

ZA5942

**Flash Eurobarometer 396
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Lithuania**

Flash Eurobarometer LF396 - Mažmenininkų požiūris į tarpvalstybinę prekybą ir vartotojų apsaugą 2014

A Tyrimo numeris

--	--	--	--

--

B Šalies kodas

--	--

--

C Interviu numeris

--	--	--	--	--	--	--

--

NACE NACE kodas (imties informacija)

--

NACE kodas – 4 skaitmenų

--

--

SIZE Įmonės dydis (imties informacija)

--

Įmonės dydis

--

(INTRO1) Sveiki, aš esu (VARDAS, PAVARDĖ) skambinu iš rinkos tyrimų ir konsultacijų kompanijos TNS LT. Ar galėčiau pakalbėti su (RESPONDENTO VARDAS, PAVARDĖ ARBA PAREIGOS / VAIDMENS APIBŪDINIMAS, JEI VARDAS NENURODYTAS)?

(INTRO2) JEI ATSLIEPĖS TEIRAUJASI PAPILDOMOS INFORMACIJOS: Visoje Europoje kreipiamės į įmonių atstovus, atsakingus už pagrindinių sprendimų priėmimą, norėdami išgirsti jų nuomonę aktualiomis verslo temomis. Jų atsakymai bus naudojami priimant sprendimus ir formuojant ateities europinę politiką. Būčiau labai dėkinga (-as), jei galėčiau kalbėti su minėtu žmogumi ir taip įtraukti jo (jos) nuomonę į šį tyrimą.

JEI TINKAMAS RESPONDENTAS NEPRIEINAMAS, PASKIRKITE SUSITIKIMĄ

(INTRO3) (KALBANT SU PARINKTAIS RESPONDENTAIS) Sveiki, aš esu (VARDAS, PAVARDĖ), skambinu iš rinkos tyrimų ir konsultacijų kompanijos TNS LT.

JEI P5d<>"" IR P5d<> 999, PRAŠOM PARODYTI "KREIPIMĄSI, DUOTA: " & P5d (TAME PAČIAME EKRANE KAIP INTRO3)

(INTRO4) Visoje Europoje kreipiamės į jmonių atstovus, atsakingus už pagrindinių sprendimų priėmimą, norėdami išgirsti jų nuomonę aktualiomis verslo temomis ir būtume labai dėkingi už Jūsų įnašą. Šie atsakymai bus naudojami priimant sprendimus ir formuojant ateities europinę politiką. Ar turėtumėte šiek tiek laiko atsakyti į keletą klausimų? Tai truks ne ilgiau 15 minučių...

KLAUSTI LAN1 KLAUSIMĄ TIK BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 Kuria kalba norėtumėte atlikti šį interviu?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Austrija – vokiečių	1
Belgija – olandų	2
Belgija – prancūzų	3
Bulgarija – bulgarų	4
Kroatija – kroatų	5
Čekijos Respublika – čekų	6
Danija – danų	7
Estija – estų	8
Estija – rusų	9
Suomija – suomių	10
Suomija – švedų	11
Prancūzija – prancūzų	12
Vokietija – vokiečių	13
Graikija – graikų	14
Vengrija – vengrų	15
Islandija – islandų	16
Airija – anglų	17
Airija – airių	18
Italija – italų	19
Latvija – latvių	20
Latvija – rusų	21
Lietuva – lietuvių	22
Liuksemburgas – liuksemburgiečių	23
Liuksemburgas – prancūzų	24
Liuksemburgas – vokiečių	25
Makedonija – makedonų	26
Makedonija – albanų	27
Malta – maltiečių	28
Malta – anglų	29
Juodkalnija – juodkalniečių	30
Nyderlandai – olandų	31
Norvegija – norvegų	32
Lenkija – lenkų	33
Portugalija – portugalų	34
Kipro Respublika – graikų	35
Rumunija – rumunų	36
Slovakija – slovakų	37
Slovėnija – slovėnų	38

Ispanija – katalonų	39
Ispanija – ispanų	40
Švedija – švedų	41
Šveicarija – vokiečių	42
Šveicarija – prancūzų	43
Šveicarija – italų	44
Turkija – turkų	45
Turkija – kurdų	46
Kipro turkų bendruomenė – turkų	47
Jungtinė Karalystė – anglų	48
Jungtinės Amerikos Valstijos – anglų	49

--

(RESPONDENTO UŽTIKRINIMAS) Norėčiau užtikrinti Jus, kad Jūsų bendradarbiavimas yra visiškai savanoriškas, o visi Jūsų atsakymai – konfidencialūs. Siekiant kokybės kontrolės ir kvalifikacijos kėlimo šis interviu gali būti stebimas arba įrašomas. Pirmiausia užduosiu keletą klausimų grynai klasifikavimo tikslais...

