

ZA 5614

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

**Country Questionnaire
Latvia (Latvian)**

FL331 - LVL

JAUTĀT VISIEM

P1 Vai Jūsu uzņēmums pārdod tieši gala patērētājam?

Jā	1
Nē	2

JA "NĒ", KODS 2 JAUTĀJUMĀ P1, PĀRTRAUKT INTERVIJU

P2a Cik daudz darbinieku ir Jūsu uzņēmumā?

(INT.: JA "NEZINA", KODS '999') - (TIKAI VIENA ATBILDE)

					darbinieki
--	--	--	--	--	------------

JA MAZĀK PAR 10 DARBINIEKIEM, P2a<10, PĀRTRAUKT INTERVIJU - JA P2a=999, PĀRIET PIE P2b - PĀRĒJIEM PĀRIET PIE P3

P2b Vai jūsu uzņēmumam ir...

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Mazāk par 10 darbiniekiem	1
10 līdz 49 darbinieki	2
50 līdz 249 darbinieki	3
250 un vairāk darbinieku	4
Nezina/NA (NENOLASĪT)	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW

D5 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."

(INT.: JA "JŪS PĀRDODAT TIKAI PATĒRĒTĀJIEM JŪSU PAŠU VALSTĪ", KODS '00' - JA "NEZINA", KODS'99')

valsts (valstis)

FL300 Q1

Q1.1 Vai Jūs varat novērtēt, cik procentu no jūsu kopējā pagājušā gada apgrozījuma bija no E-komercijas/pārdošanas internetā

(INT.: JA "NAV PIEMĒROJAMS", KODS '998' - JA "NEZINA", KODS '999') - (TIKAI VIENA ATBILDE)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Vai Jūs varat novērtēt, cik procentu no jūsu kopējā pagājušā gada apgrozījuma no E-komercijas/pārdošanas internetā tika veikta LATVIJĀ

(INT.: JA "NAV PIEMĒROJAMS", KODS '998' - JA "NEZINA", KODS '999') - (TIKAI VIENA ATBILDE)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Vai Jūs varat novērtēt, cik procentu no jūsu kopējā pagājušā gada apgrozījuma bija no pārdošanas pa telefonu vai pastu

(INT.: JA "NAV PIEMĒROJAMS", KODS '998' - JA "NEZINA", KODS '999') - (TIKAI VIENA ATBILDE)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Vai Jūs varat novērtēt, cik procentu no jūsu kopējā pagājušā gada apgrozījuma no: pārdošanas internetā, pa telefonu vai pastu tika veikta patērētājiem citās ES valstīs

(INT.: JA "NAV PIEMĒROJAMS", KODS '998' - JA "NEZINA", KODS '999') - (TIKAI VIENA ATBILDE)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Cik svarīgi ir tālāk minētie šķēršļi pārrobežu tirdzniecības attīstībai ar citām ES valstīm?
----	--

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

	(NOLASĪT)	Ļoti svarīgi	Diezgan svarīgi	Ne visai svarīgi	Vispār nav svarīgi	Nezina/NA (NENOLASĪT)
1	Papildu izdevumi par atbilstību dažādiem valstu nodokļu noteikumiem (piem., noteikumiem par PVN)	1	2	3	4	5
2	Papildu izdevumi par atbilstību dažādiem patērētāju aizsardzības noteikumiem un likumdošanai par līgumiem (ieskaitot juridisko konsultāciju)	1	2	3	4	5
3	Lielāki izdevumi par pārrobežu piegādi, salīdzinot ar vietējo piegādi	1	2	3	4	5
4	Potenciāli lielāki izdevumi, kas saistīti ar sūdzību un strīdu pārrobežu risināšanu	1	2	3	4	5
5	Potenciāli lielāki izdevumi par krāpniecības un nesamaksas risku pārrobežu tirdzniecībā	1	2	3	4	5
6	Papildu izdevumi sakarā ar valodu atšķirībām	1	2	3	4	5
7	Papildu izdevumi par pēcpārdošanas apkalpošanu pārrobežu tirdzniecībā	1	2	3	4	5

8	Pārrobežu tirdzniecībai uzliktie ražotāju vai piegādātāju ierobežojumi	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

Q3	"Patērētāju likumdošana" jāsaprot kā likumdošana, kas saistīta ar patērētāju ekonomiskajām interesēm, pie kurām nepieder produktu drošība. Ja jautājumi attiecas uz produktu drošību, tas tiks skaidri noteikts. Vai jūs zināt, kur var atrast vai saņemt būtisku informāciju un padomus par patērētāju likumdošanu attiecībā uz LATVIJU vai citu ES valsti?
----	--

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES) - (INT.: JA RESPONDENTS ATBILD "JĀ, ĪPAŠI MINOT EIROPAS PATĒRĒTĀJU CENTRU", LŪDZU KODU "4")

