

ZA5467

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

**Country Specific Questionnaire
Latvia**

FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

ATLASES ANKETA

B1. Vai Jūsu uzņēmums pārdod tieši gala patērētājam?

- Jā 1
- Nē 2 *BEIGT INTERVIJU*
- [Nezina/NA] 9

B2. Cik daudz darbinieku ir Jūsu uzņēmumā?

- Darbinieki → Ja mazāk kā 10, beigt interviju
- [Nezina/NA] 999999

DEMOGRĀFIJAS JAUTĀJUMI

D1. Ja neskaita LATVIJU, cik daudzās ES valstīs Jums ir filiāles vai mazumtirdzniecības vietas?

- Valstīs [Nezina/NA] 99

D2. Kāds bija Jūsu uzņēmuma apgrozījums 2009.gadā?

- €
- [Nezina/NA] 999999999

D3. Kurus no sekojošajiem pārdošanas kanāliem Jūs izmantojat?

[IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]

- Pārdošana veikalos (tirdzniecības telpās) 1
- Internets 2
- Telefons 3
- Pasts 4
- Pārdošana patērētājam viņa dzīvesvietā 5
- Citi ārpus-veikala kanāli (ārpus tirdzniecības telpām) 6
- [Nezina/NA] 9

D4. Kura no sekojošajām produktu kategorijām ir lielākā Jūsu pārdošanā?

[IESPĒJAMA TIKAI VIENA ATBILDE]

- Pārtika un dzērieni 1
- Apģērbi, apavi un aksesuāri (ieskaitot juvelierizstrādājumus un kosmētiku) 2
- Mēbeles, apdare un dekorācija (ieskaitot do-it-yourself preces un kopšanas produktus) 3
- Mājsaimniecības tehnika, elektronikas preces un informācijas tehnoloģiju preces 4
- Brīvā laika preces (piem. grāmatas, audiovizuālie materiāli, rotaļlietas u.c.) 5
- Automašīnas, motorizētie transporta līdzekļi un to daļas 6
- Citas preces 7
- Finanšu pakalpojumi 8

- Telekomunikāciju pakalpojumi 9
- Energoapgādes vai transporta pakalpojumi 10
- Viesnīcas un restorāni 11
- Citi pakalpojumi 12
- [Nezina/NA]..... 99

D5. Cik daudzās ES valstīs, izņemot Latviju, Jūs aktīvi pārdodat/ reklamējat savus produktus gala patērētājiem?

[NOLASĪT – TIKAI VIENA ATBILDE]

IERAKSTĪT:

- Valstīs (0 – 26)
- [Nezina/NA]..... 99

D6. Cik ES valodās pašlaik Jūs esat sagatavojušies realizēt darījumus ar patērētājiem?

[NOLASĪT– TIKAI VIENA ATBILDE]

- tikai latviešu valodā..... 1

IERAKSTĪT:

- valodās
- [Nezina/NA]..... 9

PAMATANKETA

PĀRROBEŽU PĀRDOŠANA

JAUTĀT VISIEM

A1. Cik ES valstīs Jūs pašlaik veicat pārrobežu pārdošanu gala patērētājiem?

“Pēc mūsu definīcijas, pārrobežu pārdošana ir pārdošana pa telefonu, pa pastu vai e-komercija, vai mājās apmeklējot gala patērētāju (t.i., plašai sabiedrībai), kurš ir citas Eiropas Savienības valsts iedzīvotājs nekā pārdevējs. Pārdoto produktu izcelsmes valsts nav svarīga. Svarīgi ir tas, ka tad, kad notiek darījums, gala patērētājs ir citas ES valsts iedzīvotājs nekā pārdevējs. Pārdošana veikalos cilvēkiem no citas ES valsts, kuri ir ieradušies brīvdienās vai iepirkšanās braucienā, nekvalificējas kā pārrobežu pārdošana.”

- Mēs pārdodam patērētājiem tikai mūsu pašu valstī..... 0
- Valstīs
- [Nezina/NA]..... 99

JAUTĀT VISIEM

A2. Lūdzu, norādiet aptuvenu procentuālo daļu no sava kopējā apgrozījuma:

A. E-komercijai/ pārdošanai Internetā

- %
- [NAV PIEMĒROJAMS - -]..... 888
- [Nezina/NA] 999

B. Citai attālinātai pārdošanai (pa telefonu, pa pastu, apmeklējot mājās)

- %
- [NAV PIEMĒROJAMS - -]..... 888
- [Nezina/NA] 999

[JA ATBILDE IR CITĀDĀKA, NEKĀ “000” VAI “888” VAI “999” JAUTĀJUMĀ A2_A.]