KLAUSTI VISŲ

--

P1 Ar Jūsų įmonė parduoda tiesiogiai galutiniams vartotojams?

--

Taip	1
Ne	2

FL359 P1

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

--

P2a Kiek darbuotojų dirba Jūsų įmonėje?

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

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

FL359 P2a

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

--

P2b Jūsų įmonėje dirba...

(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

FL359 P2b

JEI MAŽIAU NEI 10 DARBUOTOJŲ, P2b=1 arba JEI NEŽINO, P2b=5, NUTRAUKTI INTERVIU - KITAIŠ ATVEJAIŠ PEREITI PRIE KLAUSIMO P3

P3 Kokias tiksliai pareigas užimate šioje įmonėje?

(NESKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Generalinis direktorius	1
Komercijos ir (arba) pardavimų direktorius	2
Rinkodaros direktorius	3
Kita (PATIKSLINTI)	4

FL359 P3

KLAUSTI P3o IR P4, JEI „KITA“, KLAUSIMO P3 KODAS 4, – KITAIŠ ATVEJAIŠ PEREITI PRIE D2

P3o Kas kita?

(IRAŠYKITE)

2 2 (2032,2033-2036)

FL359 P3o

P4 Ar savo įmonėje esate atsakingas už sprendimų priėmimą?

(TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip	1
Ne	2

FL359 P4

KLAUSTI P5a, P5b, P5c, P5d IR P5e KLAUSIMUS, JEI „NE“, P4 KLAUSIMO KODAS 2, – JEI „TAIP“, P4 KLAUSIMO KODAS 1, PEREITI PRIE D2

--

P5a	Man labai gaila, bet šiame tyrime galime apklausti tik tuos respondentus, kurie atsakingi už sprendimų priėmimą. Gal galėtumėte man pasakyti, kuo vardu yra asmuo, vadovaujantis komercinei įmonės veiklai (komercijos direktorius, pardavimų direktorius, rinkodaros direktorius)?
-----	---

INT.: ĮRAŠYKITE ŠIO NURODYTO ASMENS VARDĄ, PAVARDE, – JEI „NEATSAKĖ ARBA ATSAKĖ“, KODAS '999')

10 2 (2038,2039-2058)

--

FL359 P5a

--

P5b	Kokios yra jo arba jos pareigos?
-----	----------------------------------

INT.: ĮRAŠYKITE ŠIO NURODYTO ASMENS PAREIGAS, – JEI „NEATSAKĖ ARBA ATSAKĖ“, KODAS '999')

10 2 (2059,2060-2079)

--

FL359 P5b

--

P5c	Gal galėtumėte pateikti man jo arba jos numerio pabaigą arba tiesioginį telefono numerį?
-----	--

INT.: ĮRAŠYKITE ŠIO NURODYTO ASMENS NUMERIO PABAIGĄ ARBA TIESIOGINĮ TELEFONO NUMERĮ, – JEI „NEATSAKĖ ARBA ATSAKĖ“, KODAS '999')

10 2 (2080,2081-2100)

--

--

FL359 P5c

--

P5d Sakykit, ar kalbu su (NURODYTAS VARDAS, PAVARDĖ)?

