europos Sąjungos šalyje, nei įsikūrusi prekybos įmonė. Parduodamų prekių kilmė neturi reikšmės. Svarbu yra tai, jog prekybinio sandorio metu vartotojas gyvena kitoje Europos Sąjungos šalyje, nei pardavėjas. Pardavimas parduotuvėse žmonėms iš kitų Europos Sąjungos šalių, kurie yra atvykę atostogų arba apsipirkti, nelaikomas tarptautine prekyba.

- 0,5 QU -

Q6. Su keliomis Europos Sąjungos šalimis Jūs šiuo metu vykdote tarptautinę prekybą galutiniams vartotojams?

(PERSKAITYKITE– TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- Mes parduodame tik vartotojams Lietuvoje ..... 00
- [RAŠYKITE: ..... šalyse (01 - 24)
- [Nežino / neatsakė] ..... 99

- 1 QU -

Q7. Ar, Jūsų manymu, internetas bei elektroninė prekyba tarptautinę prekybą galutiniams vartotojams padarė Jūsų kompanijai įdomesne?

- taip, daug įdomesne ..... 1
- taip, šiek tiek įdomesne ..... 2
- neturi įtakos ..... 3
- ne, padarė ją mažiau įdomia ..... 4
- [Nežino / neatsakė] ..... 9

- 1 QU -

### KEISTI KLAUSIMŲ Q8 - Q11 SKAITYMO TVARKĄ

KLAUSTI, JEI Q1 a)=1 ir (q6 > 0 ir Q6 < 99).

Q8. Prašom pasakyti, kokį procentą nuo Jūsų bendros elektroninės prekybos / prekybos internetu sudaro pardavimai vartotojams, gyvenantiems kitose Europos Sąjungos šalyse?

- .....%
- [NETINKANTIS KLAUSIMAS - Neprekiauja internetu] ..... 998
- [Nežino / neatsakė] ..... 999

- 1 QU -

KLAUSTI, JEI Q1 b)=1 arba Q1 c) =1 ir (q6 > 0 ir Q6 < 99)

Q9. Prašom pasakyti, kokį procentą nuo visų Jūsų pardavimų paštu arba telefonu sudaro pardavimai vartotojams, gyvenantiems kitose Europos Sąjungos šalyse?

- .....%
- [NETINKANTIS KLAUSIMAS - Nvykdoma prekyba paštu arba telefonu] 998
- [Nežino / neatsakė] ..... 999

- 1 QU -

KLAUSTI, JEI Q1 d)=1 ir (q6 > 0 ir Q6 < 99)

Q10. Prašom pasakyti, kokį procentą nuo visų Jūsų pardavimų per prekybos agentus, kurie vyksta pas vartotojus į namus, sudaro pardavimai vartotojams, gyvenantiems kitose Europos Sąjungos šalyse, pas kuriuos atvyksta Jūsų prekybos agentai?



- .....%
- [NETINKANTIS KLAUSIMAS - Nėvykdoma prekyba per prekybos agentus] 998
- [Nežino / neatsakė] ..... 999

- 1 QU –

KLAUSTI, JEI Q1 a)=1 arba Q1 b)=1 arba Q1 c)=1 arba Q1 d)=1 ir (q6 > 0 ir Q6 < 99)

Q11. Dabar apibendrinant prašau pasakyti, kiek procentų nuo visų jūsų pardavimų galutiniams vartotojams telefonu, paštu, elektroniniu būdu bei apsilankant namuose pas vartotoją sudaro tarptautiniai pardavimai į kitas Europos Sąjungos šalis?

- .....%

- [NETINKANTIS KLAUSIMAS - Nevykdomi nuotoliniai pardavimai vartotojams iš kitų Europos Sąjungos šalių]

..... 998

- [Nežino / neatsakė] ..... 999

- 1 QU –

KLAUSTI, JEI Q1 a)=1 arba Q1 b)=1 arba Q1 c)=1 arba Q1 d)=1

Q12. Prašom pasakyti, kiek procentų nuo visų Jūsų pardavimų galutiniams vartotojams telefonu, paštu, elektroniniu būdu bei apsilankant namuose pas vartotoją sudaro tarptautiniai pardavimai į NE-Europos Sąjungos šalis?

- .....%

- [NETINKANTIS KLAUSIMAS - Nevykdomi nuotoliniai pardavimai vartotojams iš ne-Europos Sąjungos šalių] .....

998

- [Nežino / neatsakė] ..... 999

- 1 QU –

## II. KLIŪTYS TARPTAUTINEI PREKYBAI “VERSLAS VARTOTOJAMS”

Q13.

[PERSKAITYKITE, JEI Q6=0]

Jūs minėjote, jog parduodate tik Lietuvos vartotojams. Norėtume sužinoti Jūsų, kaip prekybininko, nuomonę, kokie sunkumai gali iškilti vykdant tarptautinę rinkodarą arba prekybą.

