

ZA 5614

**Flash Eurobarometer 331
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Lithuania**

FL331 - LT

KLAUSTI VISŲ

P1 Ar Jūsų įmonė parduoda tiesiogiai galutiniams vartotojams?

Taip	1
Ne	2

JEI „NE“, P1 KLAUSIMO KODAS 2, – TADA NUTRAUKTI INTERVIU

P2a Kiek darbuotojų turite savo įmonėje?

(INT.: JEI „N / N“, KODAS '999') – (TIK VIENAS ATSAKYMAS)

					darbuotojai (-ų)
--	--	--	--	--	------------------

JEI MAŽIAU NEI 10 DARBUOTOJŲ, P2a<10, NUTRAUKTI INTERVIU, – JEI P2a=999, PEREITI PRIE P2b KLAUSIMO, – KITAIŠ ATVEJAIŠ PEREITI PRIE P3

P2b Ar Jūsų įmonė turi...

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Mažiau nei 10 darbuotojų	1
Nuo 10 iki 49 darbuotojų	2
Nuo 50 iki 249 darbuotojų	3
250 arba daugiau darbuotojų	4
N / N (NESKAITYTI)	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW

D5 Į kiek ES šalių Jūs dabartiniu metu vykdomė 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. Produkto kilmė nėra svarbi, svarbu, kad galutinis vartotojas, su kuriuo tuo metu vykdomas sandoris, yra kitos ES šalies gyventojas nei pardavėjas. Pardavimai parduotuvėse žmonėms iš kitos ES šalies, kurie atostogauja, atvyko apsipirkti, netaikomi tarptautine prekyba.“

JEI „JŪS PARDUODATE VARTOTOJAMS TIK SAVO ŠALYJE“, KODAS '00', – JEI „N / N“, KODAS '99')

šalis (-ys)

FL300 Q1

Q1.1 Prašau pasakyti, kokią dalį Jūsų bendros apyvartos procentais praėjusiais metais apytikriai sudarė: elektroninė prekyba / prekyba internetu

(INT.: JEI „NETAIKYTINA“, KODAS '998', – JEI „N / N“, KODAS '999') – (TIK VIENAS ATSAKYMAS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Gal galėtumėte pasakyti, kokią dalį Jūsų bendros apyvartos procentais praėjusiais metais apytikriai sudarė: elektroninė prekyba / prekyba internetu LIETUVOJE

(INT.: JEI „NETAIKYTINA“, KODAS '998', – JEI „N / N“, KODAS '999') – (TIK VIENAS ATSAKYMAS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Gal galėtumėte pasakyti, kokią dalį Jūsų bendros apyvartos procentais praėjusiais metais apytikriai sudarė: prekyba telefonu arba paštu

(INT.: JEI „NETAIKYTINA“, KODAS '998', – JEI „N / N“, KODAS '999') – (TIK VIENAS ATSAKYMAS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Gal galėtumėte pasakyti, kokią dalį Jūsų bendros apyvartos procentais praėjusiais metais apytikriai sudarė: prekyba internetu, telefonu arba paštu vartotojams, gyvenantiems kitose Europos Sąjungos šalyse

(INT.: JEI „NETAIKYTINA“, KODAS '998', – JEI „N / N“, KODAS '999') – (TIK VIENAS ATSAKYMAS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Ar svarbios šios kliūtys vystant Jūsų tarptautinę prekybą su kitomis ES šalimis?
----	--

(VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

	(SKAITYKITE)	Labai svarbios	Gana svarbios	Nelabai svarbios	Visai nesvarbios	N / N (NESKAITYTI)
1	Papildomos išlaidos, skirtos atitikti skirtingus nacionalinius mokesčių reglamentus (pavyzdžiui, PVM taisyklės)	1	2	3	4	5
2	Papildomos išlaidos, skirtos atitikti skirtingas vartotojų apsaugos taisykles ir sutarčių teisę (įskaitant teisinės konsultacijas)	1	2	3	4	5
3	Didesnės išlaidos tarptautiniams pristatymams, palyginus su vietiniais	1	2	3	4	5
4	Galimai didesnės išlaidos skundų ir ginčų sprendimui tarptautinėje prekyboje	1	2	3	4	5
5	Didesnių išlaidų rizika sukčiavimo ir neapmokėjimo atvejais tarptautinėje prekyboje	1	2	3	4	5
6	Papildomos išlaidos dėl kalbų skirtumų	1	2	3	4	5
7	Papildomos išlaidos tarptautiniuose sandoriuose garantiniam aptarnavimui	1	2	3	4	5

