

**ZA5467**

**Flash Eurobarometer 300 (Retailers' Attitudes Towards  
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire  
Czech Republic**

# FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

---

## SCREENINGOVÉ OTÁZKY

- B1. Prodává vaše společnost přímo koncovým zákazníkům?**
- Ano ..... 1
  - Ne ..... 2 *UKONČETE ROZHOVOR*
  - [Neví/neodpověděl(a)] ..... 9
- B2. Kolik zaměstnanců je ve vaší firmě?**
- Zaměstnanců → **Pokud méně než 10, ukončete rozhovor**
  - [Neví/neodpověděl(a)] ..... 999999

## DEMOGRAFICKÉ ÚDAJE

- D1. V kolika zemích EU kromě ČR máte pobočky či maloobchodní prodejny?**
- Země [Neví/neodpověděl(a)] ..... 99
- D2. Jaký byl obrat vaší společnosti v roce 2009?**
- €
  - [Neví/neodpověděl(a)] ..... 999999999
- D3. Jaký z následujících prodejních kanálů používáte?**  
*[MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ]*
- Prodej v prodejnách firmy ..... 1
  - Internet ..... 2
  - Telefon ..... 3
  - Pošta ..... 4
  - Podomní prodej ..... 5
  - Jiné kanály mimo prodejny firmy ..... 6
  - [Neví/neodpověděl(a)] ..... 9
- D4. Která z následujících produktových kategorií má největší podíl na vašem prodeji?**  
*[POUZE JEDNA MOŽNÁ ODPOVĚĎ]*
- Potraviny a nápoje ..... 1
  - Oblečení, obuv a doplňky (včetně šperků a kosmetiky) ..... 2
  - Nábytek, domovní vybavení a dekorace (včetně kutilského zboží a údržbářských produktů) ..... 3
  - Přístroje pro domácnost, elektronické zboží a zboží založené na informačních technologiích ..... 4
  - Zboží pro volný čas (např. knihy, audiovizuální materiály, hračky...) ..... 5
  - Auta, motorová vozidla a součástky ..... 6
  - Jiné zboží ..... 7
  - Finanční služby ..... 8

- Telekomunikační služby ..... 9
- Energetické nebo dopravní služby ..... 10
- Hotely a restaurace ..... 11
- Jiné služby ..... 12
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 99

**D5. V kolika zemích EU kromě České republiky provozujete aktivní prodej/propagaci pro koncové spotřebitele?**

[PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ]

VYPIŠTE:

- [ ][ ] Země (0 – 26)
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 99

**D6. V kolika jazycích zemí EU jste v současnosti schopni realizovat transakce se spotřebiteli?**

[PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ]

- pouze čeština ..... 1

VYPIŠTE:

- [ ][ ] Jazyky
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 9

**HLAVNÍ DOTAZNÍK**

**PŘESHraniční OBCHOD**

**PTEJTE SE VŠECH**

**A1. V kolika zemích EU v současné době realizujete přeshraniční prodej koncovým spotřebitelům?**  
*“Podle naší definice je přeshraničním prodejem prodej koncovému spotřebiteli (tedy široké veřejnosti) žijícímu v jiné zemi EU, než je země prodejce, zprostředkovaný telefonicky, poštou, elektronickým obchodováním nebo návštěvou v domácnosti. Nezáleží na původu prodáváného zboží. V první řadě záleží na tom, aby koncový spotřebitel byl v době uskutečnění transakce obyvatelem jiné země EU než prodejce. Prodej v obchodech osobám z jiné země EU, které jsou na dovolené nebo výletě za nákupy, se nekvalifikuje jako přeshraniční transakce.”*

- Prodávám pouze zákazníkům v mé zemi ..... 0
- [ ][ ] Země
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 99

**PTEJTE SE VŠECH**

**A2. Odhadněte, prosím, jakým procentem se na vašem celkovém obratu podílí...:**

**A. Elektronický obchod/prodej přes internet**

- [ ][ ][ ] %
- [NEHODÍ SE - -] ..... 888
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 999

**B. Jiný dálkový prodej (po telefonu, poštou, podomní návštěvy)**

- [ ][ ][ ] %
- [NEHODÍ SE - -] ..... 888
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 999

[POKUD JE ODPOVĚĎ NA A2\_A JINÁ NEŽ “000” NEBO “888” NEBO “999”]

**A3. Můžete odhadnout procentuální podíl zákazníků žijících v jiných zemích EU na vašem celkovém ELEKTRONICKÉM OBCHODOVÁNÍ (E-COMMERCE) / INTERNETOVÉM PRODEJI?**