[PERSKAITYKITE, JEI Q6>1 IR Q6<99]

Remiantis Jūsų tarptautinės prekybos patirtimi, norėčiau sužinoti Jūsų nuomonę apie tam tikrų vartotojų apsaugos juridinių skirtumų Europos Sąjungoje svarbą.

[PERSKAITYKITE VISUS]

Jeigu Jūs vartotojams iš kitų Europos Sąjungos šalių parduodate prekes telefonu, paštu, elektroniniu būdu arba apsilankant namuose, Jūs turite laikytis tos šalies, kurioje gyvena vartotojas, sandorius reglamentuojančių nuostatų. Šios nuostatos gali skirtis nuo Lietuvos įstatymų ir gali pareikalauti papildomų išlaidų, tokių kaip reikalingų teisinių konsultacijų apmokėjimas, rinkodaros medžiagos bei sandorių peržiūrėjimas arba, jei neisilaikoma sąlygų, galimos bylinėjimosi išlaidos.

Aš Jums pristatysiu kelis tokius teisinius skirtumus. Jūsų nuomone, kiek šie skirtumai yra kliūtis tarptautinei prekybai? Siekiant išvengti nesusipratimų, aš trumpai paaiškinsiu kiekvieną aptariamą skirtumą.

(PERSKAITYKITE– TIK VIENAS ATSAKYMAS – KEISTI TEIGINIŲ A-G SKAITYMO TVARKA)

- Labai svarbi kliūtis.....1
- Gana svarbi kliūtis.....2
- Nesvarbi kliūtis.....3
- Tai visiškai ne kliūtis .....4
- [Tarptautinė prekyba visiškai nedomina] ....8
- [ Nežino / neatsakė] .....9

A – Skirtinga periodo, per kurį galima grąžinti prekes, trukmė

..... 1 2 3 4 9

Parduodant prekes telefonu, paštu, elektroniniu būdu arba apsilankant namuose, vartotojas turi teisę persigalvoti ir nutraukti sandorį per tam tikrą laikotarpį. Vienose šalyse vartotojams suteikiamas ilgesnis laikotarpis, per kurį galima grąžinti prekes, nei kitose šalyse, ir gali būti nuo septynių (7) darbo dienų iki keturiolikos (14) kalendorinių dienų.

B – Informacijos, kurią reikia suteikti vartotojui, skirtumai

..... 1 2 3 4 9

Parduodant prekes telefonu, paštu, elektroniniu būdu arba apsilankant namuose, prieš sudarant sandorį arba sandorio metu Jūs turite vartotojui suteikti tam tikrą informaciją. Gali būti, kad informacijos turinį (pvz., reikalavimas visuomet nurodyti kompanijos adresą), terminus bei informacijos pobūdį reikės pakeisti atsižvelgiant į vartotojo šalies įstatymus.

C – Skirtumai tais atvejais, kai nesuteikiama informacija

..... 1 2 3 4 9

Jei vartotojui nesuteikiama reikalinga informacija, pasekmės skirtingose Europos Sąjungos šalyse gali būti reglamentuojamos skirtingai. Kai kuriose šalyse vartotojai gali turėti sutartyje numatytas priemones (pvz., jie gali turėti teisę nutraukti sandorį su Jūsų kompanija), o kitose Europos

Sjungos šalyse vartotojai tokios teisės gali neturėti.

D – Galimų sandorio nutraukimo būdų skirtumai

..... 1 2 3 4 9

Kai kuriose šalyse vartotojai gali pasirinkti, koku būdu informuoti Jus (pvz., elektronu paštu arba tiesiog gražindami prekę), kitose šalyse jie privalo pasinaudoti konkrečia procedūra, pvz., registruotu paštu.

E– Gražinimo išlaidų traktavimo skirtumai

..... 1 2 3 4 9

Kai kuriose šalyse Jūs galite reikalauti, kad vartotojas apmokėtų tam tikras išlaidas, jeigu jis nutraukia sandorį (pvz., prekių gražinimo mokestį), kitose šalyse tokios galimybės Jūs neturite.

F – Skirtumai apibrėžiant prekės pristatymą

..... 1 2 3 4 9

Priklausomai nuo šalies, skirtingai suprantama, kuriuo metu prekė yra pristatoma pirkėjui (pvz., kai prekė yra tiesiogiai įteikiama vartotojui arba kai ji atsiduria jam pasiekiamoje Jūsų prekybos vietoje). Šie skirtumai yra reikšmingi, nustatant kas yra atsakingas už prekės gedimą arba jai padarytą žalą.

G – Šalių - Europos Sąjungos narių įstatymų, apibrėžiančių prekių neatitikimą vartotojo sudarytam sandoriui, skirtumai

..... 1 2 3 4 9

Pavyzdžiui, kai kuriose Europos Sąjungos šalyse vartotojai turi daugiau laiko reikalavimams, kad prekė būtų sutaisyta, pakeista arba sumažinta jos kaina, jeigu yra tam tikri neatitikimai.

- 3.5 QU + 7 X 0,5 QU for the explanations: 8 QU –

Q14. Kalbant bendrai, kaip Jūs įvertintumėte galimas papildomas tarptautinės prekybos išlaidas, kurios atsiranda dėl skirtingų atskirų valstybių įstatymų, reglamentuojančių sandorius su kitų Europos Sąjungos šalių vartotojais?

