

ZA4534

**Flash Eurobarometer 186
Business attitudes towards cross-border sales and
consumer protection**

**Country Specific Questionnaire
Slovakian Republic**

FL186

Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2006: B2C Cross Border Trade

INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Dobrý deň / Dobrý večer, moje meno je a som z agentúry FOCUS. Na objednávku Európskej komisie práve realizujeme prieskum verejnej mienky medzi predstaviteľmi firiem s rozhodovacou právomocou. Rozhovor bude trvať približne 10 minút.

ANKETÁR: AK JE NAPÍSANÉ MENO V POLI "POSKYTNUTÉ FIRMOU", POUŽITE TOTO MENO, V OPAČNOM PRÍPADE VYBERTE PRÍSLUŠNÉ MENO UVEDENÉ V POLI "PŮVODNÁ VZORKA"

Môžem, prosím hovoriť s [MENO]?

AK NIE JE VO VZORKE DANÉ ŽIADNE MENO, ANKETÁR PREČÍTA

Mohol/a by som, prosím, vo vašej spoločnosti hovoriť s oprávnenou osobou, ktorá je zodpovedaná za obchodné alebo marketingové rozhodnutia, vrátane právnych záležitostí?

ANKETÁR: AK NIE JE UVEDENÁ KONTAKTNÁ OSOBA VO VZORKE, SNAŽTE SA SKONTAKTOVAŤ HLAVNÚ OSOBU, KTORÁ ROZHODUJE, KTOROU JE NAPRÍKLAD :
 VÝKONNÝ RIADITEĽ, OBCHODNÝ RIADITEĽ ALEBO INÝ ZODPOVEDNÝ VEDÚCI ZODPOVEDNÝ ZA PREDAJ VRÁTANE ZODPOVEDNOSTI ZA PRÁVNE ZÁLEŽITOSTI..

00 - Vhodný respondent na linke SKIP SC1
01 - Osoba, ktorá rozhoduje je k dispozícii SKIP SC1

Zavolajte znovu: -----

02 - Naplánujte čas opätovného zavolania (použite tento kód vo všetkých prípadoch, keď sa nemôžete skontaktovať s osobou, ktorá rozhoduje (to znamená, že ste sa skontaktovali napr. iba so sekretariátom, recepciou, kolegami a pod.) alebo nebolo možné určiť prítomnosť danej osoby a/alebo jej kompetentnosť)

03 - Respondent nie je ani teraz ani neskôr k dispozícii, iný vhodný respondent je k dispozícii

04 - Osoba nie je kompetentná

05 - Odmietnutie na vstupe (vrátnica, sekretariát, ústredňa) - JEMNÉ ODMIETNUTIE

ŽIADNE OPĀTOVNÉ ZAVOLANIE: -----

06 - Osoba nie je počas zberu údajov k dispozícii, žiadna iná osoba nie je k dispozícii

07 - Odmietnutie respondentom - TVRDÉ ODMIETNUTIE

08 - Jazyková bariéra

09 - Nie je možné získať meno a adresu osoby, ktorá rozhoduje

10 - Firma je v likvidácii

PREČÍTAJTE AK KONTAKTUJETE INÚ OSOBU S PRÁVOM ROZHODOVAŤ, NEŽ TÚ,
KTORÚ STE KONTAKTOVALI AKO PRVÚ:

Dobrý deň / Dobrý večer, moje meno je a som z agentúry FOCUS. Na objednávku Európskej komisie práve realizujeme prieskum verejnej mienky medzi predstaviteľmi firiem s rozhodovacou právomocou. Rozhovor bude trvať približne 10 minút.

(PREČÍTAJTE VŠETKÝM)

SC1. Tento prieskum je súčasťou štúdie v celej Európskej únii, ktorá zbiera názory osôb oprávnených rozhodovať v otázkach zahraničných maloobchodných aktivít smerom k zákazníkom, a konkrétnejšie na zákony týkajúce sa zákaznícnych zmlúv a na ich úlohu v zahraničnom maloobchode. Tento rozhovor bude trvať približne 10 minút. Dôvernosť Vašich odpovedí bude zachovaná. Môžete mi, prosím, pomôcť s Vašimi odpoveďami?

