

ZA5467

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

**Country Specific Questionnaire
Lithuania**

FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

ATRANKOS KLAUSIMAI

- B1. Ar Jūsų kompanija užsiima tiesiogine prekyba galutiniams vartotojams?**
- Taip..... 1
 - Ne..... 2 *BAIGTI APKLAUSĄ*
 - [N/N] 9
- B2. Kiek darbuotojų dirba jūsų kompanijoje?**
- Darbuotojų → Jeigu mažiau nei 10, baigti apklausą
 - [N/N] 999999

DEMOGRAFIJA

- D1. Keliose ES šalyse, išskyrus Lietuvą, Jūs turite antrines įmones ar mažmeninės prekybos įmones?**
- Šalys [N/N]..... 99
- D2. Kokia buvo jūsų kompanijos apyvarta 2009 metais?**
- €
 - [N/N] 999999999
- D3. Kuriais iš šių pardavimo kanalų jūs naudojate?**
[GALIMI KELI ATSAKYMAI]
- Pardavimai patalpoje 1
 - Internetas..... 2
 - Telefonas..... 3
 - Paštas 4
 - Prekyba nešiojant prekes po namus 5
 - Kiti pardavimo kanalai ne patalpose 6
 - [N/N] 9
- D4. Kuri iš šių produktų kategorija sudaro didžiausius Jūsų pardavimus?**
[GALIMAS TIK VIENAS ATSAKYMAS]
- Maistas ir gėrimai..... 1
 - Drabužiai, avalynė ir aksesuarai (įskaitant juvelyrinius dirbinius ir kosmetiką) 2
 - Baldai, buto įrengimo ir dekoravimo prekės (įskaitant “pasidaryk pats” prekes ir produktus remontui)..... 3
 - Buitinė technika, elektronikos prekės ir informacinės technologijos prekės 4
 - Prekės laisvalaikui (pvz., knygos, audiovizualinė medžiaga, žaislai...) 5
 - Lengvieji automobiliai, motorinės transporto priemonės ir jų atsarginės dalys..... 6

- Kitos prekės..... 7
- Finansinės paslaugos..... 8
- Telekomunikacijos paslaugos..... 9
- Energijos tiekimo ar transporto paslaugos 10
- Viešbučiai ir restoranai..... 11
- Kitos paslaugos..... 12
- [N/N] 99

D5. Neįskaitant Lietuvos, keliose Europos Sąjungos šalyse Jūs aktyviai prekiaujate / reklamuojatės galutiniams vartotojams?

[SKAITYTI – TIK VIENAS ATSAKYMAS]

PARAŠYTI:

- Šalys (0 – 26)
- [N/N] 99

D6. Keliomis Europos Sąjungos kalbomis Jūs šiuo metu galėtumėte vykdyti sandorius su vartotojais?

[SKAITYTI – TIK VIENAS ATSAKYMAS]

- tik lietuvių kalba 1

PARAŠYTI:

- Kalbos
- [N/N] 9

PAGRINDINIS KLAUSIMYMAS

TARPTAUTINĖ PREKYBA

KLAUSTI VISUS

A1. Į kiek ES šalių Jūs dabartiniu metu vykdote tarptautinius pardavimus galutiniams vartotojams?

“Tarptautinė prekyba mūsų apibrėžimu tai pardavimai telefonu, paštu, elektroninė prekyba ar apsilankant namuose pas galutinį vartotoją (eilinius gyventojus) gyvenančius kitose ES šalyse narėse nei pardavėjas. Produktų kilmė nėra svarbi. Esminis dalykas yra tai, kad galutinis vartotojas, su kuriuo tuo metu vydomas sandoris, yra kitos ES šalies gyventojas nei pardavėjas. Pardavimai parduotuvėse žmonėms iš kitos šalies, kurie atostogauja, atvyko apsipirkti, nelaikomi tarptautine prekyba.”

- Aš parduodu tik vartotojams savo šalyje 0
- Šalys
- [N/N] 99

KLAUSTI VISUS

A2. Prašau pasakyti, kokią dalį bendros apyvartos procentais sudaro:

A. Elektroninė prekyba/pardavimai internete

- %
- [NETAIKOMA - -]..... 888
- [N/N] 999

B. Kita netiesioginė prekyba (telefonu, paštu, apsilankant namuose)

- %
- [NETAIKOMA - -]..... 888
- [N/N] 999

[KLAUSTI, JEIGU A2_A KITI ATSAKYMAI NEI “000”AR “888”AR “999”]

A3. Prašom pasakyti, kokį procentą nuo Jūsų visų elektroninės prekybos / prekybos internetu pardavimų sudaro pardavimai vartotojams, gyvenantiems kitose Europos Sąjungos šalyse?