8	Gamintojų arba tiekėjų nustatomi apribojimai tarptautinei prekybai	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

Q3	„Vartotojų teisyne“ turėtų būti suprantamas kaip vartotojų ekonominių interesų teisinis reglamentavimas, neapimantis produktų saugos. Jei klausimai susiję su produktų sauga, tą konkrečiai nurodysiu. Ar žinote, kur galėtumėte rasti reikiamos informacijos ir patarimų apie vartotojų teisyne Lietuvoje arba kitoje ES valstybėje?
----	---

(SKAITYKITE – GALIMI KELI ATSAKYMAI) – (INT.: JEI RESPONDENTAS ATSAKO „TAIP, EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRE (ĮVARDINA KONKREČIAI)“, KODUOKITE „4“)

Taip, apie teisinį reglamentavimą Lietuvoje	1,
Taip, apie teisinį reglamentavimą kitose ES šalyse	2,
Ne, nei apie Lietuvos, nei apie kitų ES šalių	3,
Taip, Europos vartotojų centre (įvardina konkrečiai) (NESKAITYTI)	4,
N / N (NESKAITYTI)	5,

NEW

KLAUSTI Q4a FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO, – KITAIŠ ATVEJAIŠ PEREITI PRIE Q4b

Q4a	
-----	--

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

KLAUSTI Q4b AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO, – KITAIŠ ATVEJAIŠ PEREITI PRIE Q5a

Q4b	Atsisakymo laikotarpis yra įstatymu įtvirtinta vartotojo teisė nemokant baudos per tam tikrą laikotarpį grąžinti produktą, pirktą internetu, telefonu ar paštu. Kokia yra apsisprendimo laikotarpio trukmė Lietuvoje? Nurodykite atsakymą DARBO dienomis.
-----	---

(INT.: JEI „N / N“, KODAS '999') – (TIK VIENAS ATSAKYMAS)

darbo dienos (-ų)

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

NEKLAUSTI Q5a IE IR UK, – IE IR UK ATVEJU PEREITI PRIE Q5b

Q5a Prašome teisingai užbaigti šį teiginį. Vartotojas turi teisę prašyti, kad produktas su defektu būtų pataisytas?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

1-ųjų metų laikotarpiu, skaičiuojant nuo pirminės pirkimo datos	1
2-ųjų metų laikotarpiu, skaičiuojant nuo pirminės pirkimo datos	2
Ne mažiau nei 2-ųjų metų laikotarpiu, skaičiuojant nuo pirminės pirkimo datos, ir ilgiau kai kuriems konkrečioms produktams	3
Nė vienas iš paminėtų (NESKAITYTI)	4
N / N (NESKAITYTI)	5

FL300 Q12_a

KLAUSTI Q5b TIK IE IR UK, – KITAI ATVEJAI PEREITI PRIE Q6, – NEKLAUSTI Q5b ŠKOTIJOJE, – ŠKOTIJOS ATVEJU PEREITI PRIE Q5c

Q5b

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b1

KLAUSTI Q5c TIK ŠKOTIJOJE, – KITAI ATVEJAI PEREITI PRIE Q6

Q5c

	1
	2
	3

	4
	5

FL300 Q12_b2

KLAUSTI VISŲ

Q6	Perskaitysiu 4-is teiginius apie įstatymus Lietuvoje, liečiančius komercinę veiklą - tiek apie draudžiamą, tiek apie nedraudžiamą veiklą. Prašau pasakyti apie kiekvieną teiginį, ar tokia veikla yra draudžiama, ar nedraudžiama?
----	--

(VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

	(SKAITYKITE)	Draudžiam a	Nedraudži ama	N / N (NESKAIT YTI)
--	--------------	----------------	------------------	---------------------------

1	Įtraukti sąskaitą ar kitą panašų dokumentą siekiant apmokėjimo už rinkodarą	1	2	3
2	Reklamuoti produktus labai maža kaina lyginant su kitais pasiūlymais, neturint pakankamo produktų kiekio pardavimui	1	2	3
3	Reklamoje skelbti perdėtą informaciją	1	2	3
4	Apibūdinti produktą, kaip „nemokamą“, nors jis nemokamai vartotojams suteikiamas tik skambinant padidinto tarifo telefono numeriu	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7	Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs esate susidūręs (-usi) su Jūsų konkurentų apgaulinga reklama, teiginiais ar pasiūlymais?
----	--

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip, keliais atvejais	1
Taip, vieną ar du kartus	2
Ne	3
N / N (NESKAITYTI)	4

FL300 Q15

Q8 Ar per paskutinius dvylika 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.