Jā, attiecībā uz likumdošanu LATVIJĀ	1,
Jā, attiecībā uz likumdošanu citās ES valstīs	2,
Nē, ne attiecībā uz LATVIJU, ne uz citām ES valstīm	3,
Jā, īpaši minot Eiropas patērētāju centru (NENOLASĪT)	4,
Nezina/NA (NENOLASĪT)	5,

NEW

JAUTĀT Q4a FRANCIJĀ, POLIJĀ, KIPRĀ, ČEHIJĀ, DĀNIJĀ, IGAUNIJĀ, SOMIJĀ, LATVIJĀ, PORTUGĀLĒ, ZVIEDRIJĀ, MALTĀ, SLOVĒNIJĀ, BELĢIJĀ, VĀCIJĀ, ISLANDĒ, NORVĒGIJĀ - PĀRĒJIEM PĀRIET UZ Q4b

Q4a	Pārdomu laiks ir patērētāja likumīgās tiesības noteiktā laika posmā atdot atpakaļ internetā, pa telefonu vai pastu nopirkto preci, nemaksājot sodu. Kāds ir pārdomu laika ilgums LATVIJĀ? Lūdzu, atbildi izsakiet KALENDĀRA dienās.
-----	---

(INT.: JA "NEZINA", KODS '999') - (TIKAI VIENA ATBILDE)

		kalendāra dienas
--	--	------------------

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

JAUTĀT Q4b AUSTRIJĀ, BULGĀRIJĀ, SPĀNIJĀ, ĪRIJĀ, LIETUVĀ, LUKSEMBURGĀ, NĪDERLANDĒ, SLOVĀKIJĀ, APVIENOTAJĀ KARALISTĒ, UNGĀRIJĀ, GRIEKIJĀ, ITĀLIJĀ, RUMĀNIJĀ - PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q5a

Q4b	
-----	--

--

--	--	--	--

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

NEJAUTĀT Q5a ĪRIJĀ UN APVIENOTAJĀ KARALISTĒ - ĪRIJĀ UN APVIENOTAJĀ KARALISTĒ PĀRIET PIE Q5b

--

Q5a	Lūdzu, pareizi pabeidziet šo apgalvojumu. Patērētājam ir tiesības prasīt, lai defektīvu produktu saremontē...
-----	---

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

viena gada laikā no iegādes brīža	1
divu gadu laikā no iegādes brīža	2
vismaz divu gadu laikā no sākotnējās iegādes brīža un ilgāk dažiem noteiktiem produktiem	3
Neviens no šiem (NENOLASĪT)	4
Nezina/NA (NENOLASĪT)	5

FL300 Q12_a

JAUTĀT Q5b TIKAI ĪRIJĀ UN APVIENOTAJĀ KARALISTĒ - PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q6 - NEJAUTĀT Q5b SKOTIJĀ SKOTIJĀ PĀRIET PIE Q5c
--

--

Q5b	
-----	--

--

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b1

JAUTĀT Q5c TIKAI SKOTIJĀ - PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q6

--

Q5c	
-----	--

--

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b2

JAUTĀT VISIEM

--

Q6	Es nolasišu 4 izteikumus par likumdošanu LATVIJĀ, kas attiecas uz komercpraksi. Tie iekļauj gan aizliegtu un neaizliegtu praksi. Par katru izteikumu, vai Jūs, lūdzu, varētu norādīt vai šāda prakse ir aizliegta vai nē?
----	---

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

	(NOLASĪT)	Aizliegta	Nav aizliegta	Nezina/NA (NENOLASĪT)
--	-----------	-----------	---------------	-----------------------

1	Rēķina vai līdzīga maksājumu pieprasoša dokumenta iekļaušana mārketinga materiālā	1	2	3
2	Reklamēt produktus par ļoti zemām cenām, salīdzinot ar citiem piedāvātājiem, ja rīcībā nav pietiekami daudz produktu, ko pārdot	1	2	3
3	Izteikt pārspīlētus apgalvojumus reklāmā	1	2	3
4	Apzīmēt produktu kā "bezmaksas", lai gan tas ir pieejams par brīvu tikai patērētājiem, kuri zvana uz paaugstinātas maksas telefona numuru	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

--

Q7	Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat saskāries ar nepatiesām reklāmām, apgalvojumiem vai piedāvājumiem, ko izdarījuši Jūsu konkurenti?
----	---

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Jā vairākos gadījumos	1
Jā, vienreiz vai divreiz	2
Nē	3
Nezina/NA (NENOLASĪT)	4

FL300 Q15

--

Q8 Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat saskāries ar Jūsu konkurentu veidotu maldinošu vai mātīgu reklāmu, apgalvojumu vai piedāvājumu?Maldinošas vai mātīgas reklāmas ir reklāmas, kas satur nepatiesu informāciju vai arī sniedz pareizu faktuālo informāciju maldinošā veidā par pārdodamo produktu vai pakalpojumu.