- 01 - Súhlasí, začnite rozhovor
- 02 - Súhlasí, začnite rozhovor neskôr

Zavolajte znovu:-----

- 03 - Respondent nie je ani teraz ani neskôr k dispozícii, iný vhodný respondent je k dispozícii

(OBRAZOVKA S MENOM)

- 04 - Osoba nie je na tieto záležitosti kompetentná (OBRAZOVKA S MENOM)

ŽIADNE OPĀTOVNÉ ZAVOLANIE:-----

- 04 - Osoba nie je počas zberu údajov k dispozícii, žiadna iná osoba nie je k dispozícii
- 05 - Odmietnutie respondentom
- 06 - Jazyková bariéra
- 07 - Nie je možné získať meno a adresu osoby, ktorá rozhoduje
- 08 - Firma je v likvidácii

SC3. Aká je Vaša pozícia v tejto spoločnosti?

- 1 - výkonný riaditeľ, generálny riaditeľ a pod.
- 2 - marketingový riaditeľ
- 3 - hlavný právny poradca
- 4 - iná zodpovedná osoba oprávnená rozhodovať za spoločnosť vo veciach predaja

PLÁNOVACIA OBRAZOVKA AK STE SKONTAKTOVALI VHODNÉHO RESPONDENTA

Môžete mi, prosím, dať telefónne číslo, kam chcete, aby som Vám opätovne zavola/a?

Telefónne číslo: _____

Môžete mi, prosím, povedať Vaše meno?: _____

A Vaša pozícia, ktorú vo firme zastávate je?: _____

O koľkej by Vám vyhovovalo, aby som Vám opäť zavola/a? (RRMMDDHHMM)

Veľmi pekne Vám ďakujem za Vašu pomoc, ozve sa Vám tak ako sme sa dohodli.

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Dobrý deň/ Dobrý večer, moje meno je a som z agentúry FOCUS. Naposledy, keď som Vám volal, ste navrhli tento čas, pre opätovné zavolanie a poskytnutie rozhovoru. Tento prieskum sa realizuje pre Európsku komisiu medzi predstaviteľmi firiem, ktorí majú rozhodovaciu právomoc. Môžeme začať s rozhovorom?

1 - áno

2- dohodnúť iný čas

PLÁNOVACIA OBRAZOVKA AK SA VÁM NEPODARILO SKONTAKTOVAŤ VHODNÉHO RESPONDENTA

Môžete mi, prosím, povedať meno príslušnej osoby?: _____

A pozícia, ktorú vo firme zastáva, je _____

Môžete mi, prosím, dať telefónne číslo, na ktoré mu/jej môžem zavolať?

Telefónne číslo: _____

O koľkej by som mohol/a opätovne zavolať, aby som mohol/a hovoriť s osobou, ktorá rozhoduje? (RRMMDDHHMM)

DEMOGRAFICKÉ / SCREENINGOVÉ OTÁZKY

D1. Dovoľte mi, aby som začal/a s pár základnými otázkami týkajúcimi sa Vašej spoločnosti. Koľko zamestnancov zamestnáva Vaša spoločnosť?

- Menej ako 10.....0
- 10-491
- 50-2492
- 250-4993
- 500 alebo viac4
- [NEVIE/NEODPOVEDAL]9

AK MENEJ AKO 10 POĎAKUJTE SA A UKONČITE ROZHOVOR

D2. Predáva Vaša spoločnosť priamo koncovému zákazníkovi, mám tým na mysli širokej verejnosti?

- áno1
- nie2
- [NEVIE/NEODPOVEDAL]9

AK NIE "ÁNO" POĎAKUJTE SA A UKONČITE ROZHOVOR

D3 Vaša spoločnosť je : ...

(PREČÍTAJTE – IBA JEDNA ODPOVEĎ)

- Nezávislá spoločnosť 1
- Materská spoločnosť nadnárodnej skupiny 2
- Člen nadnárodnej skupiny, ktorý má od materskej spoločnosti povolenie predávať spotrebiteľom, ktorí žijú v iných krajinách Európskej únie 3
- Člen nadnárodnej skupiny, ktorý nemá povolenie od materskej spoločnosti predávať spotrebiteľom, ktorí žijú v iných krajinách Európskej únie 4
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 9

AK OTÁZKA Q1= 4, POĎAKUJTE SA A UKONČITE ROZHOVOR

D4. V koľkých krajinách Európskej únie, vrátane Slovenska, máte svoje dcérske spoločnosti alebo maloobchodné predajne?