- [ ][ ][ ] %

- [NEHODÍ SE - Žádný internetový prodej] ..... 888
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 999

**[POKUD JE ODPOVĚĎ NA A2\_B JINÁ NEŽ "000" NEBO "888" NEBO "999"]**

**A4. Když to všechno sečtete, můžete odhadnout, jaké procento vašeho celkového prodeje koncovým spotřebitelům po telefonu, formou poštovních zásilek, e-obchodování nebo návštěv v domácnosti představuje přeshraniční prodej do zemí EU?**

- %
- [NEHODÍ SE - Neexistuje dálkový prodej zákazníkům sídlícím v jiné zemi]..... 888
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 999

**OPATŘENÍ K UMOŽNĚNÍ PŘESHRANIČNÍHO PRODEJE  
PTEJTE SE VŠECH**

**A5. Kdyby zákonná ustanovení regulující transakce se spotřebiteli byla stejná ve všech 27 členských státech EU, v kolika zemích EU byste měli zájem uskutečňovat přeshraniční prodej koncovým zákazníkům?**

- V žádné, nemáme zájem o přeshraniční obchod ..... 0
- Země
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 99

**INFORMACE A POVĚDOMÍ O PRÁVNÍCH ZÁVAZCÍCH VŮČI SPOTŘEBITELŮM  
PTEJTE SE VŠECH**

**A6. Do jaké míry jste informován/a o svých právních závazcích vůči spotřebitelům, které plynou z tuzemských spotřebitelských zákonů?  
Spotřebitelskou legislativou máme na mysli legislativu upravující ekonomické zájmy spotřebitelů, která nezahrnuje bezpečnost výrobků. Jakmile se budou otázky týkat bezpečnosti výrobků, bude to explicitně upřesněno.**

- Plně informován/a ..... 1
- Dobře informován/a ..... 2
- Ne dobře informován/a ..... 3
- Vůbec neinformován/a ..... 4
- [Neví/neodpověděl(a)]..... 9

**PTEJTE SE VŠECH**

**A7. Jak dobře jste informován/a o zákonech v oblasti bezpečnosti výrobků?**

- Plně informován/a ..... 1
- Dobře informován/a ..... 2
- Ne dobře informován/a ..... 3
- Vůbec neinformován/a ..... 4
- Není relevantní, protože neprodáváte výrobky ..... 8
- [Neví/neodpověděl(a)]..... 9

**PTEJTE SE VŠECH**

**A9. Jak dobře jste informován/a o zákonech v oblasti bezpečnosti potravinových výrobků?**

- Plně informován/a ..... 1
- Dobře informován/a ..... 2
- Ne dobře informován/a ..... 3

- Vůbec neinformován/a ..... 4
- Není relevantní, jelikož neprodáváte potravinové výrobky ..... 8
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 9

**PTEJTE SE VŠECH**

**A10. Víte, kde můžete najít nebo získat relevantní informace a rady ohledně regulace ochrany spotřebitelů, ať už v tuzemsku či v jiných zemích EU?**

[PŘEČTĚTE– MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ]

- Ano, pokud jde o legislativu v mé vlastní zemi ..... 1
- Ano, pokud jde o legislativu v jiných zemích EU ..... 2
- [Ano, zejména bych zmínil/a Evropské spotřebitelské centrum] ..... 3
- Ne, ani pro mou zemi ani pro jiné země EU ..... 4
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 9

**A10b. Kdyby zákonná ustanovení regulující transakce se spotřebiteli byla stejná ve všech 27 členských státech EU, myslíte si, že by úroveň vašeho přeshraničního prodeje byla ...**

[PŘEČTĚTE– POUZE JEDNA ODPOVĚĎ]

- O mnoho vyšší ..... 4
- Částečně vyšší ..... 3
- Částečně nižší ..... 2
- O mnoho nižší ..... 1
- [Nezměnila by se] ..... 8
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 9

**ZNALOST SPOTŘEBITELSKÉ LEGISLATIVY**

**SPLIT BALLOT**

**A11\_a. Lhůta na rozmyšlenou je zákonným právem spotřebitele na vrácení výrobku zakoupeného přes internet, po telefonu či poštou během určitého období bez placení penále. Jak dlouhá je ve vaší zemi lhůta na rozmyšlenou? Uveďte, prosím, vaši v odpověď v KALENDÁŘNÍCH dnech**