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip, keliais atvejais	1
Taip, vieną ar du kartus	2
Ne	3
N / N (NESKAITYTI)	4

FL300 Q16

Q9 Ar per paskutinius dvylika mėnesių Jums teko pastebėti Jūsų konkurentų sukurtas klaidinančias ar apgaulingas reklamas, pareiškimus ar pasiūlymus apie jų produktų naudingą poveikį aplinkai (klaidinančius pareiškimus dėl aplinkos)?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip, keliais atvejais	1
Taip, vieną ar du kartus	2
Ne	3
N / N (NESKAITYTI)	4

NEW

Q10 Galvojant apie visus vartotojų ekonominius interesus liečiančius teisės aktus, prašau pasakyti, ar Jūs visiškai sutinkate, sutinkate, nesutinkate arba visiškai nesutinkate su šiais teiginiais? Užtikriname, kad visi atsakymai bus visiškai anonimiški.

(VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

(SKAITYKITE)	Visiškai sutinkate	Sutinkate	Nesutinkate	Visiškai nesutinkate	N / N (NESKAITYTI)
--------------	--------------------	-----------	-------------	----------------------	--------------------

1	Jūs laikotės vartotojų teisių apsaugos teisės aktų	1	2	3	4	5
2	Jūsų konkurentai laikosi vartotojų teisių apsaugos teisės aktų	1	2	3	4	5

FL300 Q18

--

Q11	Kalbant apie produktų saugą, ar per paskutinius dvejus metus Jūsų įmonėje buvo kas nors iš paminėto?
-----	--

(VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

(SKAITYKITE)	Taip	Ne	Neaktualu, neparduodu produktų (NESKAITYTI)	N / N (NESKAITYTI)
--------------	------	----	---	--------------------

1	Vartotojai pateikė Jums skundų dėl kurių nors Jūsų parduodamų produktų saugos	1	2	3	4
2	Valdžios institucijos patikrino kurio nors Jūsų parduodamo produkto saugą	1	2	3	4
3	Valdžios institucijos paprašė Jus išimti iš prekybos ar atsiimti kurį nors Jūsų parduodamą produktą	1	2	3	4
4	Valdžios institucijos paprašė Jus paskelbti viešą įspėjimą apie kurio nors Jūsų parduodamo produkto saugą	1	2	3	4
5	Jūs, kaip mažmenininkas, atlikote bandymus tam, kad įsitikintumėte, ar kurie nors iš Jūsų parduodamų produktų yra saugūs	1	2	3	4
6	Buvo atlikti kokie nors kiti priverstiniai veiksmai, susiję su produktų sauga	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

--

Q12	„Vartotojų teisių apsaugos institucijos“ yra nacionalinės, regioninės ir vietinės valdžios institucijos, prižiūrinčios rinką ir atitikimą vartotojų ir produktų saugos teisiniam reglamentavimui. Ar per paskutinius 12 mėnesių vartotojų teisių apsaugos institucijos (arba vartotojų teisių apsaugos organizacijos) informavo Jus, kad, jų manymu, pažeidžiate vartotojų teisių apsaugos teisės aktus? Pavyzdžiui, susitikimo ar telefoninio pokalbio su pareigūnu metu, laišku arba elektroniniu paštu pranešant apie teisės aktų nesilaikymą, paduodant Jus į teismą ar įsakymu.
-----	--

(TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip	1
Ne	2

N / N (NESKAITYTI)

3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

Q13 Išvardinti teiginiai susiję su vartotojų teisių apsaugos ir produktų saugos teisės aktų laikymosi kontrole. Prašau pasakyti, ar Jūs visiškai sutinkate, sutinkate, nesutinkate ar visiškai nesutinkate su kiekvienu šių teiginių:

(VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

	(SKAITYKITE)	Visiškai sutinkate	Sutinkate	Nesutinkate	Visiškai nesutinkate	Netaikytina, Jūs nepatepate	N / N (NESKAITYTI)
1	Valdžios institucijos aktyviai stebi ir užtikrina vartotojų teisių apsaugos teisės aktų laikymąsi Jūsų veiklos sektoriuje Lietuvoje	1	2	3	4	5	6
2	Valdžios institucijos aktyviai stebi ir užtikrina produktų saugos teisės aktų laikymąsi Jūsų veiklos sektoriuje Lietuvoje	1	2	3	4	5	6
3	Valdžios institucijos aktyviai stebi ir užtikrina maisto produktų saugos teisės aktų laikymąsi Jūsų veiklos sektoriuje Lietuvoje	1	2	3	4	5	6
4	Vartotojų NVO aktyviai stebi, kad būtų laikomasi vartotojų teisių apsaugos teisės aktų Jūsų veiklos sektoriuje Lietuvoje	1	2	3	4	5	6
5	Savireguliacijos institucijos aktyviai stebi, kaip laikomasi elgesio kodeksų ar praktikos kodeksų Jūsų veiklos sektoriuje Lietuvoje	1	2	3	4	5	6
6	Žiniasklaida nuolat praneša apie įmones, kurios nesilaiko vartotojų apsaugos teisės aktų	1	2	3	4	5	6
7	Pakeitėte savo komercinę praktiką, ir tai buvo pasakojimo žiniasklaidoje pasekmė	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

NEKLAUSTI Q14a SUOMIJOJE – SUOMIJOS ATVEJU PEREITI PRIE Q14b

Q14a Ar per praėjusius 2 metus sprendžiant ginčus su vartotojais Jums teko naudotis alternatyviais ginčų sprendimo (AGS) būdais (pavyzdžiui, arbitrais, tarpininkais, ombudsmenais, sutaikinimo institucijomis, vartotojų skundų komisijomis, kitomis institucijomis, kuriose ginčai sprendžiami ne teismo būdu)?

(SKAITYKITE - GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Ne, ir Jūs nežinote nei vieno iš šių būdų	1,
Ne, bet Jūs žinote kelis AGS būdus	2,
Ne, bet Jūs esate AGS institucijos narys	3,
Taip, Jums teko naudotis AGS būdais	4,
Taip, Jūs nuolat naudojate šiais būdais	5,
Taip, per AGS instituciją, kurios narys esate	6,
N / N (NESKAITYTI)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

KLAUSTI Q14b TIK SUOMIJOJE – KITAI ATVEJAI PEREITI PRIE Q15

Q14b

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

KLAUSTI VISŲ

Q15 „Produktų sauga“ yra susijusi tik su vartojimo produktais ir neapima pramoninių gaminių. Nesaugūs yra tokie gaminiai, kurie neatitinka saugos standartų, o ne šautuvai arba peiliai. Pagalvokite apie visus ne maisto produktus šiuo metu esančius Lietuvos rinkoje, ar manote, kad...?

N / N (NESKAITYTI)	7,
--------------------	----

NEW BASED ON FL300 D3

--

D3	Ar parduodate maisto arba kitas prekes galutiniams vartotojams? „Maistu vadiname maistą, kurį vartotojai gali valgyti namie, išsinešti arba suvalgyti vietoje“.
----	---

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip, Jūs parduodate maistą	1
Taip, Jūs parduodate kitas prekes	2
Taip, Jūs parduodate ir maisto, ir kitas prekes	3
Ne	4

NEW BASED ON FL300 D4

--

D4	Kuria kalba esate pasirengęs prekiauti su galutiniais vartotojais?
----	--

(NESKAITYTI - GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Bulgarų	1,
Čekų	2,
Danų	3,
Olandų	4,
Anglų	5,
Estų	6,
Suomių	7,
Prancūzų	8,
Vokiečių	9,
Graikų	10,
Vengrų	11,
Airių	12,
Italų	13,
Latvių	14,
Lietuvių	15,
Maltiečių	16,
Lenkų	17,
Portugalų	18,
Rumunų	19,
Slovakų	20,
Slovėnų	21,
Ispanų	22,
Švedų	23,
Islandų	24,
Norvegų	25,
Liuksemburgiečių	26,
Rusų	27,
Kita	28,
N / N	29,

NEW BASED ON FL300 D6