- VPÍŠTE:krajínách (1 - 25)
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 99

D5. NEPÝTAJTE SA, ZAZNAMENAJTE ÚDAJE Z DATABÁZY
NACE kód hlavnej činnosti spoločnosti

D6. NEPÝTAJTE SA, ZAZNAMENAJTE ÚDAJE Z DATABÁZY
NUTS región spoločnosti (úroveň NUTS 2)

HLAVNÝ ROZHOVOR

Q1. Používate niektoré z nasledujúcich predajných kanálov v maloobchodnom predaji?

(MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

- áno 1
- nie 2
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 9

- a) virtuálne obchodovanie / obchodovanie cez internet 1 2 9
- b) zásielkový predaj 1 2 9
- c) predaj cez telefón/call-centrum 1 2 9
- d) predaj prostredníctvom obchodných zástupcov navštevujúcich zákazníkov u nich doma 1 2 9
- e) priamy maloobchodný predaj (t.j.:v predajniach) 1 2 9

- NEW, 3 QU –

Q2. V koľkých krajinách, vrátane Slovenska, aktívne predávate alebo propagujete svoj tovar koncovému zákazníkovi?

(PREČÍTAJTE– IBA JEDNA ODPOVEĎ)

- VPÍŠTE krajinách (1 - 25)
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 99

- 1 QU –

Q3. Viete odhadnúť aké percento vášho celkového marketingového a reklamného rozpočtu sa využíva na to, aby ste motivovali zákazníkov z iných krajín Európskej únie, aby nakupovali od vás? V tomto prípade 'nakupovať' znamená prostredníctvom telefónu, zásielkovej služby, internetu, návštevy zákazníka doma alebo dokonca aj príchodom na Slovensko.

AK D4 > 0

Viete odhadnúť aké percento vášho celkového marketingového a reklamného rozpočtu sa využíva na to, aby ste motivovali zákazníkov z iných krajín Európskej únie, v ktorých nemáte svoje predajne, aby nakupovali od vás? V tomto prípade 'nakupovať' znamená prostredníctvom telefónu, zásielkovej služby, internetu, návštevy doma alebo dokonca aj príchodom na Slovensko.

-%
- [NEHODÍ SA] 998
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 999

- 1 QU –

OPÝTAJTE SA IBA AK Q1 e) = 1

Q4. Viete odhadnúť koľko percent z celkového maloobchodného predaja vo vašich predajniach tvorí predaj zákazníkom žijúcim v iných krajinách Európskej únie, ktorí sú na dovolenke alebo výlete za nákupmi?

-%
- [NEHODÍ SA - žiaden maloobchodný predaj v predajniach] . 998
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 999

- 1 QU –

Q5. V koľkých jazykoch Európskej únie ste v súčasnosti pripravený vykonávať trasakcie s Vašimi zákazníkmi?

(PREČÍTAJTE– IBA JEDNA ODPOVEĎ)

- len v slovenskom jazyku..... 01
- VPÍŠTE: jazyk/y (02 -98)
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 99

- 1 QU -

I ZAHRANIČNÝ PREDAJ

Podľa našej definície, sa zahraničným predajom rozumieme akýkoľvek predaj po telefóne, prostredníctvom zásielkovej služby alebo cez internet alebo návštevou doma u koncového zákazníka (t.j. širokej verejnosti), ktorý býva v inej krajiny Európskej únie ako je krajina predávajúceho. Pôvod predaných produktov nie je pritom podstatný. Podstatné je, že v čase predaja koncový zákazník býva v inej krajine Európskej únie než predajca. Predaj v maloobchodných predajniach ľuďom z inej krajiny Európskej únie, ktorí sú na dovolenke alebo na výlete za nákupmi sa nepovažuje za predaj do zahraničia.

- 0,5 QU -

Q6. V koľkých krajinách Európskej únie predávate v súčasnosti koncovému zákazníkovi?

(PREČÍTAJTE – IBA JEDNA ODPOVEĎ)

- Predávam iba zákazníkom na Slovensku..... 00
- VPÍŠTE: krajinách (01 - 24)
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 99

- 1 QU -

Q7. Povedali by ste, že internet a virtuálne obchodovanie urobilo zahraničný predaj koncovému zákazníkovi pre Vašu spoločnosť zaujímavejším?

- áno, oveľa zaujímavejším..... 1
- áno, skôr zaujímavejším..... 2
- nemá to žiadny vplyv..... 3
- nie, urobilo ho to menej zaujímavým..... 4
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 9

- 1 QU -

ROTUJTE Q8-Q11

AK OTÁZKA Q1 a) = 1 A (Q6 > 0 A Q6 < 99).