ĮRAŠYKITE ASMENS, SU KURIUO KALBATĖS, VARDA, PAVARDĖ, – JEI „NEATSAKĖ ARBA ATSAKĖ“, KODAS '999')

10 2 (2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e SKAMBUČIO NUKREIPIMAS

(TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Respondentas sujungia Jus su nurodytuoju asmeniu	1
Jūs vėliau paskambinsite nurodytajam asmeniui	2

FL359 P5e

JEI P5e KLAUSIMO KODAS 1, PEREITI PRIE INTRO3, – JEI KODAS 2, NUTRAUKTI RYŠĮ

KLAUSKITE VISŲ

D2: NEĮTRAUKTI INTERVIU VALSTYBĖS Į ATSAKYMŲ GRUPĖ „ES VALSTYBĖS NARĖS“; KODAS 29 - VIENAS KODAS

D2 Neskaitant Lietuvos, kuriose ES valstybėse Jūs šiuo metu atliekate tarpvalstybinius pardavimus galutiniams vartotojams? Tarpvalstybiniai pardavimai – tai pardavimai galutiniam vartotojui, gyvenančiam kitoje ES valstybėje narėje nei pardavėjas. Tai neapima pardavimų, vykdomų realiuose prekybos taškuose (angl. point of sale).

(NESKAITYKITE - GALIMI KELI ATSAKYMAI)

ES VALSTYBĖS NARĖS	
Austrija	1,
Belgija	2,
Bulgarija	3,
Kroatija	4,
Kipras	5,
Čekijos Respublika	6,
Danija	7,
Estija	8,
Suomija	9,
Prancūzija	10,
Vokietija	11,
Graikija	12,
Vengrija	13,
Airija	14,
Italija	15,
Latvija	16,
Lietuva	17,
Liuksemburgas	18,
Malta	19,
Olandija	20,
Lenkija	21,
Portugalija	22,
Rumunija	23,
Slovakija	24,
Slovėnija	25,
Ispanija	26,
Švedija	27,
Jungtinė Karalystė	28,
Su nė viena kita ES šalimi, išskyrus Lietuvą	29,
N / N (NESKAITYTI)	30,

NEW

D4 Ar mažmeninei prekybai naudojate toliau nurodytus kanalus?

(SKAITYKITE - GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Elektroninė prekyba	1,
Mobilioji prekyba (t.y. pirkėjas atlieka pirkimą naudodamas specialias programėles savo mobiliajame įrenginyje kaip išmanusis telefonas arba planšetinis kompiuteris)	2,
Užsakymai laiškais (paštu)	3,
Telepardavimai ir skambučių centrai (pvz., pardavimai telefonu, TV parduotuvės), neskaitant elektroninės prekybos	4,
Prekyba per atstovus, lankančius vartotojus namie	5,
Tiesioginė mažmeninė prekyba (t. y., parduotuvės)	6,
Kita (NESKAITYTI)	7,
N / N (NESKAITYTI)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

KLAUSTI D5a JEI "PREKIAUJA INTERNETU IR VYKDO TARPVALSTYBINĘ PREKYBĄ"
(D4=1 ARBA 2 IR D2<>29)

D5a Prašome pasakyti, kurie šių teiginių taikytini Jums:

(SKAITYKITE – GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Jūs parduodate internetu galutiniams vartotojams Lietuvoje	1,
Jūs parduodate internetu galutiniams vartotojams kitose ES valstybėse	2,
Jūs parduodate internetu galutiniams vartotojams kitose ne ES valstybėse	3,
N / N (NESKAITYTI)	4,

NEW

KLAUSTI D5b JEI "PREKIAUJA INTERNETU, BET NEVYKDO TARPVALSTYBINĖS
PREKYBOS" (D4=1 ARBA 2 IR D2=29)

D5b Prašome pasakyti, kurie šių teiginių taikytini Jums:

(SKAITYKITE – GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Jūs parduodate internetu galutiniams vartotojams Lietuvoje	1,
Jūs parduodate internetu galutiniams vartotojams kitose ne ES valstybėse	2,
N / N (NESKAITYTI)	3,

NEW

KLAUSKITE VISŲ

D6 Ką iš toliau nurodytų dalykų Jūs parduodate galutiniams vartotojams? „Maistu vadiname maistą, kurį vartotojai gali valgyti namie, išsinešti arba suvalgyti vietoje“.