- %
- [NETAIKOMA - Neparduoda internete]..... 888
- [N/N] 999

[JEIGU A2_B KITI ATSAKYMAI NEI "000" AR "888" AR "999"]

A4. 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?

- %
- [NETAIKOMA - Nvykdo nuotolinių pardavimų vartotojams kitoje šalyje] 888
- [N/N] 999

**PRIEMONĖS SKATINANČIOS TARPTAUTINIUS PRADAVIMUS
KLAUSTI VISUS**

A5. Jeigu sandorius su vartotojais reguliuojančios įstatymų nuostatos būtų vienodos visiose 27 šalyse narėse, į kokį šalių skaičių jūs būtumėte suinteresuotas/a vykdyti tarptautinius pardavimus galutiniams vartotojams?

- Nė į vieną, mūsų nedomina tarptautiniai pardavimai..... 0
- Šalys
- [N/N] 99

**INFORMACIJA APIE TEISINIUS ĮSIPAREIGOJIMUS VARTOTOJAMS BEI JŲ ŽINOJIMAS
KLAUSTI VISUS**

A6. Ar Jūs eate gerai informuotas/a apie teisinius įsipareigojimus vartotojams, apibrėžtus įstatymuose vartotojams mūsų šalyje?

Sakydami įstatymai vartotojams, mes turime omenyje įstatymus liečiančius ekonominius vartotojų interesus ir neturinčius nieko bendro su produkto saugumu. Kai klausimai bus siejami su produkto saugumu, tai bus aiškiai pasakoma

- Labai gerai informuotas 1
- Gerai informuotas 2
- Nelabai gerai informuotas..... 3
- Visiškai neinformuotas..... 4
- [N/N] 9

KLAUSTI VISUS

A7. Ar Jūs esate gerai informuotas/a apie įstatymus, liečiančius produkto saugumą

- Labai gerai informuotas 1
- Gerai informuotas 2
- Nelabai gerai informuotas 3
- Visiškai neinformuotas..... 4
- Neaktualu, nes Jūs neparduote produktų 8
- [N/N] 9

KLAUSTI VISUS

A9. Ar Jūs esate gerai informuotas apie įstatymus, liečiančius maisto produktų saugumą?

- Labai gerai informuotas 1

- Gerai informuotas 2
- Nelabai gerai informuotas 3
- Visiškai neinformuotas 4
- Neaktualu, nes Jūs neparduodate maisto produktų 8
- [N/N] 9

KLAUSTI VISUS

A10. Ar Jūs žinote, kur galite gauti ar rasti reikalingą informaciją ir konsultaciją apie įstatymus, reglamentuojančius vartotojų teisių apsaugą arba jūsų šalyje, arba kitose Europos Sąjungos šalyse?

[SKAITYTI – GALIMI KELI ATSAKYMAI]

- Taip, apie teisinius aktus mano šalyje 1
- Taip, apie teisinius aktus kitose ES šalyse 2
- [Taip, konkrečiai paminėtas Europos vartotojų centras] 3
- Ne, nei savo šalies, nei kitų ES šalių 4
- [N/N] 9

A10b. Jeigu įstatymų nuostatos, reglamentuojančios sandorius su vartotojais, būtų vienodos visose 27-iose Europos Sąjungos šalyse-narėse, ar Jūs manote, kad Jūsų tarptautinių pardavimų apimtys...