A3. Vai Jūs varat novērtēt, cik procentu no jūsu kopējās E-KOMERCIJAS/ PĀRDOŠANAS INTERNETĀ tiek veikta citās ES valstīs dzīvojošiem patērētājiem?

- %

- [NAV PIEMĒROJAMS - Nav pārdošanas internetā] 888
- [Nezina/NA] 999

[JA ATBILDE IR CITĀDĀKA, NEKĀ "000" VAI "888" VAI "999" JAUTĀJUMĀ A2_B.]

A4. Tagad, resumējot, vai Jūs varat novērtēt, cik procentu no Jūsu kopējās pārdošanas gala patērētājiem pa telefonu, pastu, e-komercijā un mājas apmeklējumos ir pārrobežu pārdošana uz ES valstīm?

- %
- [NAV PIEMĒROJAMS - Nav no attāluma vadītas pārdošanas citās valstīs dzīvojošiem patērētājiem] 888
- [Nezina/NA] 999

**PASĀKUMI PĀRROBEŽU PĀRDOŠANAS VEICINĀŠANAI
JAUTĀT VISIEM**

A5. Ja likumu nosacījumi, kas regulē darījumus ar patērētājiem, visās 27 ES dalībvalstīs būtu vienādi, tad uz cik ES valstīm Jūs būtu ieinteresēti veikt pārrobežu pārdošanu gala patērētājiem?

- Nevienu, mēs neesam ieinteresēti pārrobežu pārdošanā 0
- Valstīs
- [Nezina/NA] 99

**INFORMĒTĪBA UN IZPRATNE PAR PATĒRĒTĀJU JURIDISKAJĀM SAISTĪBĀM
JAUTĀT VISIEM**

A6. Cik labi Jūs esat informēts par likumā noteiktajiem Jūsu pienākumiem pret patērētājiem, kas izriet no patērētāju aizsardzības likumdošanas mūsu valstī?

Ar patērētāju tiesību aizsardzību mēs saprotam likumdošanu, kas nodarbojas ar patērētāju ekonomiskajām interesēm, kas neietver produktu drošību. Kad jautājumi attieksies uz produktu drošību, tas tiks skaidri pateikts.

- Pilnībā informēts 1
- Labi informēts 2
- Ne pārāk labi informēts 3
- Nemaz nav informēts 4
- [Nezina/NA] 9

JAUTĀT VISIEM

A7. Cik labi Jūs esat informēts par likumdošanu attiecībā uz produktu drošību?

- Pilnībā informēts 1
- Labi informēts 2
- Ne pārāk labi informēts 3
- Nemaz nav informēts 4
- Nav attiecināms, jo Jūs nepārdodat produktus 8
- [Nezina/NA] 9

JAUTĀT VISIEM

A9. Cik labi informēts Jūs esat par likumdošanu attiecībā uz pārtikas drošību?

- Pilnībā informēts 1
- Labi informēts 2
- Ne pārāk labi informēts 3
- Nemaz nav informēts 4

- Nav piemērojams, tāpēc ka Jūs nepārdodat pārtikas produktus..... 8
- [Nezina/NA]..... 9

JAUTĀT VISIEM

A10. Vai Jūs zināt, kur jūs varat atrast atbilstošu informāciju un padomus par noteikumiem, kas regulē patērētāju aizsardzību Latvijā un citās ES valstīs?

[NOLASĪT– IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]

- Jā, attiecībā uz Latvijas likumdošanu 1
- Jā, attiecībā uz likumdošanu citās ES valstīs 2
- [Jā, minot tieši Eiropas Patērētāju Tiesību Aizsardzības Centru] 3
- Nē, ne Latvijas, ne citu ES valstu 4
- [Nezina/NA]..... 9

A10b. Ja likumu nosacījumi, kas regulē darījumus ar patērētājiem, visās 27 ES dalībvalstīs būtu vienādi, vai Jūs domājat, ka Jūsu pārrobežu pārdošanas līmenis...

[NOLASĪT– TIKAI VIENA ATBILDE]

- Lielā mērā pieaugtu..... 4
- Nedaudz pieaugtu 3
- Nedaudz samazinātos 2
- Lielā mērā samazinātos..... 1
- [Nemainītos] 8
- [Nezina/NA]..... 9

ZINĀŠANAS PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBU LIKUMDOŠANU

DALĪTĀ ATBILDE

A11_a. Atpakaļ atdošanas periods ir patērētāja tiesības, produktu, kas iegādāts internetā, pa telefonu vai pastu, atdot atpakaļ noteiktā laika posmā, nemaksājot par to sodu. Kāds ir atpakaļatdošanas periods Jūsu valstī? Lūdzu, miniet savu atbildi KALENDĀRAJĀS dienās

- Kalendārās dienas
- [Nezina/NA]..... 999

A12_a. Lūdzu pabeidziet sekojošo izteikumu pareizi? Patērētājam ir tiesības prasīt lai defektīvu produktu saremontē...