(SKAITYKITE – GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Maisto produktai	1,
Ne maisto produktai	2,
Paslaugos	3,
Kita (NESKAITYTI)	4,
N / N (NESKAITYTI)	5,

FL359 D3

KLAUSTI Q1a, JEI „BENDROVĖ NEPREKIAUJA INTERNETU“, D4<>1 ARBA 2

Q1a Ar Jūsų bendrovė susidomėtų prekyba internetu per ateinančius 12 mėnesių?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip, tik vartotojams Lietuvoje	1
Taip, tik vartotojams kitose ES valstybėse	2
Taip, tiek vartotojams Lietuvoje, tiek kitose ES valstybėse	3

Ne	4
N / N (NESKAITYTI)	5

NEW

KLAUSTI Q1b JEI "BENDROVĖ PREKIAUJA INTERNETU", D4=1 ARBA 2

Q1b Ar Jūsų bendrovė planuoja tęsti prekybą internetu per ateinančius 12 mėnesių?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip, tik vartotojams Lietuvoje	1
Taip, tik vartotojams kitose ES valstybėse	2
Taip, tiek vartotojams Lietuvoje, tiek kitose ES valstybėse	3
Ne	4
N / N (NESKAITYTI)	5

NEW

KLAUSKITE VISŲ

Q2 Ar Jūs pasakytumėte, kad Jūsų bendrovė pasitiki prekyba internetu?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip, bet tik parduodant vartotojams Lietuvoje	1
Taip, bet tik parduodant vartotojams kitose ES valstybėse	2
Taip, parduodant tiek vartotojams Lietuvoje, tiek kitose ES valstybėse	3
Ne	4
N / N (NESKAITYTI)	5

NEW

KLAUSTI Q3a, JEI „BENDROVĖ PREKIAUJA INTERNETU“ (D4=1 ARBA 2)

Q3a: ROTUOTI TEIGINIUS NUO 1 IKI 10

Q3a Kiek Jūsų bendrovei yra svarbios šios kliūtys plėtoti prekybą internetu į kitas ES valstybes?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

		Labai svarbios	Gana svarbios	Nelabai svarbios	Visiškai nesvarbios	N / N (NESKAITYTI)
1	Valstybinių mokesčių reglamentų skirtumai (pvz., PVM taisyklės)	1	2	3	4	5
2	Valstybinių vartotojų apsaugos taisyklių skirtumai	1	2	3	4	5
3	Valstybinės sutarčių teisės skirtumai	1	2	3	4	5

4	Didesnės išlaidos tarptautiniams pristatymams, palyginus su vietiniais	1	2	3	4	5
5	Galimai didesnės išlaidos tarpvalstybiniam skundų ir ginčų sprendimui	1	2	3	4	5
6	Didesnė apgaulės ir neapmokėjimo rizika tarpvalstybinėje prekyboje	1	2	3	4	5
7	Papildomos išlaidos dėl kalbų skirtumų	1	2	3	4	5
8	Papildomos išlaidos tarptautiniuose sandoriuose garantiniam aptarnavimui	1	2	3	4	5
9	Gamintojų arba tiekėjų nustatomi apribojimai tarpvalstybinei prekybai	1	2	3	4	5
10	Didesnės transporto išlaidos dėl geografinio atstumo	1	2	3	4	5

NEW

KLAUSTI Q3b, JEI „BENDROVĖ NEPREKIAUJA INTERNETU“, D4<>1 ARBA 2

Q3b: ROTUOKITE 1–8 TEIGINIUS

Q3b Kiek Jūsų bendrovei yra svarbios šios kliūtys plėtoti prekybą internetu?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

		Labai svarbios	Gana svarbios	Nelabai svarbios	Visiškai nesvarbios	N / N (NESKAITYTI)
1	Papildomos vartotojų apsaugos taisyklės	1	2	3	4	5
2	Didesnės pristatymo išlaidos	1	2	3	4	5
3	Galimai didesnės išlaidos skundų ir ginčų sprendimui internetu	1	2	3	4	5
4	Didesnė apgaulės ir neapmokėjimo rizika	1	2	3	4	5
5	Papildomos išlaidos garantiniam aptarnavimui	1	2	3	4	5
6	Papildomas poreikis IT įgūdžiams	1	2	3	4	5
7	Papildomas kapitalo poreikis investicijoms į IT taikomųjų programų kūrimą	1	2	3	4	5
8	Jūsų verslo pobūdis	1	2	3	4	5