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Jā, vairākos gadījumos	1
Jā, vienreiz vai divreiz	2
Nē	3
Nezina/NA (NENOLASĪT)	4

FL300 Q16

--

Q9 Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat saskāries ar Jūsu konkurentu veidotiem pārspīlētiem vai maldinošiem apgalvojumiem par viņu produktu labvēlīgo ietekmi uz vidi (maldinošas ekoloģiskas pretenzijas)

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Jā vairākos gadījumos	1
Jā, vienreiz vai divreiz	2
Nē	3
Nezina/NA (NENOLASĪT)	4

NEW

--

Q10 Tagad, domājot par likumdošanu, kas aizstāv patērētāju ekonomiskās intereses, sakiet, lūdzu, vai Jūs pilnībā piekrītat, piekrītat, nepiekrītat vai pilnībā nepiekrītat sekojošiem izteikumiem.Ļaujiet man vēlreiz apstiprināt, ka visas atbildes ir stingri anonīmas.

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

	(NOLASĪT)	Pilnībā piekrītu	Piekrītu	Nepiekrītu	Pilnībā nepiekrītu	Nezina/NA (NENOLASĪT)
--	-----------	------------------	----------	------------	--------------------	-----------------------

1	Jūs darbojaties saskaņā ar patērētāju likumdošanu	1	2	3	4	5
2	Jūsu konkurenti darbojas saskaņā ar patērētāju likumdošanu	1	2	3	4	5

FL300 Q18

Q11 Ja runājam par produktu drošību, vai jebkas no sekojošā ir noticis Jūsu uzņēmumā pēdējo divu gadu laikā?

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

	(NOLASĪT)	Jā	Nē	Neattiecas, nepārdod produktus (NENOLA SĪT)	Nezina/NA (NENOLA SĪT)
--	-----------	----	----	---	------------------------

1	Jūs saņēmat klientu sūdzības par Jūsu pārdoto produktu drošumu	1	2	3	4
2	Varas iestādes pārbaudīja Jūsu pārdoto produktu drošību	1	2	3	4
3	Varas iestādes pieprasīja Jums izņemt no pārdošanas vai atsaukt kādu produktu, kuru Jūs pārdodat	1	2	3	4
4	Varas iestādes pieprasīja Jums izziņot publisku brīdinājumu par kāda produkta, kuru Jūs pārdodat, drošību	1	2	3	4
5	Jūs, kā mazumtirgotājs, veicāt kādus testus, lai pārliecinātos, ka Jūsu tirgotie produkti ir droši	1	2	3	4
6	Citas piespiedu aktivitātes saistībā ar produktu drošību	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

Q12 "Patērētāju tiesības pārstāvošas iestādes" ir valsts, reģionālas vai vietējas sabiedriskas iestādes, kuras veic tirgus novērošanas pasākumus un citus pasākumus, kas paredzēti, lai nodrošinātu atbilstību likumdošanai par patērētāju un produktu drošību. Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs tikāt informēts no patērētāju tiesības pārstāvošu iestāžu (vai patērētāju organizāciju) puses, ka tās uzskata, ka Jūs pārkāpjat patērētāju likumdošanu? Piemēram, sanāsmē vai telefona sarunā ar amatpersonu, nosūtot jums vēstuli vai e-pastu, lai paziņotu par neatbilstību likumdošanai, iesūdzot jūs tiesā vai ar priekšrakstu palīdzību.

(TIKAI VIENA ATBILDE)

Jā	1
Nē	2
Nezina/NA (NENOLASĪT)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

--

Q13	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.
-----	---

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

	(NOLASĪT)	Pilnībā piekrītu	Piekrītu	Nepiekrītu	Pilnībā nepiekrītu	Neattiecas, nepārdod produktu (NE NOLASĪT)	Nezina/NA (NE NOLASĪT)

1	Varas iestādes aktīvi uzrauga un nodrošina atbilstību patērētāju likumdošanai jūsu sektorā Latvijā	1	2	3	4	5	6
2	Varas iestādes aktīvi uzrauga un nodrošina atbilstību produktu drošības likumdošanai jūsu sektorā Latvijā	1	2	3	4	5	6
3	Varas iestādes aktīvi uzrauga un nodrošina atbilstību pārtikas produktu drošības likumdošanai jūsu sektorā Latvijā	1	2	3	4	5	6
4	Patērētāju nevalstiskās organizācijas aktīvi uzrauga atbilstību patērētāju likumdošanai jūsu sektorā Latvijā	1	2	3	4	5	6
5	Pašregulējošas organizācijas aktīvi monitorē ētikas kodeksu vai rīcības kodeksu ievērošanu jūsu sektorā Latvijā	1	2	3	4	5	6
6	Masu saziņas līdzekļi regulāri ziņo par uzņēmumiem, kuri nerespektē patērētāju likumdošanu	1	2	3	4	5	6