(PERSKAITYKITE– TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- Labai didelės ..... 4
- Gana didelės ..... 3
- Gana mažos ..... 2
- Nereikšmingos ..... 1
- [Nežino / neatsakė] ..... 9

- 1 QU -

Q15.

[JEI Q6=0

Dabar pakalbėkime apie kitas kliūtis, su kuriomis Jūs, kaip prekybininkas, galite susidurti vykdant tarptautinę prekybą Europose Sąjungos šalyse.]

[JEI Q6>=1

Remiantis Jūsų patirtimi tarptautinėje prekyboje, norėčiau sužinoti Jūsų nuomonę apie dar kelių praktinių kliūčių svarbą.

Jūsų nuomone, kiek svarbios yra šios kliūtys tarptautinei prekybai?

(PERSKAITYKITE– TIK VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

- Labai svarbu .....1
  - Greičiau svarbu.....2
  - Greičiau nesvarbu.....3
  - Visiškai nesvarbu .....4
  - [Tarptautinė prekyba visiškai nedomina] ...8
  - [Nežino / neatsakė] .....9
- a) Papildomos išlaidos, susijusios su skirtingais nacionaliniais biudžeto įstatymais (PVM įstatymai, t.t.)..... 1 2 3 4 9
- b) Papildomos išlaidos, susijusios su skirtingais vartojimo sandorius reglamentuojančiais nacionaliniais įstatymais..... 1 2 3 4 9
- c) Papildomos išlaidos, susijusios su tarptautiniu pristatymu ..... 1 2 3 4 9
- d) Didesni sunkumai sprendžiant tarptautinius skundus ir konfliktus..... 1 2 3 4 9
- e) Didesnė apgavysčių bei neapmokėjimų rizika tarptautinėje prekyboje .... 1 2 3 4 9
- f) Didesni sunkumai, garantuojant efektyvų aptarnavimą po pardavimo ..... 1 2 3 4 9
- g) Išlaidos, susijusios su kalbiniais skirtumais..... 1 2 3 4 9

- 4 QU -

### III. Tarptautinės prekybos “Verslas vartotojams” palengvinimo priemonės

Q16 Jeigu įstatymų nuostatos, reglamentuojančios sandorius su vartotojais, būtų vienodos visose 25-iose Europos Sąjungos šalyse-narėse, ar Jūs manote, kad ...

(PERSKAITYKITE– TIK VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

- Labai padidėtų ..... 4
- Šiek tiek padidėtų.....3
- Šiek tiek sumažėtų.....2
- Labai sumažėtų.....1
- [Nepasikeistų] .....8
- [Nežino / neatsakė] .....9

A. Jūsų tarptautinių pardavimų dalis ..... 1 2 3 4 9

B. Jūsų elektroninės prekybos dalis ..... 1 2 3 4 9

C. Jūsų rinkodaros biudžeto dalis tarptautiniams pardavimams..... 1 2 3 4 9

- 2 QU –

Q17 Keliose Europos Sąjungos šalyse Jūs esate pasiruošę vykdyti tarptautinius pardavimus galutiniam vartotojams?

(PERSKAITYKITE– TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- Nei vienoje. Mes esame pasiruošę parduoti tik vartotojams Lietuvoje..... 1
- Vienoje šalyje ..... 2
- 2-3 Europos Sąjungos šalyse..... 3
- 4-10 Europos Sąjungos šalių ..... 4
- Daugiau nei 10 Europos Sąjungos šalių..... 5
- [Nežino / neatsakė] ..... 9

- 1 QU –

Q18 Ar Jūs žinote, kur Jūs galite rasti reikalingos informacijos apie įstatymus, reglamentuojančius vartotojų teisių apsaugą kitose Europos Sąjungos šalyse?

(PERSKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- taip ..... 1
- ne ..... 2
- [Europos Vartotojų Centre]..... 7
- [Euro Info Centre]..... 8
- [Nežino / neatsakė] ..... 9

- 1 QU –

Q19 Norėčiau Jūsų paklausti apie ginčus su vartotojais Lietuvoje, nesvarbu, ar tai susiję su tarptautine ar su šalies vidaus prekyba. Ar Jūs jau naudojotės Alternatyviais Ginčų Sprendimo mechanizmais (arbitrai, ombudsmenai, sutaikinimo institucijos, kitos institucijos, kuriose ginčai sprendžiami ne teismo būdu), sprendžiant ginčus su vartotojais?

(PERSKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- Ne, ir aš nežinau nei vieno iš šių mechanizmų..... 1

- Ne, bet aš žinau kelis ginčų sprendimo ne teismo būdu mechanizmus..... 2
- Taip, aš esu naudojęsis ginčų sprendimo ne teismo būdu mechanizmu ..... 3
- Taip, aš nuolat naudojuosi šiais mechanizmais ..... 4
- [Nežino / neatsakė] ..... 9

- 1QU -