NEW

KLAUSTI Q4 KLAUSIMĄ, JEI „MAŽMENININKAI PARDUODA NE MAISTO PRODUKTUS“, D6 KLAUSIMO KODAS 2

Q4 „Produktų sauga“ yra susijusi tik su vartojimo produktais ir neapima pramoninių gaminių. Nesaugūs yra tokie gaminiai, kurie neatitinka saugos standartų. Čia mes nekalbame, pavyzdžiui, apie šautuvus arba peilius. Galvojant apie visus ne maisto produktus šiuo metu prieinamus Jūsų rinkoje Lietuvoje, ar manote, kad...?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Iš esmės visi ne maisto produktai yra saugūs	1
Nedidelė dalis ne maisto produktų yra nesaugūs	2
Žymi dalis ne maisto produktų yra nesaugūs	3
N / N (NESKAITYTI)	4

FL359 Q11

KLAUSKITE VISŲ

Q5 Įsivaizduokite, kad vartotojas nusipirko naują ilgalaikio vartojimo prekę prieš 18 mėnesių, ir ji sulūžo ne dėl vartotojo kaltės. Jis nepirko arba nepasinaudojo jokia tęstine komercine garantija. Ar jis turi teisę į nemokamą šios prekės remontą ar pakeitimą?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip	1
Ne	2
Tai priklauso nuo gaminio	3
N / N (NESKAITYTI)	4

NEW

ROTUOKITE TEIGINIUS NUO 1 IKI 4

Q6 Perskaitysiu 4-is teiginius apie įstatymus Lietuvoje, susijusius su komercinėmis veiklomis. Kai kurios jų yra draudžiamos, kai kurios – ne. Prašau pasakyti apie kiekvieną teiginį, ar, Jūsų nuomone, tokia veikla yra draudžiama, ar nedraudžiama?

(SKAITYKITE - TIK VIENAS ATSAKYMAS)

		Draudžiam a	Nedraudži ama	N / N (NESKAIT YTI)
1	Įtraukti sąskaitą ar kitą panašų dokumentą siekiant apmokėjimo už rinkodaros medžiagą	1	2	3
2	Vykdyti reklaminę kampaniją teigiant „Mes siūlome 60 % nuolaidą“, nors gaminiai, siūlomi su 60 % nuolaida, jau beveik išparduoti	1	2	3
3	Reklamuoti gaminius vaikams, tiesiogiai adresuojant reklamas jų tėvams	1	2	3

4	Apibūdinti produktą kaip „nemokamą“, nors jis nemokamai suteikiamas tik vartotojams, skambinantiems padidinto tarifo telefono numeriu	1	2	3
---	---	---	---	---

FL359 Q7 MODIFIED TREND

KLAUSTI Q7a, JEI BENDROVĖ PREKIAUJA KITOSE ES VALSTYBĖSE (D2 <>29)

Q7a:ROTUOTI TEIGINIUS NUO 1 IKI 5; KODAS 3 - VIENAS KODAS

Q7a Prašome pasakyti, ar Jūs per paskutinius 12 mėnesių susidūrėte su kuria nors šia nesąžininga Jūsų konkurentų komercine veikla?

(SKAITYKITE – DAUGIAUSIA 2 ATSAKYMAI EILUTĖJE)

		Taip, Lietuvoje	Taip, kitoje ES valstybėje	Ne	N / N (NESKAIT YTI)
1	Prekių siūlymas kaip nemokamų, net jei realiai joms reikia nemažos priemokos	1,	2,	3,	4,
2	Vartotojų spaudimas nuolat jiems skambinant ar siunčiant komercinio pobūdžio žinutes	1,	2,	3,	4,
3	Melaginga reklama, kad prekė yra prieinama tik ribotą laiko tarpą	1,	2,	3,	4,
4	Suklastotų atsiliepimų rašymas, kurie iš tikrųjų yra paslėpta reklama arba paslėpta konkurentų kritika	1,	2,	3,	4,
5	Neužsakytų prekių siuntimas vartotojams prašant už jas sumokėti	1,	2,	3,	4,
6	Kita nesąžininga komercinė veikla	1,	2,	3,	4,

NEW

KLAUSTI Q7b, JEI BENDROVĖ NEPREKIAUJA KITOSE ES VALSTYBĖSE (D2=29)