[SKAITYTI – TIK VIENAS ATSAKYMAS]

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

A11_b. Apsisprendimo laikotarpis yra įstatymu pagrįsta vartotojo teisė nemokant baudos per tam tikrą laikotarpį grąžinti produktą, pirktą internetu, telefonu ar paštu. Kokia yra apsisprendimo periodo trukmė Jūsų šalyje? Prašau nurodyti atsakymą skaičiuojant DARBO dienas

- Darbo dienų
- [N/N] 999

A12_a. Prašome teisingai užbaigti šį teiginį: “Vartotojas turi teisę prašyti, kad produktas su defektu būtų pataisytas... “

- Vienerių metų laikotarpiu nuo konkrečios pirkimo datos ar 1
- Dviejų metų laikotarpiu, skaičiuojant nuo konkrečios pirkimo datos 2
- Ne mažiau nei dviejų metų laikotarpiu, skaičiuojant nuo konkrečios pirkimo datos, ir ilgiau kai kuriems konkrečioms produktams 3
- [Nė vienas iš paminėtų] 4
- [N/N] 9

KLAUSTI VISUS

A13. Aš perskaitysiu 4 teiginius apie įstatymus mūsų šalyje, liečiančius komercinę veiklą. Gali būti draudžiama ir nedraudžiama veikla. Prašau pasakyti apie kiekvieną teiginį, ar tokia veikla yra draudžiama, ar nedraudžiama?

- Draudžiama	1
- Nedraudžiama.....	2
- [N/N]	9
A. Įtraukti sąskaitą ar kitą panašų dokumentą siekiant apmokėjimo už rinkodarą	1 2 9
B. Reklamuoti produktus labai maža kaina lyginant su kitais pasiūlymais, neturint pakankamo produktų kiekio pardavimui.	1 2 9
C. Reklamoje skelbti perdėtą informaciją.....	1 2 9
D. Apibūdinti produktą, kaip “nemokamą”, jei jis nemokamai suteikiamas tik vartotojams skambinant tam tikru numeriu, kurio įkainis yra didesnis.....	1 2 9

KLAUSTI VISUS

A14. Aš perskaitysiu keturis teiginius, liečiančius produkto saugumą mūsų šalyje. Čia yra ir teisingų, ir klaidingų teiginių. Prašau pasakyti apie kiekvieną teiginį, jis teisingas ar klaidingas?	
- Teisingas.....	1
- Klaidingas	2
- [Neaktualu, nes mes neparduodame produktų].....	8
- [N/N]	9
A. Valdžios reikalavimu mažmenininkai privalo bendradarbiauti su valdžios institucijomis, kad įspėtų apie pavojų, kurį kelia jų parduodami produktai.....	1 2 8 9
B. Mažmenininkai privalo nepateikti nesaugių produktų į rinką.	1 2 8 9
C. Mažmenininkai privalo nedelsiant susigrąžinti nesaugius produktus iš savo vartotojų	1 2 8 9
D. Mažmenininkai privalo galėti pateikti techninę dokumentaciją apie jų parduodamų produktų saugumą	1 2 8 9

KLAUSTI VISUS

A14bis. Aš Jums perkaitysiu keturis teiginius apie įstatymus, liečiančius maisto produktų saugumą mūsų šalyje. Čia yra ir teisingų, ir klaidingų teiginių. Prašau pasakyti apie kiekvieną teiginį, jis teisingas ar klaidingas?	
- Teisingas.....	1
- Klaidingas	2
- [Neaktualu, nes mes neparduodame maisto produktų].....	8
- [N/N]	9
A. Visi verslai parduodantys maistą galutiniams vartotojams yra atsakingi už jo saugumą.....	1 2 8 9
B. Visi verslai parduodantys maistą galutiniams vartotojams privalo nurodyti tiekėjų tapatybę ir žinoti jų buvimo vietą.	1 2 8 9
C. Vis verslai parduodantys maistą galutiniams vartotojams privalo turėti ir įdiegti HACCP (Rizikos veiksnių analizės ir svarbių valdymo taškų sistemą) rizikai suvaldyti.....	1 2 8 9
D. Alergeno buvimą maiste privaloma nurodyti atskiru perspėjimu etiketėje.....	1 2 8 9

VARTOTOJŲ ĮSTATYMŲ LAIKYMASIS

KLAUSTI VISUS

A15. Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs esate susiduręs/usi su Jūsų konkurentų apgaulinga reklama, teiginiais ar pasiūlymais?	
- Taip, kelis kartus	1

- Taip, vieną ar du kartus..... 2
- Ne..... 3
- [N/N] 9

KLAUSTI VISUS

**A16. Ar per paskutinius 12 mėnesių jums teko pastebėti jūsų konkurentų sukurtas klaidinančias ar apgaulingas reklamas, pareiškimus ar pasiūlymus?
Klaidinančios ar apgaulingos reklamos - tai reklamos, kuriose pateikiama neteisinga informacija arba dabartinė faktiškai teisinga, bet klaidinančiai pateikta informacija apie parduodamas prekes ar paslaugas.**