Q8. Viete odhadnúť koľko percent z vášho celkového virtuálneho obchodovania/predaja prostredníctvom internetu tvorí predaj zákazníkom, ktorí žijú v iných krajinách Európskej únie?

-%
- [NEHODÍ SA - Žiaden predaj cez internet] 998
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 999

- 1 QU -

OPÝTAJTE SA IBA AK OTÁZKA Q1 b) ALEBO c) = 1 A (Q6 > 0 A Q6 < 99)

Q9. Viete odhadnúť koľko percent z vášho celkového predaja prostredníctvom zásielkovej služby alebo cez telefón tvorí predaj zákazníkom, ktorí žijú v iných krajinách Európskej únie?

-%
- [NEHODÍ SA - Žiadna zásielková služba alebo predaj cez telefón] 998
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 999

- 1 QU -

OPÝTAJTE SA IBA AK OTÁZKA Q1 d) = 1 A (Q6 > 0 A Q6 < 99)

Q10. Viete odhadnúť koľko percent z vášho celkového predaja prostredníctvom vašich obchodných zástupcov, ktorí navštevujú zákazníkov doma, tvorí predaj zákazníkom, ktorí žijú v iných krajinách Európskej únie?

-%
- [NEHODÍ SA - Žiadny predaj prostredníctvom obchodných zástupcov] 998
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 999

- 1 QU -

OPÝTAJTE SA IBA AK OTÁZKA Q1 a) ALEBO b) ALEBO c) ALEBO d) =1 A (Q6 > 0 A Q6 < 99)

Q11. A teraz, keď to všetko zrátate dohromady, viete odhadnúť koľko percent z vášho celkového predaja koncovým zákazníkom prostredníctvom telefónu, zásielkovej služby, internetu alebo návštevy zákazníka doma tvorí zahraničný predaj do krajín Európskej únie?

-%

- [NEHODÍ SA - Žiaden vzdialený predaj zákazníkom, ktorí sa nachádzajú v inej krajine]

..... 998

- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 999

- 1 QU -

OPÝTAJTE SA IBA AK OTÁZKA Q1 a) ALEBO b) ALEBO c) ALEBO d) = 1

Q12. A viete odhadnúť koľko percent z vášho celkového predaja koncovým zákazníkom prostredníctvom telefónu, zásielkovej služby, internetu alebo návštevy zákazníka doma tvorí predaj do nečlenských krajín Európskej únie?

-%

- [NEHODÍ SA - Žiaden vzdialený predaj zákazníkom, ktorí sa nachádzajú mimo Európskej únie]..... 998

- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 999

- 1 QU -

II. PREKÁŽKY V B2C ZAHRANIČNOM OBCHODE

Q13.

[PREČÍTAJTE IBA AK Q6= 0]

Uviedol/a ste, že predávate iba slovenským zákazníkom. Teraz by som chcel/a poznať Váš názor na problémy, ktorým by ste Vy ako podnikateľ mohol čeliť pri obchodovaní alebo predaji do zahraničia.

[PREČÍTAJTE IBA AK Q6>1 A Q6< 99]

Na základe Vašej skúsenosti s obchodovaním alebo predajom do zahraničia, by som rád/a poznal/a Váš názor na dôležitosť niektorých právnych odlišností, ktoré sa týkajú ochrany spotrebiteľa v Európskej únii.

[PREČÍTAJTE VŠETKÝM]

Ak predávate spotrebiteľom žijúcim v inej krajine Európskej únie prostredníctvom telefónu, zásielkovej služby, internetu alebo návštevy v domácnosti, musíte tak konať v súlade s určitými zákonnými ustanoveniami, ktoré upravujú transakcie so zákazníkom v danej krajine zákazníka. Tieto zákonné ustanovenia sa môžu líšiť od slovenských zákonov a môžu so sebou priniesť extra výdavky vrátane výdavkov na právnu radu, zmenu obchodných materiálov alebo zmlúv, alebo v prípade nesúladu s ustanoveniami aj súdne trovy.

Teraz uvediem niekoľko takýchto rozdielov v zákonoch. Podľa Vás, ako dôležité sú ako prekážky pri predaji do zahraničia? Aby sme sa vyhli nedorozumeniam, ku každému faktoru pripojím aj krátke vysvetlenie.

