

ZA 5614

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

**Country Questionnaire
Slovakian Republic**

FL331 - SK

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

P1 Vaša spoločnosť predáva priamo konečným zákazníkom?

Áno	1
Nie	2

AK „NIE“, KÓD 2 V P1, UKONČITE ROZHOVOR

P2a Koľko zamestnancov má vaša spoločnosť?

(ANK.: AK „NEVIE/NEODPOVEDAL“, OZNAČTE 999) – (LEN JEDNA ODPOVEĎ)

					zamestnancov
--	--	--	--	--	--------------

AK MENEJ AKO 10 ZAMESTNANCOV, P2A<10, UKONČITE ROZHOVOR – AK P2a=999, PREJDITE NA P2b – OSTATNÍ PREJDITE NA P3

P2b Vaša spoločnosť má...

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Menej ako 10 zamestnancov	1
10 až 49 zamestnancov	2
50 až 249 zamestnancov	3
250 alebo viac zamestnancov	4
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	5

AK P2b=1 ALEBO P2b=5, UKONČITE ROZHOVOR

D5 Do koľkých krajín EÚ v súčasnosti realizujete cezhraničný predaj koncovému zákazníkovi?“Podľa našej definície, cezhraničný predaj je predaj cez telefón, poštou alebo cez internet, alebo osobnou návštevou doma u koncového zákazníka (t.j. bežného občana), ktorý býva v inej členskej krajine EÚ, než je krajina, z ktorej pochádza predajca. Pôvod predávaného tovaru nie je podstatný. Najpodstatnejšie je to, že koncový zákazník je v čase obchodnej transakcie obyvateľom inej krajiny EÚ než predajca. Predaj v obchodoch ľuďom z inej krajiny EÚ, ktorí sú na dovolenke alebo na výlete za nákupmi, nepovažujeme za cezhraničný predaj.”

(ANK.: AK „PREDÁVATE IBA ZÁKAZNÍKOM VO VAŠEJ VLASTNEJ KRAJINE“, KÓD 00 - AK „NEVIE/NEODPOVEDAL“, KÓD 99)

krajina (krajiny)

FL300 Q1

Q1.1 Mohli by ste odhadnúť, aký percentuálny podiel z Vášho celkového minuloročného obratu má: elektronické obchodovanie / predaj na internete

(ANK.: AK „NEVZŤAHUJE SA“, KÓD 998 – AK „NEVIE/NEODPOVEDAL“, KÓD 999) – (LEN JEDNA ODPOVEĎ)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Mohli by ste odhadnúť, aký percentuálny podiel z Vášho celkového minuloročného obratu má: elektronické obchodovanie / predaj na internete na Slovensku

(ANK.: AK „NEVZŤAHUJE SA“, OZNAČTE 998 – AK „NEVIE/NEODPOVEDAL“, OZNAČTE 999) – (LEN JEDNA ODPOVEĎ)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Mohli by ste odhadnúť, aký percentuálny podiel z Vášho celkového minuloročného obratu má: predaj cez telefón alebo na dobierku

(ANK.: AK „NEODPOVEDAL“, OZNAČTE 998 – AK „NEVIE/NEODPOVEDAL“, OZNAČTE 999) – (LEN JEDNA ODPOVEĎ)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Mohli by ste odhadnúť, aký percentuálny podiel z Vášho celkového minuloročného obratu má: predaj na internete, predaj cez telefón alebo na dobierku zákazníkom v iných krajinách EÚ

(ANK.: AK „NEVZŤAHUJE SA“, OZNAČTE 998 – AK „NEVIE/NEODPOVEDAL“, OZNAČTE 999) – (LEN JEDNA ODPOVEĎ)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Nakoľko sú nasledujúce prekážky dôležité pre rozvoj vášho cezhraničného predaja do iných krajín EÚ?
----	---

(JEDNA ODPOVEĎ V RIADKU)

	(PREČÍTAJTE)	Veľmi dôležité	Skôr dôležité	Skôr nedôležité	Vôbec nie dôležité	NEVIE/NE ODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)
1	Dodatočné náklady na dodržiavanie rôznych vnútroštátnych daňových predpisov (napr. predpisov o DPH)	1	2	3	4	5
2	Dodatočné náklady na dodržiavanie rôznych pravidiel ochrany spotrebiteľa a zmluvného práva (vrátane právneho poradenstva)	1	2	3	4	5
3	Vyššie náklady na cezhraničné plnenia v porovnaní s tuzemskými plneniami	1	2	3	4	5
4	Potenciálne vyššie náklady na riešenie cezhraničných reklamácií a sporov	1	2	3	4	5
5	Potenciálne vyššie náklady na riziko podvodu a nezaplatenia pri cezhraničnom predaji	1	2	3	4	5
6	Dodatočné náklady vyplývajúce z jazykových rozdielov	1	2	3	4	5
7	Dodatočné náklady na servis po predaji pri cezhraničných transakciách	1	2	3	4	5