- Taip, kelis kartus 1
- Taip, vieną ar du kartus..... 2
- Ne..... 3
- [N/N] 9

KLAUSTI VISUS

**A17. Ar jūs žinote, kad per paskutinius 12 mėnesių jūsų konkurentai sąmoningai pardavinėjo kokius nors nesaugius produktus?
Nesaugiais produktais mes laikome vartojimo prekes, ne pramoninius ar maisto produktus, kurie neatitinka saugumo reikalavimų**

- Taip, kelis kartus 1
- Taip, vieną ar du kartus..... 2
- Ne..... 3
- Neaktualu, nes aš neparduodu produktų 4
- [N/N] 9

KLAUSTI VISUS

**A18. Galvojant apie visus vartotojų ekonominius interesus liečiančius teisės aktus, prašau pasakyti, jūs visiškai sutinkate, sutinkate, nesutinkate ar visiškai nesutinkate su šiais teiginiais?
Leiskite dar kartą jus užtikrinti, kad visi atsakymai bus visiškai anonimiški.**

- Visiškai sutinku 1
- Sutinku 2
- Nesutinku 3
- Visiškai nesutinku..... 4
- [N/N] 9

A. Jūs laikotės vartotojų teisių apsaugos teisės aktų..... 1 2 3 4 9

B. Jūsų konkurentai laikosi vartotojų teisių apsaugos teisės aktų 1 2 3 4 9

KLAUSTI VISUS

A19. Kalbant apie vartotojų teisių apsaugos teisinę bazę, ar per praėjusius 2 metus buvo kas nors iš išvardyto?

- Taip..... 1
- Ne..... 2
- [N/N] 9

A_1. Su jumis susisiekė vartotojų teisių apsaugos institucijos dėl jūsų pardavimų šalyje patikrinimo. 1 2 9

B_1. Vienas iš jūsų konkurentų buvo vartotojų teisių apsaugos institucijų kontrolės objektu.. 1 2 9

KLAUSTI VISUS

- C. Jus vartotojų teisių apsaugos institucijos (arba vartotojų teisių apsaugos organizacijos) informavo, kad, jų manymu, jūs pažeidžiate vartotojų teisių apsaugos teisės aktus. Pavyzdžiui, susitikimo ar telefoninio pokalbio su pareigūnu metu, laišku ar elektroninio pašto žinute, pranešančia apie teisės aktų nesilaikymą; paduodant jus į teismą ar įsakymu..1 2 9

KLAUSTI VISUS

- D. Vienam jūsų konkurentų vartotojų teisių apsaugos institucijos (ar vartotojų teisių apsaugos organizacijos) pranešė, kad, jų nuomone, jūsų konkurentai pažeidinėja vartotojų teisių apsaugos teisės aktus.. 1 2 9

KLAUSTI VISUS

- F. Iš žiniasklaidos jūs sužinojote apie vartotojų teisių apsaugos teisės aktų pažeidimus jūsų rinkoje.. 1 2 9

- G_1. Su Jumis susieikė vartotojų teisių apsaugos institucijos dėl jūsų tarptautinių pardavimų patikrinimo 1 2 9

KLAUSTI VISUS

- H. Su jumis susisieikė Europos vartotojų centras dėl konkretaus vartotojo skundo. 1 2 9

KLAUSTI VISUS

A20. Kalbant apie produktų saugą, ar per paskutinius 2 metus jūsų įmonėje buvo kas nors iš paminėto?

- Taip..... 1
 - Ne..... 2
 - [NEAKTUALU, NEPARDUODA PRODUKTŲ]..... 8
 - [N/N] 9
- A. Vartotojai pateikė Jums skundus dėl bet kurio iš Jūsų parduodamų produktų 1 2 8 9
- B. Valdžios įstaigos patikrino kurio nors iš jūsų parduodamų produktų saugą..... 1 2 8 9
- C. Valdžios įstaigos paprašė jus išimti iš prekybos ar susigrąžinti kurį nors iš jūsų parduodamų produktų 1 2 8 9
- D. Valdžios institucijos paprašė jus paskelbti viešą įspėjimą apie kurio nors iš jūsų parduodamų produktų saugą..... 1 2 8 9
- E. Jūs, kaip mažmenininkas atlikote bandymus tam, kad įsitikintumėte, kad bet kurie iš Jūsų parduodamų produktų yra saugūs 1 2 8 9
- F. Kitos priemonės (spontaninis)..... 1 2 8 9

KLAUSTI VISUS

A21. Išvardinti teiginiai susiję su vartotojų teisių apsaugos ir produktų saugos teisės aktų laikymosi kontrole. Prašau pasakyti apie kiekvieną teiginį, jūs su juo visiškai sutinkate, sutinkate, nesutinkate ar visiškai nesutinkate?