(PREČÍTAJTE– IBA JEDNA ODPOVEĎ – ROTUJTE A-G)

- Veľmi dôležitá prekážka 1
- Dost' dôležitá prekážka 2
- Nie dôležitá prekážka 3
- Vôbec to nie je prekážka 4
- [Vôbec žiaden záujem o predaj do zahraničia] 8
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 9

A – Rozdiely v časovej lehote, v ktorej je možné vrátiť zakúpený tovar

..... 1 2 3 4 9

Keď predávate tovar zákazníkovi prostredníctvom telefónu, zásielkového predaja, internetu alebo návštevy v domácnosti, zákazník si to má právo rozmyslieť a odstúpiť od zmluvy (vrátiť tovar) v určitej časovej lehote. Zákazníci v niektorých krajinách majú časovú lehotu na vrátenie tovaru dlhšiu ako v iných krajinách. Táto lehotá sa pohybuje od 7 pracovných dní do 14 kalendárnych dní.

B – Rozdiely v informáciach, ktoré budú zákazníkovi poskytované

..... 1 2 3 4 9

Pri predaji tovaru zákazníkovi prostredníctvom telefónu, zásielkovej služby, internetu alebo návštevy v domácnosti, musíte zákazníkovi poskytnúť pred alebo v čase uzavretia zmluvy určité informácie. Obsah (napr.: vždy poskytujúci vašu adresu), načasovanie a formát informácií musíte meniť v závislosti od krajiny spotrebiteľa.

C – Rozdiely v prípade zlyhania poskytnutia informácie

..... 1 2 3 4 9

Následky, ktorým by ste čelili v prípade, že nie ste schopný splniť informačné požiadavky, sa líšia od krajiny ku krajine. V niektorých krajinách zákazníkom vyplývajú opravné prostriedky priamo

zo zmluvy (napr.: môžu mať právo zrušiť s vami zmluvu), kým v iných krajinách Európskej únie zákazníci nemusia mať také práva.

D – Rozdiely v spôsobe akým môžu spotrebitelia uplatňovať svoje

právo odstúpiť od zmluvy

..... 1 2 3 4 9

V niektorých krajinách si spotrebitelia môžu vybrať spôsob ako Vás informovať (napríklad poslaním emailu alebo jednoducho vrátením tovaru), zatiaľčo v iných sú povinní postupovať určitým spôsobom ako napríklad formou doporučenej zásielky.

E– Rozdiely v znášaní nákladov spojených s vrátením tovaru

..... 1 2 3 4 9

V závislosti od krajiny, máte právo požadovať od zákazníka zaplataenie poplatku za zrušenie zmluvy (napr.: náklady spojené s vrátením tovaru), kým v iných krajinách nie.

F – Rozdiely v definovaní doručenia

..... 1 2 3 4 9

V závislosti od krajiny, sa tovar považuje za doručený zákazníkovi v rozdielnych momentoch (napr.: keď je tovar fyzicky odovzdaný zákazníkovi alebo keď mu je daný k dispozícii u vás vo firme). Tieto rozdiely môžu mať pre vás dôsledky v určovaní, kto nesie zodpovednosť za pokazenie alebo zničenie tovaru.

G – Rozdiely v legislatíve medzi členskými krajinami,

ktorá sa týka tovaru, ktorý nie je v súlade so

zákazníckou zmluvou

..... 1 2 3 4 9

Napríklad, zákazníci v niektorých krajinách Európskej únie majú k dispozícii viac času žiadať o opravu, výmenu alebo zľavu tovaru, ktorý nie je v súlade s ich očakávaniami, ako v iných krajinách.

Q14. Vo všeobecnosti, ako hodnotíte možné extra výdavky spojené s predajom do zahraničia, ktoré vyplývajú z rozdielnych národných zákonov upravujúcich transakcie so zákazníkmi v iných krajinách Európskej únie?

(PREČÍTAJTE– IBA JEDNA ODPOVEĎ)

- sú veľmi vysoké..... 4
- sú skôr vysoké 3
- sú skôr nízke 2
- sú zanedbateľné..... 1
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 9

- 1 QU -

Q15.

[AK Q6 = 0

Chcel/a by som sa opýtať na Váš názor na iné prekážky, ktorým musíte Vy ako podnikateľ/ka, čeliť keď obchodujete alebo predávate do zahraničia v rámci Európskej únie.]

