

ZA4810

**Flash Eurobarometer 224
(Business Attitudes Towards
Cross-border Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Latvia (Latvian)**

FL224

Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2008: B2C Cross Border Sales and consumer protection

INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Sveicināti!/Labdien!/Labvakar! Mani sauc _____ un es strādāju "Latvijas Faktos". Mēs veicam uzņēmumu vadītāju viedokļu aptauju Eiropas Komisijas uzdevumā. Intervijas ilgums ir apmēram 10 minūtes

INTERVĒTĀJ: JA KONTAKTPERSONAS VĀRDS IR IERAKSTĪTS LAUCIŅĀ "NODROŠINA UZŅĒMUMS", TAD KONTAKTĒJIET AR ŠO PERSONU, CITOS GADĪJUMOS IZVĒLIETIES ATBILSTOŠO PERSONU NO "ORIGINĀLĀS IZLASES"

Vai es varētu runāt ar (VĀRDS) ?

JA IZLASĒ NAV NORĀDĪTS VĀRDS, INTERVĒTĀJ NOLASIET

Vai es varētu, lūdzu, runāt ar to lēmumu-pieņēmēju Jūsu kompānijā, kurš ir atbildīgs par kompānijas pārdošanas vai mārketinga lēmumiem, ieskaitot to juridiskos aspektus?

INTERVĒTĀJ: JA IZLASĒ NAV NORĀDĪTA KONTAKTPERSONA, MĒĢINIET SASNIEGT GALVENO LĒMUMU-PIEŅĒMĒJU! TIE IR: DIREKTORS, IZPILDDIREKTORS, MĀRKETINGA VADĪTĀJS VAI CITS VADĪTĀJS, KURŠ IR ATBILDĪGS PAR PĀRDOŠANU IESKAITOT TĀS JURIDISKO PUSI.

- | | |
|--|----------|
| 00 - Sazvanīts piemērots respondents | SKIP SC1 |
| 01 - Lēmuma pieņēmējs ir pieejams intervijai | SKIP SC1 |

Atkārtots zvans: -----

- 02 - Nosakiet laiku, kad piezvanīt vēlreiz (atzīmējiet šo kodu visos gadījumos, kad jūs nevarat sasniegt lēmuma pieņēmēju, t.n. jūs sasniedzat tikai sekretāri/-u, zvanu pieņēmēju, respondenta kolēģi utml. vai arī jūs nevarat noteikt personas pieejamību un/vai kompetenci)
- 03 - Respondents nav pieejams ne tagad, ne vēlāk, ir iespējams runāt ar citu piemērotu respondentu
- 04 - Persona nav kompetenta
- 05 - Atteikums no citas personas, kas nav lēmuma pieņēmējs - VIEGLS ATTEIKUMS

Nav atzvanīšanas: -----

- 06 - Persona nav pieejama aptaujas laikā, nav pieejama arī neviena cita persona
- 07 - Respondents atteicās piedalīties aptaujā - STINGRS ATTEIKUMS
- 08 - Valodas barjera
- 09 - Nevar iegūt informāciju par lēmuma pieņēmēja vārdu un adresi
- 10 - Uzņēmums atrodas likvidācijas stadijā

NOLASĪT TAD, KAD ESAT SĀCIS RUNĀT AR LĒMUMA PIENĒMĒJU, JA TĀ NAV TĀ PERSONA, AR KURU JŪS RUNĀJĀT KĀ PIRMO:

Sveicināti!/Labdien!/Labvakar! Mani sauc _____ un es strādāju "Latvijas Faktos". Mēs veicam uzņēmumu vadītāju viedokļu aptauju Eiropas Komisijas uzdevumā. Intervijas ilgums ir apmēram 10 minūtes

(LASĪT VISU)

SC1. Šis pētījums ir daļa no vis-ES pētījuma, kura ietvaros tiek vākti uzņēmumu lēmumu-pieņemēju viedokļi par uz patērētājiem orientētām pārrobežu mazumtirdzniecības aktivitātēm, un konkrētāk par likumiem par patērētāju līgumiem un to lomu pārrobežu mazumtirdzniecībā. Aptauja aizņems apmēram 10 minūtes. Jūsu atbilžu konfidencialitāte tiks garantēta. Vai Jūs varētu palīdzēt mums atbildot uz jautājumiem?