Q7b:ROTUOTI TEIGINIUS NUO 1 IKI 5

Q7b Prašome pasakyti, ar Jūs per paskutinius 12 mėnesių susidūrėte su kuria nors šia nesąžininga Jūsų konkurentų komercine veikla Lietuvoje?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

		Taip	Ne	N / N (NESKAIT YTI)
1	Prekių siūlymas kaip nemokamų, net jei realiai joms reikia nemažos priemokos	1	2	3

2	Vartotojų spaudimas nuolat jiems skambinant ar siunčiant komercinio pobūdžio žinutes	1	2	3
3	Melaginga reklama, kad prekė yra prieinama tik ribotą laiko tarpą	1	2	3
4	Suklastotų atsiliepimų rašymas, kurie iš tikrųjų yra paslėpta reklama arba paslėpta konkurentų kritika	1	2	3
5	Neužsakytų prekių siuntimas vartotojams prašant už jas sumokėti	1	2	3
6	Kita nesąžininga komercinė veikla	1	2	3

NEW

KLAUSTI Q8.5 KLAUSIMĄ, TIK JEI „MAŽMENININKAI PREKIAUJA NE MAISTO PRODUKTAIS“, KODAS 2 KLAUSIME D6

VISŲ KLAUSTI Q8.1, Q8.2, Q8.3 ir Q8.4 KLAUSIMUS

Q8: ROTUOKITE TEIGINIUS NUO 1 IKI 5

Q8 Prašau pasakyti, ar Jūs visiškai sutinkate, sutinkate, nesutinkate ar visiškai nesutinkate su kiekvienu šių teiginių. Lietuvoje:

(SKAITYKITE - TIK VIENAS ATSAKYMAS) (PAKARTOKITE „Lietuvoje:“ prieš kiekvieną teiginį)

		Visiškai sutinkate	Sutinkate	Nesutinkate	Visiškai nesutinkate	N / N (NESKAITYTI)
1	Valdžios institucijos aktyviai stebi ir užtikrina vartotojų teisių apsaugos teisės aktų laikymąsi Jūsų veiklos srityje	1	2	3	4	5
2	Vartotojų asociacijos aktyviai stebi, kad būtų laikomasi vartotojų teisių apsaugos teisės aktų Jūsų veiklos srityje	1	2	3	4	5
3	Savireguliacijos institucijos aktyviai stebi, kaip laikomasi elgesio kodeksų ar praktikos kodeksų Jūsų veiklos srityje	1	2	3	4	5
4	Žiniasklaida nuolat praneša apie įmones, kurios nesilaiko vartotojų apsaugos teisės aktų Jūsų veiklos srityje	1	2	3	4	5
5	Valdžios institucijos aktyviai stebi ir užtikrina produktų saugos teisės aktų laikymąsi Jūsų veiklos srityje	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

KLAUSKITE VISŲ

Q9: ROTUOKITE TEIGINIUS NUO 1 IKI 2

Q9 Kiek tai susiję su produktų sauga, prašome pasakyti, ar per paskutinius 24 mėnesius Jūsų veiklos srityje įvyko kas nors iš toliau nurodytų:

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

		Taip	Ne	N / N (NESKAIT YTI)
1	Valdžios institucijos liepė atsisakyti prekybos produktais ar ją nutraukti	1	2	3
2	Valdžios institucijos viešai paskelbė apie produktų saugą	1	2	3

NEW

Q10: ROTUOKITE TEIGINIUS NUO 1 IKI 3

Q10 Perskaitysiu tris teiginius apie vartotojų teisių apsaugos teisės aktų laikymąsi Lietuvoje. Prašome pasakyti, ar visiškai sutinkate, sutinkate, nesutinkate ar visiškai nesutinkate su kiekvienu šių teiginių:

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

		Visiškai sutinkate	Sutinkate	Nesutinkat e	Visiškai nesutinkat e	N / N (NESKAIT YTI)
1	Jūsų konkurentai laikosi vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų	1	2	3	4	5
2	Jūsų veiklos srityje lengva laikytis vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų	1	2	3	4	5
3	Jūsų veiklos srityje išlaidos, susijusios su vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų laikymusi, yra priimtinos	1	2	3	4	5

NEW

KLAUSTI Q11, JEI BENDROVĖ PREKIAUJA KITOSE ES VALSTYBĖSE (D2<->29)