- Kalendářních dní
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 999

**A12\_a. Doplňte prosím správně následující tvrzení “Spotřebitel má právo požádat, aby byl vadný výrobek opraven...”**

- Do 1 roku od data prvotního zakoupení či ..... 1
- Do 2 let od data prvotního zakoupení či ..... 2
- Do minimálně 2 let od data prvotního zakoupení či dokonce déle u některých konkrétních výrobků ..... 3
- [Nic z uvedeného] ..... 4
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 9

**PTEJTE SE VŠECH**

**A13. Přečtu 4 tvrzení o legislativě naší země týkající se obchodních praktik. Jsou mezi nimi zakázané i nezakázané praktiky. Můžete, prosím, u každého tvrzení uvést, zda jde o zakázanou praktiku či nikoliv?**

- Zakázáno ..... 1
- Není zakázáno ..... 2

- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 9
- A. Vkládání faktur či podobných dokumentů požadujících platbu do reklamních materiálů..... 1 2 9
- B. Inzerce výrobků za velmi nízkou cenu v poměru k ostatním, aniž by tato nabídka byla kryta dostatečným množstvím daných výrobků k dispozici na prodej..... 1 2 9
- C. Uvádění přehnaných tvrzení v reklamách. .... 1 2 9
- D. Označování produktů za “bezplatné”, i když jsou bezplatně dostupné pouze tehdy, když zákazníci zavolají na číslo s vysokou sazbou hovorného.. ..... 1 2 9

**PTEJTE SE VŠECH**

**A14. Přečtu 4 tvrzení o legislativě naší země týkající se bezpečnosti výrobků. Jsou mezi nimi pravdivá i nepravdivá tvrzení. Můžete, prosím, u každého z nich uvést, zda je pravdivé či ne?**

- Pravdivé..... 1
- Nepravdivé ..... 2
- [Není relevantní, protože neprodáváme výrobky] ..... 8
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 9
- A. Na žádost úřadů s nimi musí maloobchodníci spolupracovat za účelem předcházení rizikům, které produkty, jež dodávají, mohou představovat.. ..... 1 2 8 9
- B. Maloobchodníci nesmějí uvést na trh nebezpečný výrobek. .... 1 2 8 9
- C. Maloobchodníci musí okamžitě stáhnout nebezpečné výrobky z oběhu ..... 1 2 8 9
- D. Maloobchodníci musejí být schopni předložit technickou dokumentaci o bezpečnostních hlediscích prodávaných výrobků. .... 1 2 8 9

**PTEJTE SE VŠECH**

**A14bis. Přečtu 4 tvrzení o legislativě naší země týkající se bezpečnosti potravinových výrobků. Jsou mezi nimi pravdivá i nepravdivá tvrzení. Můžete, prosím, u každého z nich uvést, zda je pravdivé či nikoliv?**

- Pravdivé..... 1
- Nepravdivé ..... 2
- [Nehodí se, protože neprodáváme potravinářské výrobky] ..... 8
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 9
- A. Všechny podniky, prodávající koncovým zákazníkům potraviny, jsou zodpovědny za bezpečnost těchto potravin..... 1 2 8 9
- B. Všechny podniky, prodávající koncovým zákazníkům potraviny, musí být schopny identifikovat a zpětně označit všechny jejich dodavatele. .... 1 2 8 9
- C. Všechny podniky, prodávající koncovým zákazníkům potraviny, musí mít zavedeny a implementovány procesy systému HACCP (Systém analýzy nebezpečí a kritických kontrolních bodů) za účelem omezení rizika. .... 1 2 8 9
- D. Přítomnost alergenu v jídle musí být zvýrazněna pomocí speciálního varování na etiketě..... 1 2 8 9

**VYHOVĚNÍ SPOTŘEBITELSKÉ LEGISLATIVĚ**

**PTEJTE SE VŠECH**

**A15. Střetli jste se v posledních dvanácti měsících s podvodnou reklamou, tvrzením či nabídkou od vaší konkurence?**

- Ano, několikrát ..... 1

- Ano, jednou či dvakrát ..... 2
- Ne ..... 3
- [Neví/neodpověděl(a)] ..... 9

**PTEJTE SE VŠECH**

- A16. Střetli jste se v posledních dvanácti měsících se zavádějící či klamavou reklamou, tvrzením či nabídkou od vaší konkurence?**  
**Zavádějící či klamavé reklamy jsou takové reklamy, které obsahují falešné informace či zavádějícím způsobem prezentují fakticky správné informace o zboží či službách, které nabízejí**
- Ano, několikrát ..... 1
  - Ano, jednou či dvakrát ..... 2
  - Ne ..... 3
  - [Neví/neodpověděl(a)] ..... 9