8	Obmedzenia cezhraničného predaja uložené výrobcami alebo dodávateľmi	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

Q3	„Právne predpisy o ochrane spotrebiteľa“ treba rozumieť ako právne predpisy týkajúce sa hospodárskych záujmov spotrebiteľov, ktoré nezahŕňajú bezpečnosť výrobkov. Keď sa otázka bude týkať bezpečnosti výrobkov, bude to výslovne uvedené. Viete, kde môžete nájsť alebo získať potrebné informácie a rady o právnych predpisoch o ochrane spotrebiteľa týkajúce sa Slovenska alebo inej krajiny EÚ?
----	---

(PREČÍTAJTE – MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ) – (ANK.: AK RESPONDENT ODPOVIE „ÁNO“, PRIČOM KONKRÉTNE SPOMENIE EURÓPSKE SPOTREBITEĽSKÉ CENTRUM, OZNAČTE 4)

Áno, týkajúce sa právnych predpisov na Slovensku	1,
Áno, týkajúce sa právnych predpisov v iných krajinách EÚ	2,
Nie, ani pre Slovensko, ani pre ostatné krajiny EÚ	3,
Áno, pričom konkrétne spomenie Európske Spotrebiteľské Centrum (NEČÍTAJTE)	4,
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEČÍTAJTE)	5,

NEW

OTÁZKU Q4a SA PÝTAJTE V FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO – OSTATNÍ PREJDITE NA Q4b

Q4a	
-----	--

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

OTÁZKU Q4b SA PÝTAJTE V AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO – OSTATNÍ PREJDITE NA Q5a

Q4b	Lehota na vrátenie výrobku je právny nárok spotrebiteľa na vrátenie výrobku zakúpeného na internete, telefonicky alebo prostredníctvom poštovej zásielky v stanovenej lehote bez zaplata penále. Aká dlhá je lehota na vrátenie výrobku na Slovensku? Uvedte, prosím, počet PRACOVNÝCH dní.
-----	---

(ANK.: AK „NEVIE/NEODPOVEDAL“, OZNAČTE 999) – (LEN JEDNA ODPOVEĎ)

pracovních dní

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

OTÁZKU Q5a SA NEPÝTAJTE V IE a UK – IE a UK PREJDITE NA Q5b

Q5a Prosím, doplňte správně nasledující tvrdenie. "Spotřebitel" má právo žiadať opravu chybného výrobku ...

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Do 1 roka od dátumu zakúpenia výrobku	1
Do 2 rokov od dátumu zakúpenia výrobku	2
Minimálne do 2 rokov od prvotného zakúpenia a pre niektoré špecifické výrobky ešte dlhšie	3
Žiadne z uvedených (NEČÍTAJTE)	4
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEČÍTAJTE)	5

FL300 Q12_a

OTÁZKU Q5b SA PÝTAJTE LEN V IE a UK – OSTATNÍ PREJDITE NA Q6 – OTÁZKU Q5b SA NEPÝTAJTE V ŠKÓTSKU – ŠKÓTSKO PREJDITE NA Q5c

Q5b

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b1

OTÁZKU Q5c SA PÝTAJTE IBA V ŠKÓTSKU – OSTATNÍ PREJDITE NA Q6

Q5c

	1
	2
	3

	4
	5

FL300 Q12_b2

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q6	Teraz Vám prečítam 4 tvrdenia ohľadom legislatívy na Slovensku týkajúcej sa komerčných praktík. Sú medzi nimi zakázané aj nezakázané praktiky. Pre každé tvrdenie, mohli by ste mi, prosím, povedať, či je zakázané alebo nie je zakázané?
----	--

(JEDNA ODPOVEĎ V RIADKU)

	(PREČÍTAJTE)	Zakázané	Nie je zakázané	NEVIE/NEODPOVEDAL (NEČÍTAJTE)
--	--------------	----------	-----------------	-------------------------------

1	Vloženie faktúry alebo podobného dokumentu vyžadujúceho platbu do marketingového materiálu	1	2	3
2	Propagovanie výrobku za veľmi nízku cenu v porovnaní s inými ponukami bez toho, aby spoločnosť mala primerané množstvo takýchto výrobkov na predaj	1	2	3
3	Používanie zveličených vyhlásení v reklame	1	2	3
4	Označenie výrobku ako "zadarmo", i keď zadarmo je k dispozícii len pre zákazníkov, ktorí zavolajú na vyššou sadzbou spoplatnené telefónne číslo	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7	Stretli ste sa za posledných 12 mesiacov s podvodnými reklamami, tvrdeniami alebo ponukami, ktoré boli urobené vašimi konkurentmi?
----	--