- Viena gada laikā no iegādes brīža vai 1
- Divu gadu laikā no iegādes brīža vai..... 2
- Vismaz divu gadu laikā no sākotnējās iegādes brīža un ilgāk dažiem noteiktiem produktiem 3
- [Neviens no šiem]..... 4
- [Nezina/NA]..... 9

JAUTĀT VISIEM

A13. Es nolasišu 4 izteikumus par likumdošanu Jūsu valstī, kas attiecas uz komercpraksi. Ir aizliegta un neaizliegta prakse. Par katru izteikumu, vai Jūs, lūdzu, varētu norādīt vai šāda prakse ir aizliegta vai nē.

- Aizliegts 1
- Nav aizliegts 2
- [Nezina/NA] 9

A. Invoisa vai līdzīga maksājumu pieprasoša dokumenta iekļaušana mārketinga materiālā.. 1 2 9

- B. Reklamēt produktus par ļoti zemām cenām salīdzinot ar citiem piedāvātājiem, ja rīcībā nav pietiekami daudz produktu, ko pārdot..... 1 2 9
- C. Izteikt pārspīlētus apgalvojumus reklāmā..... 1 2 9
- D. Apzīmēt produktu kā “bezmaksas”, lai gan tas ir pieejams par brīvu tikai patērētājiem, kuri zvana uz paaugstinātas maksas telefona numuru..... 1 2 9

JAUTĀT VISIEM

A14. Es nolasīšu 4 izteikumus par likumdošanu Jūsu valstī, kas attiecas uz produktu drošību. Šeit ir patiesi un nepatiesi izteikumi. Par katru izteikumu, vai Jūs, lūdzu, varētu norādīt vai tas ir paties vai nepaties?

- Paties 1
 - Nepaties..... 2
 - [Nav attiecināms, jo mēs nepārdodam produktus] 8
 - [Nezina/NA] 9
- A. Ja ir vadošo institūciju pieprasījums, tirgotājam jāsadarbojas ar institūciju lai novērstu risku, ko rada viņu piegādātais produkts.. 1 2 8 9
- B. Mazumtirgotāji nedrīkst izlikt tirgū nedrošus produktus. 1 2 8 9
- C. Mazumtirgotājiem ir nekavējoties jāatsauc nedrošie produkti no saviem klientiem..... 1 2 8 9
- D. Mazumtirgotājiem ir jābūt spējīgiem uzrādīt tehnisko dokumentāciju par viņu pārdoto produktu drošības aspektiem 1 2 8 9

JAUTĀT VISIEM

A14bis. Es nolasīšu 4 izteikumus par likumdošanu Jūsu valstī, kas attiecas uz pārtikas drošību. Šeit ir patiesi un nepatiesi izteikumi. Par katru izteikumu, vai Jūs, lūdzu, varētu norādīt vai tas ir paties vai nepaties?

- Paties 1
 - Nepaties..... 2
 - [Neattiecas, jo mēs nepārdodam pārtikas preces] 8
 - [Nezina/NA] 9
- A. Visi uzņēmumi, kas pārdod pārtiku gala patērētājam, ir atbildīgi par tās drošību. 1 2 8 9
- B. Visiem uzņēmumiem, kas pārdod pārtiku gala patērētājam, jābūt spējīgiem identificēt un atkārtoti sameklēt visus savus piegādātājus. 1 2 8 9
- C. Visiem uzņēmumiem, kas pārdod pārtiku gala patērētājam, ir jāīsteno HACCP (Kritisko parametru riska analīze) procedūras riska ierobežošanas nolūkos..... 1 2 8 9
- D. Alerģēnu klātesamība pārtikā jābūt izceltai uz uzlīmes ar īpašu brīdinājumu uz etiķetes 1 2 8 9

ATBILSTĪBA LIKUMDOŠANAI PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBU

JAUTĀT VISIEM

A15. Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat saskāries ar nepatiesām reklāmām, apgalvojumiem vai piedāvājumiem, ko izdarījuši Jūsu konkurenti?