**PTEJTE SE VŠECH**

- A17. Víte o tom, že by v posledních dvanácti měsících vaši konkurenti vědomě prodávali nebezpečné výrobky?**  
**Nebezpečnými výrobky máme na mysli spotřebitelské výrobky, nikoli průmyslové či potravinové výrobky, které nevyhovují bezpečnostním standardům.**
- Ano, několikrát ..... 1
  - Ano, jednou či dvakrát ..... 2
  - Ne ..... 3
  - Není relevantní, protože neprodávám výrobky. .... 4
  - [Neví/neodpověděl(a)] ..... 9

**PTEJTE SE VŠECH**

- A18. Nyní, když přemýšlíte o veškeré legislativě, která se zabývá ekonomickými zájmy spotřebitelů, řekněte mi prosím, zda rozhodně souhlasíte, souhlasíte, nesouhlasíte, rozhodně nesouhlasíte s následujícími tvrzeními.**  
**Znovu bych rád upozornil/a, že všechny odpovědi jsou přísně anonymní.**
- Rozhodně souhlasím ..... 1
  - Souhlasím ..... 2
  - Nesouhlasím ..... 3
  - Rozhodně nesouhlasím ..... 4
  - [Neví/neodpověděl(a)] ..... 9

- A. Vyhovujete právním předpisům na ochranu spotřebitele ..... 1 2 3 4 9
- B. Vaši konkurenti vyhovují právním předpisům na ochranu spotřebitele ..... 1 2 3 4 9

**PTEJTE SE VŠECH**

- A19. Pokud jde o spotřebitelskou legislativu, stalo se něco z následujícího v posledních dvou letech?**
- Ano ..... 1
  - Ne ..... 2
  - [Neví/neodpověděl(a)] ..... 9

- A\_1. Byli jste kontaktováni úřadem na ochranu spotřebitelů v kontextu inspekce zaměřené na váš tuzemský prodej ..... 1 2 9
- B\_1. Jeden z vašich konkurentů byl kontrolován inspekcí úřadu na ochranu spotřebitelů. .... 1 2 9

**PTEJTE SE VŠECH**

- C. Byli jste informováni úřady na ochranu spotřebitelů (či spotřebitelskými organizacemi), že se domnívají, že porušujete spotřebitelskou legislativu. Například v rámci osobním jednání či telefonátu s úředníkem, nebo tím, že vám poslali dopis či email oznamující nevyhovění předpisům, nebo že vás zažalovali či vám byl poslán soudní příkaz..... 1 2 9

**PTEJTE SE VŠECH**

- D. Jeden z vašich konkurentů byl informován úřady na ochranu spotřebitelů (či spotřebitelskými organizacemi), že se domnívají, že porušuje spotřebitelskou legislativu.. ..... 1 2 9

**PTEJTE SE VŠECH**

- F. Dozvěděli jste se z médií o porušení spotřebitelské legislativy na vašem trhu. .... 1 2 9

- G\_1. Byli jste kontaktováni úřadem na ochranu spotřebitelů v kontextu inspekce zaměřené na váš přeshraniční prodej ..... 1 2 9

**PTEJTE SE VŠECH**

- H. Byli jste kontaktováni Evropským spotřebitelským centrem ohledně konkrétní stížnosti od spotřebitele ..... 1 2 9

**PTEJTE SE VŠECH**

**A20. Pokud jde o bezpečnost výrobků, stalo se něco z následujícího ve vaší firmě v posledních dvou letech?**

- Ano ..... 1
  - Ne ..... 2
  - [NENÍ RELEVANTNÍ, NEPRODÁVÁ VÝROBKÝ] ..... 8
  - [Neví/neodpověděl(a)]..... 9
- A. Zákazník si stěžoval na bezpečnost některých z vámi prodávaných produktů. .... 1 2 8 9
- B. Úřady kontrolovaly bezpečnost některého z výrobků, který jste prodávali..... 1 2 8 9
- C. Úřady vás požádaly, abyste odstranili či stáhli z oběhu výrobky, jež jste prodávali ..... 1 2 8 9
- D. Úřady vás požádaly, abyste vydali veřejné varování o bezpečnosti kteréhokoli z vašich výrobků, které jste prodávali ..... 1 2 8 9
- E. Vy, jako maloobchodník, jste provedl nějaké testy k ujištění se o bezpečnosti vámi prodávaných výrobků. .... 1 2 8 9
- F. Jiná událost (spontánní odpověď)..... 1 2 8 9