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno, pri niekoľkých príležitostiach	1
Áno, raz alebo dvakrát	2
Nie	3
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEČÍTAJTE)	4

FL300 Q15

Q8	Stretli ste sa za posledných 12 mesiacov u svojich konkurentov so zavádzajúcou alebo klamlivou reklamou, tvrdeniami alebo ponukami? Zavádzajúce alebo klamlivé sú tie reklamy, ktoré obsahujú chybné informácie alebo prezentujú fakticky správne informácie o tovare alebo službách zavádzajúcim spôsobom za účelom ich predaja.
----	---

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno, pri viacerých príležitostiach	1
Áno, raz alebo dvakrát	2
Nie	3
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEČÍTAJTE)	4

FL300 Q16

Q9	Stretli ste sa za posledných 12 mesiacov u svojich konkurentov so zveličenými alebo zavádzajúcimi vyhláseniami o priaznivých účinkoch ich výrobkov na životné prostredie (zavádzajúcimi ekologickými tvrdeniami)?
----	---

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno, pri viacerých príležitostiach	1
Áno, raz alebo dvakrát	2
Nie	3
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEČÍTAJTE)	4

NEW

Q10	Teraz sa zamyslíte nad všetkými zákonmi, ktoré sa zaoberajú ekonomickými záujmami spotrebiteľov. Povedzte mi, prosím, či veľmi súhlasíte, súhlasíte, nesúhlasíte alebo úplne nesúhlasíte s nasledujúcimi tvrdeniami. Dovoľte mi ešte raz pripomenúť, že všetky odpovede sú prísne anonymné.
-----	---

(JEDNA ODPOVEĎ V RIADKU)

	(PREČÍTAJTE)	Veľmi súhlasíte	Súhlasíte	Nesúhlasíte	Úplne nesúhlasíte	NEVIE/NEODPOVEDAL (NEČÍTAJTE)
--	--------------	-----------------	-----------	-------------	-------------------	-------------------------------

1	Dodržiavate zákony o ochrane spotrebiteľa	1	2	3	4	5
2	Vaša konkurencia dodržiava zákony o ochrane spotrebiteľa	1	2	3	4	5

FL300 Q18

--

Q11	Čo sa týka bezpečnosti produktov, stali sa v priebehu posledných dvoch rokov vo Vašej firme niektoré z nasledujúcich vecí?
-----	--

(JEDNA ODPOVEĎ V RIADKU)

(PREČÍTAJTE)	Áno	Nie	Netýka sa, nepredáva výrobky (NEČÍTAJTE)	NEVIE/NEODPOVEDAL (NEČÍTAJTE)
--------------	-----	-----	--	-------------------------------

1	Obdržali ste sťažnosť zákazníka na bezpečnosť niektorého z výrobkov, ktoré ste mu predali	1	2	3	4
2	Úrady preverili bezpečnosť niektorého z výrobkov, ktoré predávate	1	2	3	4
3	Úrady Vás vyzvali stiahnuť alebo vziať z obehu niektorý z výrobkov, ktoré predávate	1	2	3	4
4	Úrady Vás požiadali vydať oficiálne varovanie o bezpečnosti niektorého z výrobkov, ktoré predávate	1	2	3	4
5	Vy ako maloobchodník ste urobili nejaké testy, aby ste sa uistili, že niektoré výrobky, ktoré predávate sú bezpečné	1	2	3	4
6	Iné donucovacie opatrenie týkajúce sa bezpečnosti výrobkov	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

--

Q12	„Úrady na ochranu spotrebiteľa“ sú vnútroštátne, regionálne a miestne orgány verejnej správy, ktoré vykonávajú dohľad nad trhom a iné činnosti zamerané na zabezpečenie súladu s právnymi predpismi o ochrane spotrebiteľa a bezpečnosti výrobkov. Boli ste informovaný úradmi na ochranu spotrebiteľa (alebo spotrebiteľskými organizáciami), že vás považujú za porušujúcich zákony o ochrane spotrebiteľa? Napríklad formou stretnutia alebo telefonátu s úradníkom, formou listu alebo e-mailu, v ktorom Vás upozornili na nedodržanie zákona, alebo Vás zažalovali, alebo prostredníctvom súdneho príkazu.
-----	---

(LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno

1

Nie	2
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEČÍTAJTE)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