- Jā, vairākos gadījumos 1
- Jā, vienreiz vai divreiz..... 2
- Nē..... 3
- [Nezina/NA]..... 9

JAUTĀT VISIEM

- A16. Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat saskāries ar Jūsu konkurentu veidotu maldinošu vai mānīgu reklāmu, apgalvojumu vai piedāvājumu?
Maldinošas vai mānīgas reklāmas ir reklāmas, kas satur nepatiesu informāciju vai arī sniedz pareizu faktuālo informāciju maldinošā veidā par pārdodamo produktu vai pakalpojumu.**
- Jā, vairākos gadījumos 1
 - Jā, vienreiz vai divreiz..... 2
 - Nē 3
 - [Nezina/NA]..... 9

JAUTĀT VISIEM

- A17. Vai Jūs esat informēts, par kādu Jūsu konkurentu, kurš apzināti pēdējo 12 mēnešu laikā būtu pārdevis nedrošu produktu?
Ar nedrošiem produktiem mēs saprotam patēriņa preces, nevis rūpniecības preces vai pārtikas preces, kas neatbilst drošības standartiem.**
- Jā, vairākos gadījumos 1
 - Jā, vienreiz vai divreiz..... 2
 - Nē 3
 - Neattiecas, tāpēc ka es nepārdodu produktus 4
 - [Nezina/NA]..... 9

JAUTĀT VISIEM

- A18. Tagad, domājot par likumdošanu, kas aizstāv patērētāju ekonomiskās intereses, saki, lūdzu vai Jūs pilnībā piekrītat, piekrītat, nepiekrītat vai pilnībā nepiekrītat sekojošiem izteikumiem.
Ļaujiet man vēlreiz apstiprināt, ka visas atbildes ir stingri anonīmas.**
- Pilnībā piekrītu 1
 - Piekrītu 2
 - Nepiekrītu 3
 - Pilnībā nepiekrītu 4
 - [Nezina/NA]..... 9
- A. Jūs darbojaties saskaņā ar patērētāju likumdošanu..... 1 2 3 4 9
- B. Jūsu konkurenti darbojas saskaņā ar patērētāju likumdošanu..... 1 2 3 4 9

JAUTĀT VISIEM

- A19. Attiecībā uz patērētāju likumdošanu, vai jebkas no sekojošā ir noticis pēdējo 2 gadu laikā?**
- Jā 1
 - Nē 2
 - [Nezina/NA]..... 9
- A_1. Ar Jums kontaktējās patērētāju tiesību iestādes, saistībā ar inspekciju Jūsu tirdzniecībai valsts mērogā..... 1 2 9
- B_1. Viens no Jūsu konkurentiem tika pakļauts patērētāju tiesību iestāžu inspekcijai. 1 2 9

JAUTĀT VISIEM

- C. Jūs tikāt informēts no patērētāju tiesības pārstāvošu iestāžu (vai patērētāju organizāciju) puses, ka tās uzskata, ka Jūs pārkāpjat patērētāju likumdošanu. Piemēram, tikšanās vai telefona sarunas laikā ar ierēdņiem, nosūtot Jums vēstuli vai e-pastu ar paziņojumu par likumdošanas neievērošanu, izsaucot Jūs uz tiesu vai rīkojuma veidā..... 1 2 9

JAUTĀT VISIEM

- D. Kādu no Jūsu konkurentiem patērētāju tiesības pārstāvošās iestādes (vai patērētāju organizācijas) informēja, ka uzskata, ka viņš pārkāpj patērētāju likumdošanu.. 1 2 9

JAUTĀT VISIEM

- F. Jūs no masu saziņas līdzekļiem uzzinājāt, ka Jūsu tirgū ir noticis patērētāju likumdošanas pārkāpums.. 1 2 9

- G_1. Ar Jums kontaktējās patērētāju tiesību iestādes, saistībā ar inspekciju Jūsu pār-robežu tirdzniecībai 1 2 9

JAUTĀT VISIEM

- H. Ar Jums kontaktējās Eiropas Patērētāju informēšanas centrs sakarā ar specifisku pērētāja sūdzību 1 2 9

JAUTĀT VISIEM**A20. Ja runājam par produktu drošību, vai jebkas no sekojošā ir noticis Jūsu uzņēmumā pēdējo divu gadu laikā?**

- Jā 1
 - Nē 2
 - [NEATTIECAS, NEPĀRDOD PRODUKTUS] 8
 - [Nezina/NA] 9
- A. Jūs saņēmat klientu sūdzības par Jūsu pārdoto produktu drošumu. 1 2 8 9
- B. Varas iestādes pārbaudīja Jūsu pārdoto produktu drošību 1 2 8 9
- C. Varas iestādes pieprasīja Jums izņemt no pārdošanas vai atsaukt kādu produktu, kuru Jūs pārdodat 1 2 8 9
- D. varas iestādes pieprasīja Jums izziņot publisku brīdinājumu par kāda produkta, kuru Jūs pārdodat, drošību 1 2 8 9
- E. Jūs, kā mazumtirgotājs, veicāt kādus testus, lai pārliecinātos, ka Jūsu tirgotie produkti ir droši 1 2 8 9
- F. Citas aktivitātes (spontāna atbilde)..... 1 2 8 9