Q11: ROTUOKITE TEIGINIUS NUO 1 IKI 3

Q11 Aš perskaitysiu panašius teiginius apie vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų laikymąsi kitose ES valstybėse. Prašome pasakyti, ar Jūs visiškai sutinkate, sutinkate, nesutinkate ar visiškai nesutinkate su kiekvienu jų:

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

		Visiškai sutinkate	Sutinkate	Nesutinkate	Visiškai nesutinkate	N / N (NESKAITYTI)
1	Bendrovės, konkuruojančios su Jumis kitose ES valstybėse, laikosi vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų	1	2	3	4	5
2	Jūsų veiklos srityje kitose ES valstybėse lengva laikytis vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų	1	2	3	4	5
3	Jūsų veiklos srityje kitose ES valstybėse išlaidos, susijusios su vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų laikymusi, yra priimtinos	1	2	3	4	5

NEW

KLAUSKITE VISŲ

Q12 Prašome pasakyti, ar Jūs visiškai sutinkate, sutinkate, nesutinkate ar visiškai nesutinkate su šiuo teiginiu:

(SKAITYKITE - TIK VIENAS ATSAKYMAS)

		Visiškai sutinkate	Sutinkate	Nesutinkate	Visiškai nesutinkate	N / N (NESKAITYTI)
1	Dauguma aplinkosauginių skundų dėl prekių ir paslaugų Jūsų veiklos srityje Lietuvoje yra objektyvūs	1	2	3	4	5

NEW

KLAUSTI Q13a VISŲ, IŠSKYRUS SUOMIJĄ ir ŠVEDIJĄ

Q13a Ar žinote kokias nors alternatyvias ginčų sprendimo institucijas (pavyzdžiui, arbitrus, tarpininkus, ombudsmenus ar kitas ginčų sprendimo ne teismo būdu institucijas), kurias spręstų ginčus su vartotojais Lietuvoje?

(SKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

Taip, ir Jūs norite ar privalote jomis naudotis	1
Taip, bet Jūs nenorite jomis naudotis	2
Taip, bet šios AGS institucijos nesprenžia ginčų, susijusių su Jūsų verslu	3
Ne	4
N / N (NESKAITYTI)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

KLAUSTI Q13b KLAUSIMĄ TIK SUOMIJOJE

Q13b

	1
	2
	3
	4
	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

KLAUSTI Q13c KLAUSIMĄ TIK ŠVEDIJOJE

Q13c

	1
	2
	3
	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

KLAUSTI VISŲ, IŠSKYRUS SUOMIJĄ ir ŠVEDIJĄ

Q14a: ROTUOKITE TEIGINIUS NUO 1 IKI 5; KODAS 7 - VIENAS KODAS

Q14a Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūsų bendrovė gavo skundų iš vartotojų, esančių Lietuvoje?

(SKAITYKITE – GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Taip, per vidinę klientų aptarnavimo padalinį	1,
Taip, per nevyriausybines vartotojų organizacijas	2,
Taip, per valdžios institucijas	3,

Taip, per alternatyvaus ginčų sprendimo institucijas (tokias kaip ombudsmenai, vartotojų skundų valdyba, arbitrai, tarpininkai ar kitos ginčų sprendimo ne teismo būdu institucijos)	4,
Taip, per teismą	5,
Taip, kitais kanalais	6,
Negavo jokių skundų (NESKAITYTI)	7,
N / N (NESKAITYTI)	8,

NEW

KLAUSTI Q14b TIK SUOMIJOJE

Q14B: ROTUOKITE TEIGINIUS NUO 1 IKI 5; KODAS 7 - VIENAS KODAS

Q14b

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
	8,

NEW

KLAUSTI Q14c TIK ŠVEDIJOJE

Q14C: ROTUOKITE TEIGINIUS NUO 1 IKI 5; KODAS 7 - VIENAS KODAS

Q14c

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
	8,

NEW

KLAUSTI Q15, JEI BENDROVĖ NEPREKIAUJA KITOSE ES VALSTYBĖSE (D2<>29)

Q15: ROTUOKITE TEIGINIUS NUO 1 IKI 7; KODAS 9 - VIENAS KODAS

Q15 Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūsų bendrovė gavo skundų iš vartotojų, esančių kitose ES valstybėse?