--

Q13	Nasledujúce tvrdenia sa týkajú monitorovania dodržiavania zákonov o ochrane spotrebiteľa a legislatívy týkajúcej sa bezpečnosti produktov. Povedzte mi, prosím, či úplne súhlasíte, súhlasíte, nesúhlasíte alebo úplne nesúhlasíte s nasledujúcimi tvrdeniami.
-----	--

(JEDNA ODPOVEĎ V RIADKU)

(PREČÍTAJTE)	Úplne súhlasím	Súhlasím	Nesúhlasím	Úplne nesúhlasím	Netýka sa, nepredáva výrobky (NEČÍTAJTE)	NEVIE/NEODPOVEDAL (NEČÍTAJTE)

1	Verejné úrady aktívne monitorujú a zabezpečujú súlad so zákonmi o ochrane spotrebiteľa v sektore, v ktorom pôsobíte na Slovensku	1	2	3	4	5	6
2	Verejné úrady aktívne monitorujú a zabezpečujú súlad s legislatívou týkajúcou sa bezpečnosti produktov v sektore, v ktorom pôsobíte na Slovensku	1	2	3	4	5	6
3	Verejné úrady aktívne monitorujú a zabezpečujú súlad s legislatívou týkajúcou sa bezpečnosti potravín v sektore, v ktorom pôsobíte na Slovensku	1	2	3	4	5	6
4	Spotrebiteľské mimovládne organizácie aktívne monitorujú súlad so zákonmi o ochrane spotrebiteľa v sektore, v ktorom pôsobíte na Slovensku	1	2	3	4	5	6
5	Samoregulačné orgány aktívne monitorujú dodržiavanie kódexov správania sa alebo kódexov konania v sektore, v ktorom pôsobíte na Slovensku	1	2	3	4	5	6
6	Média pravidelne informujú o spoločnostiach, ktoré nedodržia zákony o ochrane spotrebiteľa	1	2	3	4	5	6

7	Na základe informácií v médiách ste zmenili svoje obchodné správanie	1	2	3	4	5	6
---	--	---	---	---	---	---	---

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

OTÁZKU Q14a NEOPYTUJTE VO FÍNSKU - VO FÍNSKU POKRAČUJTE OTÁZKOU Q14b

Q14a	Využili ste v posledných dvoch rokoch Alternatívne formy (mechanizmy) mimosúdneho urovnania sporov (ADR) (ako napríklad arbitrov, mediátorov, ombudsmanov, zmierovacie orgány, radu pre spotrebiteľské sťažnosti, iné mimosúdne zmierovacie orgány) na urovanie sporov so spotrebiteľmi?
------	--

(PREČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Nie, a nepoznáte žiaden z týchto mechanizmov	1,
Nie, ale poznáte niektoré ADR mechanizmy	2,
Nie, ale ste členom ADR orgánu	3,
Áno, využili ste ADR mechanizmy	4,
Áno, pravidelne tieto mechanizmy využívate	5,
Áno, prostredníctvom ADR orgánu, ktorého ste členom	6,
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEČÍTAJTE)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

OTÁZKU Q14b SA PÝTAJTE IBA VO FÍNSKU – OSTATNÍ PREJDITE NA Q15

Q14b	
------	--

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

FL300 Q22b TREND MODIFIED

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Telepredaj/telefónne stredisko (okrem elektronického obchodu, napr. predaja po telefóne, TV shoppingu)	3,
Predaj prostredníctvom zástupcov navštevujúcich zákazníkov doma	4,
Priamy maloobchodný predaj (napr. predajne)	5,
Iné (NEČÍTAJTE)	6,
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEČÍTAJTE)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

--

D3	Predávate potraviny alebo iný tovar konečným zákazníkom? „Ako potraviny rozumieme: potraviny, ktoré zákazník môže skonzumovať doma, zobrať si so sebou alebo skonzumovať priamo na mieste.“
----	---

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno, predávate potraviny	1
Áno, predávate iný tovar	2
Áno, predávate potraviny a iný tovar	3
Nie	4

NEW BASED ON FL300 D4

--

D4	V ktorom jazyku ste pripravení predávať konečným zákazníkom?
----	--

(NEČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Bulharský	1,
Český	2,
Dánsky	3,
Holandský	4,
Anglický	5,
Estónsky	6,
Fínsky	7,
Francúzsky	8,
Nemecký	9,
Grécky	10,
Maďarský	11,
Írsky	12,
Taliansky	13,
Lotyšský	14,
Litovský	15,
Maltský	16,
Poľský	17,
Portugalský	18,
Rumunský	19,
Slovenský	20,
Slovinský	21,
Španielsky	22,
Švédsky	23,
Islandský	24,

Nórsky	25,
Luxemburský	26,
Ruský	27,
Iné	28,
NEVIE/NEODPOVEDAL	29,

NEW BASED ON FL300 D6