7	Mēdiju rakstu rezultātā esam izmainījuši mūsu komercpraksi	1	2	3	4	5	6
---	--	---	---	---	---	---	---

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

NEJAUTĀT Q14a SOMIJĀ - SOMIJAI PĀRIET PIE Q14b

Q14a	Vai Jūs pēdējo divu gadu laikā esat izmantojuši Alternatīvās Strīdu Noregulēšanas (ASN) mehānismus (piem., šķīrējtiesnešus, vidutājus, tiesībsargus, izlīguma institūcijas, patērētāju sūdzību pārvaldes, citas ārpus-tiesas strīdus atrisināšanas institūcijas), lai atrisinātu strīdus ar patērētājiem?
------	---

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Nē, un jūs nezināt nevienu no šiem mehānismiem	1,
Nē, bet jūs zināt dažus ASN mehānismus	2,
Nē, bet jūs esat ASN biedrs	3,
Jā, jūs esat lietojis ASN mehānismus	4,
Jā, jūs regulāri izmantojat šos mehānismus	5,
Jā, ar tā ASN mehānisma palīdzību, kurā jūs esat biedrs	6,
Nezina/NA (NENOLASĪT)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

JAUTĀT Q14b TIKAI SOMIJĀ - PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q15

Q14b	
------	--

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

FL300 Q22b TREND MODIFIED

JAUTĀT VISIEM

Q15	Domājot par visiem nepārtikas produktiem, kuri patlaban ir tirgū LATVIJĀ, vai Jūs domājat, ka...?
-----	---

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Būtībā visi produkti ir droši	1
Neliels produktu skaits ir nedrošs	2
Ievērojams produktu skaits ir nedrošs	3
Nav piemērojams, jo jūs nepārdodat nepārtikas produktus	4
Nezina/NA (NENOLASĪT)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16	Domājot par visiem pārtikas produktiem, kuri patlaban ir tirgū LATVIJĀ, vai Jūs domājat, ka...?
-----	---

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Būtībā visi produkti ir droši	1
Neliels produktu skaits ir nedrošs	2
Ievērojams produktu skaits ir nedrošs	3
Nav piemērojams, jo jūs nepārdodat pārtikas produktus	4
Nezina/NA (NENOLASĪT)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DEMOGRĀFIJA

PROG: Summa jāievada tieši, vietējā valūtā; šī summa tiks automātiski konvertēta uz eiro (konvertēšanas tabula ir izsūtīta)

D1	Kāds bija jūsu uzņēmuma apgrozījums pagājušajā gadā?
----	--

(INT.: JA "NEZINA", KODS '999')

										lati
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2	Vai mazumtirdzniecībai jūs izmantojat tālāk minētos pārdošanas kanālus?
----	---

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

E-komercija/internets	1,
Pasūtījums pa pastu	2,

Attālinātā pārdošana\ kontaktu centrs (izņemot e-komerciju, piem., pārdošanu pa tālruni, tirdzniecību TV veikalos)	3,
Pārdošana ar pārstāvju starpniecību, apmeklējot patērētājus mājās	4,
Tiešā mazumtirdzniecība (t.i., veikali)	5,
Cits (NENOLASĪT)	6,
Nezina/NA (NENOLASĪT)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

--

D3	Vai jūs pārdodat pārtiku vai citas preces gala patērētājiem? "Ar pārtiku mēs domājam pārtikas produktus, ko patērētājs var ēst mājās, ņemt līdzi vai ēst uz vietas."
----	--

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Jā, jūs pārdodat pārtiku	1
Jā, jūs pārdodat citas preces	2
Jā, jūs pārdodat gan pārtiku, gan citas preces	3
Nē	4

NEW BASED ON FL300 D4

--

D4	Kādā valodā jūs esat gatavi pārdot preces gala patērētājiem?
----	--

(ATBILŽU VARIANTUS NELASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Bulgāru	1,
Čehu	2,
Dāņu	3,
Holandiešu	4,
Angļu	5,
Igauņu	6,
Somu	7,
Franču	8,
Vācu	9,
Grieķu	10,
Ungāru	11,
Īru	12,
Itāļu	13,
Latviešu	14,
Lietuviešu	15,
Maltiešu	16,
Poļu	17,
Portugāļu	18,
Rumāņu	19,
Slovāku	20,
Slovēņu	21,
Spāņu	22,
Zviedru	23,
Islandiešu	24,

Norvēģu	25,
Luksemburgiešu	26,
Krievu	27,
Cits	28,
Nezina/NA	29,

NEW BASED ON FL300 D6