- Visiškai sutinku 1
- Sutinku 2
- Nesutinku 3
- Visiškai nesutinku..... 4
- [NEAKTUALU, NEPARDUODA PRODUKTŲ]..... 8
- [N/N] 9

- A. Valdžios institucijos aktyviai stebi ir užtikrina vartotojų teisių apsaugos teisės aktų laikymąsi mano veiklos sektoriuje šalyje. 1 2 3 4 8 9
- B. Valdžios institucijos aktyviai stebi ir užtikrina produktų saugos teisės aktų laikymąsi mano veiklos sektoriuje šalyje. 1 2 3 4 8 9
- C. Valdžios institucijos aktyviai stebi ir užtikrina maisto produktų saugos teisės aktų laikymąsi mano veiklos sektoriuje šalyje. 1 2 3 4 8 9
- D. Vartotojų NVO aktyviai stebi, kad būtų laikomasi vartotojų teisių apsaugos teisės aktų mano veiklos sektoriuje šalyje. 1 2 3 4 8 9
- E. Savireguliacijos organai aktyviai stebi, kaip šalies mano veiklos sektoriuje laikomasi elgesio kodeksų ar praktikos kodeksų. 1 2 3 4 8 9
- F. Žiniasklaida pastoviai praneša apie įmones, kurios nesilaiko vartotojų teisių apsaugos teisės aktų. 1 2 3 4 8 9
- G. Aš pakeičiau savo komercinę praktiką, ir tai yra pasakojimo žiniasklaidoje pasekmė. 1 2 3 4 8 9

KOMPENSAVIMAS

A22a. Ar per praėjusius 2 metus sprendžiant ginčus su vartotojais jums teko naudotis Alternatyviais Ginčų Sprendimo (AGS) būdais (arbitrai, tarpininkai, ombudsmenai, sutaikinimo institucijos, vartotojų skundų komisijos, kitos institucijos, kuriose ginčai sprendžiami ne teismo būdu)? (galimi keli atsakymai)

- Ne, ir aš nežinau nei vieno iš šių būdų 1
- Ne, bet aš žinau kelis AGS būdus 2
- Ne, bet aš esu AGS organo narys 3
- Taip, man teko naudotis AGS būdais 4
- Taip, aš nuolat naudojuosi šiais būdais 5
- Taip, per AGS organą, kurio narys aš esu 6
- [N/N] 9

A23. Ar jūs labiau norėtumėte ginčią dėl tos pačios problemos su grupe vartotojų spręsti ...? GALIMAS TIK VIENAS ATSAKYMAS

- AGS individualiai su kiekvienu, ar 1
- AGS kolektyviai, ar 2
- Individualių ieškinių teismo procesus, ar 3
- Kolektyvinio ieškinių teismo procesą? 4
- [N/N] 9

KITA

KLAUSTI VISUS

A25. Pagalvokite apie visus ne maisto produktus šiuo metu esančius šalies rinkoje, jūs manote, kad...?

[GALIMAS TIK VIENAS ATSAKYMAS]

- iš esmės visi produktai yra saugūs 1
- nedidelė dalis produktų yra nesaugūs, ar 2
- žymi dalis produktų yra nesaugūs 3
- Neaktualu, nes mes nepardame ne maisto produktų 8

- [N/N] 9

KLAUSTI VISUS

A26. Kalbant apie visus maisto produktus šiuo metu esančius rinkoje jūsų šalyje, ar jūsų manymu ...?

[GALIMAS TIK VIENAS ATSAKYMAS]

- iš esmės visi produktai yra saugūs 1

- nedidelė dalis produktų yra nesaugūs, ar 2

- žymi dalis produktų yra nesaugūs 3

- Neaktualu, nes mes neparduodame maisto produktų 8

- [N/N] 9