**PTEJTE SE VŠECH**

**A21. Následující tvrzení se týkají monitorování dodržování spotřebitelské legislativy a legislativy týkající se bezpečnosti výrobků. Uveďte, prosím, zda rozhodně souhlasíte, souhlasíte, nesouhlasíte či rozhodně nesouhlasíte s následujícími tvrzeními.**

- Rozhodně souhlasím ..... 1
  - Souhlasím ..... 2
  - Nesouhlasím..... 3
  - Rozhodně nesouhlasím ..... 4
  - [NENÍ RELEVANTNÍ, NEPRODÁVÁ VÝROBKÝ] ..... 8
  - [Neví/neodpověděl(a)]..... 9
- A. V České republice v mém odvětví veřejné orgány aktivně monitorují a zajišťují dodržování právních předpisů na ochranu spotřebitelů. .... 1 2 3 4 8 9

- B. V České republice v mém odvětví veřejné orgány aktivně monitorují dodržování právních předpisů v oblasti bezpečnosti výrobků. .... 1 2 3 4 8 9
- C. V České republice v mém odvětví veřejné orgány aktivně monitorují dodržování právních předpisů v oblasti bezpečnosti potravinových výrobků. .... 1 2 3 4 8 9
- D. V České republice v mém odvětví neziskové nevládní spotřebitelské organizace aktivně monitorují dodržování předpisů na ochranu spotřebitelů. .... 1 2 3 4 8 9
- E. V České republice samoregulační orgány aktivně monitorují dodržování kodexů chování a kodexů praxe mého odvětví. .... 1 2 3 4 8 9
- F. Média pravidelně podávají zprávy o podnicích, které nerespektují předpisy na ochranu spotřebitelů. .... 1 2 3 4 8 9
- G. Změnil/a jsem své obchodní praktiky v reakci na zprávu médií. .... 1 2 3 4 8 9

#### NÁPRAVA

**A22a. Využili jste v posledních dvou letech mechanismů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (tj. rozhodčí soudy, zprostředkovatele, ombudsmany, smírčí rady, stížnosti ke spotřebitelským radám, další mimosoudní smírčí rady) k vyřešení sporů se zákazníky? (možných více odpovědí)**

- Ne, a žádný z těchto mechanismů neznám..... 1
- Ne, ale některé z těchto mimosoudních mechanismů znám ..... 2
- Ne, ale jsem členem orgánu, který zajišťuje mimosoudní řešení spotřebitelských sporů..... 3
- Ano, použil jsem těchto mimosoudních mechanismů ..... 4
- Ano, tyto mechanismy využívám pravidelně ..... 5
- Ano, skrze orgán, který zajišťuje mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, jehož jsem členem ..... 6
- [Neví/neodpověděl(a)]..... 9

**A23. Dali byste přednost urovnání sporu se skupinou spotřebitelů se stejným problémem skrze...? POUZE JEDNA MOŽNÁ ODPOVĚĎ**

- Individuální mimosoudní řešení spotřebitelských sporů nebo ..... 1
- Kolektivní mimosoudní řešení spotřebitelských sporů nebo ..... 2
- Individuální soudní řízení nebo ..... 3
- Kolektivní soudní řízení? ..... 4
- [Neví/neodpověděl(a)]..... 9

#### JINÉ

##### PTEJTE SE VŠECH

**A25. Když vezmeme v potaz všechny nepotravinářské produkty, které jsou nyní na českém trhu k dostání, myslíte si, že...?**

[POUZE JEDNA MOŽNÁ ODPOVĚĎ]

- v podstatě všechny výrobky jsou bezpečné, ..... 1
- jen velmi málo výrobků je nebezpečných, ..... 2
- značný počet výrobků je nebezpečných? ..... 3

- Není relevantní, protože neprodáváme nepotravinářské výrobky..... 8
- [Neví/neodpověděl(a)]..... 9

**PTEJTE SE VŠECH**

**A26. Když vezmeme v potaz všechny potravinářské výrobky, které jsou nyní na trhu v naší zemi k dostání, myslíte si, že...?**

*[POUZE JEDNA MOŽNÁ ODPOVĚĎ]*

- v podstatě všechny výrobky jsou bezpečné, ..... 1
- jen velmi málo výrobků je nebezpečných, ..... 2
- značný počet výrobků je nebezpečných? ..... 3
- Nehodí se, protože neprodáváme potravinářské výrobky ..... 8
- [Neví/neodpověděl(a)]..... 9