JAUTĀT VISIEM**A21. Turpmākie apgalvojumi attiecas uz kontroli pār atbilstību patērētāju tiesību aizsardzības un produktu drošības likumdošanai. Lūdzu, pasakiet, vai Jūs pilnībā piekrītat, piekrītat, nepiekrītat vai pilnībā nepiekrītat sekojošiem izteikumiem.**

- Pilnībā piekrītu 1
 - Piekrītu 2
 - Nepiekrītu 3
 - Pilnībā nepiekrītu 4
 - [NEATTIECAS, NEPĀRDOD PRODUKTUS] 8
 - [Nezina/NA] 9
- A. Varas iestādes aktīvi uzrauga un nodrošina atbilstību patērētāju likumdošanai manā sektorā Latvijā..... 1 2 3 4 8 9
- B. Varas iestādes aktīvi uzrauga un nodrošina atbilstību produktu drošības likumdošanai manā sektorā Latvijā..... 1 2 3 4 8 9

- C. Varas iestādes aktīvi uzrauga un nodrošina atbilstību pārtikas produktu drošības likumdošanai manā sektorā manā valstī. 1 2 3 4 8 9
- D. Patērētāju nevalstiskās organizācijas aktīvi uzrauga atbilstību patērētāju likumdošanai manā sektorā Latvijā. 1 2 3 4 8 9
- E. Paš-regulējošas organizācijas aktīvi monitorē ētikas kodeksu vai rīcības kodeksu ievērošanu mūsu sektorā Latvijā. 1 2 3 4 8 9
- F. Masu saziņas līdzekļi regulāri ziņo par uzņēmumiem, kuri nerespektē patērētāju likumdošanu. 1 2 3 4 8 9
- G. Mēdiju rakstu rezultātā esam izmainījuši mūsu komercpraksi. 1 2 3 4 8 9

IZLĪDZINĀJUMS

A22a. Vai Jūs pēdējo divu gadu laikā esat izmantojuši Alternatīvās Strīdu Noregulēšanas (ASN) mehānismus (piem., šķīrējtiesnešus, vidutājus, izlīguma institūcijas, patērētāju sūdzību pārvalde, citas ārpus-tiesas strīdus atrisināšanas institūcijas), lai atrisinātu strīdus ar patērētājiem? (iespējamās vairākas atbildes)

- Nē, un es nezinu nevienu no šiem mehānismiem..... 1
- Nē, bet es zinu dažus ASN mehānismus..... 2
- Nē, bet es esmu ASN biedrs..... 3
- Jā, es esmu lietojis ASN mehānismus..... 4
- Jā, mēs regulāri izmantojam šos mehānismus..... 5
- Jā, ar tā ASN mehānisma palīdzību, kurā es esmu biedrs 6
- [Nezina/NA]..... 9

A23. Vai Jūs dotu priekšroku atrisināt strīdu ar patērētāju grupu par vienu un to pašu problēmu izmantojot...?

IESPĒJAMA TIKAI VIENA ATBILDE

- Individuālā ASN vai..... 1
- Kolektīvā ASN vai..... 2
- Individuālā tiesas procesā vai..... 3
- Kolektīvā tiesas prāvā?..... 4
- [Nezina/NA]..... 9

CITS

JAUTĀT VISIEM

A25. Domājot par visiem nepārtikas produktiem, kuri patlaban ir tirgū Latvijā, vai Jūs domājat, ka...?

[IESPĒJAMA TIKAI VIENA ATBILDE]

- Būtībā visi produkti ir droši 1
- Neliels produktu skaits ir nedrošs 2
- Ievērojams produktu skaits ir nedrošs 3
- Nav piemērojams, jo mēs nepārdodam nepārtikas produktus..... 8
- [Nezina/NA]..... 9

JAUTĀT VISIEM

A26. Domājot par visiem pārtikas produktiem, kuri patlaban ir tirgū Jūsu valstī, vai Jūs domājat, ka...?

[IESPĒJAMA TIKAI VIENA ATBILDE]

- Būtībā visi produkti ir droši	1
- Neliels produktu skaits ir nedrošs	2
- Ievērojams produktu skaits ir nedrošs	3
- Neattiecas, jo mēs nepārdodam pārtikas preces	8
- [Nezina/NA]	9