[AK Q6 >= 1

Na základe Vašej skúsenosti s predajom alebo obchodovaním do zahraničia, chcel/a by som poznať Váš názor na dôležitosť niektorých ďalších praktických prekážok

Povedzte mi, prosím, ako dôležité sú tieto prekážky pri predaji do zahraničia.

(PREČÍTAJTE– IBA JEDNA ODPOVEĎ V RIADKU)

- Veľmi dôležité 1
 - Skôr dôležité 2
 - Skôr nedôležité 3
 - Vôbec nie dôležité..... 4
 - [Vôbec žiaden záujem o predaj do zahraničia] 8
 - [NEVIE/NEODPOVEDAL]..... 9
- a) Extra výdavky spojené s prispôbovaním sa odlišným národným fiškálnym predpisom (DPH, atď.) 1 2 3 4 9
- b) Extra výdavky spojené s odlišnými národnými zákonmi, ktoré regulujú obchodné transakcie 1 2 3 4 9
- c) Extra výdavky, ktoré vznikajú pri doručovaní tovaru zákazníkovi do zahraničia..... 1 2 3 4 9
- d) Väčšie ťažkosti pri riešení reklamácií a konfliktov v zahraničí..... 1 2 3 4 9
- e) Vyššie riziko podvodu a nezaplatenia pri predaji do zahraničia 1 2 3 4 9
- f) Väčšie ťažkosti pri zabezpečovaní efektívneho popredajného servisu 1 2 3 4 9
- g) Výdavky, ktoré vzniknú v dôsledku jazykových odlišností..... 1 2 3 4 9

- 4 QU -

III. OPATRENIA UL'AHČUJÚCE B2C ZAHRANIČNÝ OBCHOD

Q16 Ak by zákonné ustanovenia, ktoré upravujú transakcie so zákazníkom boli vo všetkých 25 členských krajinách Európskej únie rovnaké, myslíte si, že ...

(PREČÍTAJTE– LEN JEDNA ODPVEĎ V RIADKU)

- Veľmi zvýšil 4
- O trochu zvýšil3
- O trochu znížil2
- Oveľa znížil1
- [Nezmenil by sa]8
- [NEVIE/NEODPOVEDAL].....9

A. podiel Vášho predaja do zahraničia by sa 1 2 3 4 9

B. podiel Vášho predaja cez internet by sa 1 2 3 4 9

C. podiel Vášho marketingového rozpočtu pre predaj do zahraničia by sa .. 1 2 3 4 9

- 2 QU -

Q17 Do koľkých krajín Európskej únie ste pripravený realizovať medzinárodné predaje koncovým zákazníkom?

(PREČÍTAJTE– IBA JEDNA ODPOVEĎ)

- do žiadnej, som pripravený predávať iba
zákazníkom na Slovensku 1
- do jednej krajiny 2
- do dvoch alebo troch krajín Európskej únie..... 3
- do štyroch až desiatich krajín Európskej únie 4
- do viac ako desiatich krajín Európskej únie..... 5
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 9

- 1 QU -

Q18 Viete kde môžete nájsť relevantné informácie o smerniciach týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa v iných krajinách Európskej únie?

(PREČÍTAJTE – IBA JEDNA ODPOVEĎ)

- áno 1
- nie 2
- [Európske spotrebiteľské centrum]..... 7
- [Európske Info Centrum] 8
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 9

- 1 QU -

Q19 Teraz sa Vás opýtam na spory so spotrebiteľmi na Slovensku a bez ohľadu na to, či ide o predaj do zahraničia alebo bežnú predajnú situáciu, mi prosím povedzte, či ste už niekedy využil/a Alternatívne formy (mechanizmy) mimosúdneho urovnania sporu (ADR), ako napríklad zmierovacích sudcov, ombudsmanov, zmierovaciu komisiu, iné mimosúdne zmierovacie orgány, na urovanie sporov so spotrebiteľmi?

(PREČÍTAJTE – IBA JEDNA ODPOVEĎ)

- Nie, a nepoznám žiaden z týchto mechanizmov 1

- Nie, ale poznám niektoré mechanizmy na
mimosúdne urovnávanie sporov 2
- Áno, už som využil/a mechanizmy na mimosúdne urovnávanie sporov
..... 3
- Áno, pravidelne tieto mechanizmy využívam 4
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] 9

- 1QU -