(SKAITYKITE – GALIMI KELI ATSAKYMAI)

Taip, per vidinį klientų aptarnavimo padalinį	1,
Taip, per Europos vartotojų centrus	2,
Taip, per nevyriausybinės vartotojų organizacijas	3,
Taip, per valdžios institucijas	4,
Taip, per alternatyvaus ginčų sprendimo institucijas (tokias kaip ombudsmenai, vartotojų skundų valdyba, arbitrai, tarpininkai ar kitos ginčų sprendimo ne teismo būdu institucijos)	5,
Taip, per Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą	6,
Taip, per teismus (kitus nei Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra)	7,
Taip, kitais kanalais	8,
Negavo jokių skundų (NESKAITYTI)	9,
N / N (NESKAITYTI)	10,

NEW

KLAUSTI Q16 TIK TŲ MAŽMENININKŲ, KURIE GAVO SKUNDŲ IŠ VARTOTOJŲ, ESANČIŲ JŲ VALSTYBĖJE (Q14<>7,8)

Q16: ROTUOKITE TEIGINIUS NUO 1 IKI 6

Q16 Kokio tipo skundų per paskutinius 12 mėnesių Jūsų bendrovė gavo iš vartotojų, esančių Lietuvoje? Ar tai buvo skundai...

(SKAITYKITE – GALIMI KELI ATSAKYMAI)

dėl paties produkto	1,
dėl pavėluoto pristatymo ar nepristatymo	2,
dėl sutarties sąlygų	3,
dėl papildomų išlaidų	4,
dėl produktų saugos	5,
dėl bendrovės pasiūlytų priemonių gavus skundą	6,
Kita (NESKAITYTI)	7,
N / N (NESKAITYTI)	8,

NEW

KLAUSTI Q17 TIK TŲ MAŽMENININKŲ, KURIE PREKIAUJA KITOSE ES VALSTYBĖSE IR KURIE GAVO SKUNDŲ IŠ VARTOTOJŲ, ESANČIŲ KITOSE ES VALSTYBĖSE (D2<>29 IR Q15<>9, 10)

Q17: ROTUOKITE TEIGINIUS NUO 1 IKI 6

Q17 Kokio tipo skundų per paskutinius 12 mėnesių Jūsų bendrovė gavo iš vartotojų, esančių kitose ES valstybėse? Ar tai buvo skundai...

(SKAITYKITE – GALIMI KELI ATSAKYMAI)

dėl paties produkto	1,
dėl pavėluoto pristatymo ar nepristatymo	2,
dėl sutarties sąlygų	3,
dėl papildomų išlaidų	4,
dėl produktų saugos	5,
dėl bendrovės pasiūlytų priemonių gavus skundą	6,

Kita (NESKAITYTI)	7,
N / N (NESKAITYTI)	8,

NEW

DEMOGRAFINIAI DUOMENYS

PROG.: Kiekį reikia įrašyti tiesiai vietine valiuta, šis kiekis bus automatiškai konvertuotas į eurus (išsiųsta konversijos lentelė)

D1 Kokia buvo Jūsų įmonės apyvarta praėjusiais metais?

(INT.: JEI „N / N“, KODUOTI '999')

litų (-ai)

FL359 D1

D3: SKAITYKITE GARSIAI: "Prekyba kita kalba" reiškia daugiau nei turėti parduotuvės darbuotoją, kuris gali šiek tiek susišnekėti anglų kalba su apsilankančiais turistais. Tai reiškia, pavyzdžiui, ta kalba turėti sąlygas ir nuostatas, taip pat naudotojo instrukcijas / vadovą, gaminių katalogą, interneto svetainės versiją ta kalba...

D3 Kuriomis kalbomis parduodate galutiniams vartotojams?

(NESKAITYTI - GALIMI KELI ATSAKYMAI)

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

Liuksemburgiečių	27,
Rusų	28,
Kita	29,
N / N (NESKAITYTI)	30,

FL359 D4

Tai buvo paskutinis mūsų klausimas, labai dėkojame už atsakymus. Jei turėsite klausimų apie atliekamus tyrimus ar darbo kokybę, prašome skambinti nemokama TNS linija 8-800-00124.

)

)

)

)

)