01 - Piekrīt, sākt interviju

02 - Piekrīt, sākt interviju citā laikā

Atkārtots zvans:-----

03 - Respondents nav pieejams ne tagad, ne vēlāk, ir iespējams runāt ar citu piemērotu respondentu

(LODZIŅŠ VĀRDAM)

04 - Persona nav kompetenta šajos jautājumos (LODZIŅŠ VĀRDAM)

Nav atzvanīšanas:-----

04 - Persona nav pieejama aptaujas laikā, nav pieejama arī neviena cita persona

05 - Respondents atteicās piedalīties aptaujā

06 - Valodas barjera

07 - Nevar iegūt informāciju par lēmuma pieņēmēja vārdu un adresi

08 - Uzņēmums atrodas likvidācijas stadijā

SC3. Kāds ir jūsu ieņemamais amats uzņēmumā?

1 - izpilddirektors, direktors, tml.

2 - mārketinga vadītājs

3 - galvenais konsultants juridiskos jautājumos

4 - cits lēmumu pieņēmējs, kas uzņēmumā ir atbildīgs par pārdošanu

NOTEIKT INTERVIJAS LAIKU JA PIEMĒROTAIS RESPONDENTS IR SASNIEGTS

Vai Jūs lūdzu varētu man iedot tālruņa numuru, uz kuru Jūs gribētu, lai es Jums atzvanu?

Telefona numurs: _____

Vai jūs varētu man nosaukt savu vārdu?: _____

Un kāds ir jūsu ieņemamais amats?: _____

Kādā laikā jums labāk piezvanīt vēlreiz? (GGMMDDSSMM)

Liels paldies par jūsu atsaucību, es jums piezvanīšu vēlreiz kā mēs vienojāmies

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Sveicināti!/ Labdien!/ Labvakar! Mani sauc _____ un es strādāju "Latvijas Faktos". Tad kad es zvanīju iepriekšējo reizi jūs man ieteicāt piezvanīt šajā laikā, lai sniegtu interviju Eiropas Savienības pasūtītā pētījuma ietvaros, kura gaitā mēs aptaujājam dažādu uzņēmumu lēmumu pieņēmējus. Vai mēs varam sākt interviju?

1 - Jā

2- vienoties par nākošo sazvanīšanos

NOTEIKT INTERVIJAS LAIKU JA PIEMĒROTAIS RESPONDENTS NAV SASNIEGTS

Vai jūs man varētu nosaukt piemērotas personas vārdu?: _____

Un viņa/viņas amats ir _____

Vai jūs man varētu nosaukt telefona numuru uz kuru es varētu viņam/viņai piezvanīt vēlreiz?

Telefona numurs: _____

Kurā laikā man būtu jāatzvana, lai varētu runāt ar lēmumu pieņēmēju? (GGMMDDSSMM)

DEMOGRĀFIJAS/ ATLASĒS JAUTĀJUMI

D1. Ļaujiet man iesākt ar pāris pamata jautājumiem par Jūsu uzņēmumu. Cik daudz nodarbināto ir Jūsu uzņēmumā?

- Mazāk par 100
- 10-49.....1
- 50-249.....2
- 250-499.....3
- 500 vai vairāk4
- [Nezin/ NA].....9

JA MAZĀK PAR 10, PATEIKTIES UN PĀRTRAUKT INTERVIJU

ZIP. Lūdzu, nosauciet Jūsu uzņēmuma pasta indeksu (biroja atrašanās vieta)

D2. Vai Jūsu uzņēmums pārdod tieši gala patērētājam, ar to domājot vidusmēra iedzīvotāju?

- jā1
- nē2
- [Nezin/ NA].....9

JA NAV "JĀ", PATEIKTIES UN PĀRTRAUKT INTERVIJU

D4. Ja neskaita LATVIJU, cik daudzās ES valstīs Jums ir filiāles vai mazumtirdzniecības vietas?

- IERAKSTIET: valstīs (0 - 26)
- [Nezin/ NA]..... 99

D5. NEJAUTĀT, ATZĪMĒT NO DATUBĀZES:
NACE kods uzņēmuma pamatdarbības veidam

D6. NEJAUTĀT, ATZĪMĒT NO DATUBĀZES:
Reģiona kods, kurā reģistrēts uzņēmums (NUTS 2 līmenis)

PAMATA INTERVIJA

Q1. Vai mazumtirdzniecībai Jūs lietojat kādu no sekojošiem pārdošanas kanāliem?

(TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDIŅĀ)

- jā 1
- nē 2
- [Nezin/ NA]..... 9

- a) e-komercija/ pārdošana Internetā..... 1 2 9
- b) pasūtīšana pa pastu 1 2 9
- c) telemārketinga/ zvanu centrs (piem., TV veikali, pārdošana pa telefonu, bet neieskaitot e-komerciju) 1 2 9
- d) pārdošana izmantojot tirdzniecības pārstāvjus, kas apmeklē patērētājus viņu mājās 1 2 9
- e) tiešā pārdošana mazumtirdzniecībā (t.i. veikali) 1 2 9

ASK ALL

Q2. Cik daudzās ES valstīs, izņemot Latviju, Jūs aktīvi pārdodat/ reklamējat savus produktus gala patērētājiem?

(NOLASĪT – TIKAI VIENA ATBILDE)

- IERAKSTIET: valstīs (0 - 26)
- [Nezin/ NA]..... 99

JAUTĀT, JA Q1 e) = 1

Q3. Vai Jūs varat novērtēt, cik procentu no kopējās pārdošanas vērtības jūsu MAZUMTIRDZNIECĪBAS VEIKALOS, tiek veikta citās ES valstīs dzīvojošiem patērētājiem, kuri ir ieradušies brīvdienās vai iepirkšanās braucienā?

-%
- [JAUTĀJUMS NAV PIEMĒROJAMS KONKRĒTAJAM UZŅĒMUMAM - Nav mazumtirdzniecības veikalos] 998
- [Nezin/ NA]..... 999

ASK ALL

Q4. Cik ES valodās pašlaik Jūs esat sagatavojušies realizēt darījumus ar patērētājiem?

(NOLASĪT – TIKAI VIENA ATBILDE)

- tikai latviešu valodā]..... 01
- IERAKSTIET: valodas (02 -98)
- [Nezin/ NA]..... 99

I PĀRROBEŽU PĀRDOŠANA

Q5Pēc mūsu definīcijas, pārrobežu pārdošana ir pārdošana pa telefonu, pa pastu vai Internetā, vai mājās apmeklējot gala patērētāju (vidusmēra iedzīvotāju), kurš ir citas Eiropas Savienības valsts iedzīvotājs nekā pārdevējs. Pārdoto produktu izcelsmes valsts nav svarīga. Svarīgi ir tas, ka brīdī, kad notiek darījums, gala patērētājs ir citas ES valsts iedzīvotājs nekā pārdevējs. Pārdošana veikalos cilvēkiem no citas ES valsts, kuri ir ieradusies brīvdienās vai iepirkšanās braucienā, nekvalificējas kā pārrobežu pārdošana.

Cik ES valstīs Jūs pašlaik veicat pārrobežu pārdošanu gala patērētājiem?

(NOLASĪT –TIKAI VIENA ATBILDE)

- Mēs pārdodam patērētājiem tikai
- Latvijā 00
- IERAKSTIET: ..valstīs (01 - 26)
- [Nezin/ NA]..... 99

IF Q5<>0

D3 Kura no sekojošajām produktu kategorijām ir lielākā Jūsu starptautiskajā (pārrobežu) pārdošanā?

- Vieglās automašīnas, autotransports un detaļas 01
- Inventārs, dekorējumi02
- sadzīves tehnika03
- Elektronikas preces04
- Grāmatas un audiovizuālie materiāli05
- Apģērbi un aksesuāri06
- Preces skaistumkopšanai un veselībai .07
- Pārtika un dzērieni08
- Citas produktu kategorijas09\
- Nekas no iepriekšminētā10
- Nepārdod neko, kas attiektos uz iepriekšminētajiem 11
- [Nezin/ NA].....99

MAINĪT SECĪBU Q6-Q8

JAUTĀT, JA Q1 a) = 1 & (ATBILDE Q5 IR NO 01 LĪDZ 26).

Q6. Vai Jūs varat novērtēt, cik procentu no jūsu kopējās E-KOMERCIJAS/ PĀRDOŠANAS INTERNETĀ tiek veikta citās ES valstīs dzīvojošiem patērētājiem?

-%
- JAUTĀJUMS NAV PIEMĒROJAMS KONKRĒTAJAM
- UZŅĒMUMAM - Nav Internet pārdošanas998
- [Nezin/ NA]..... 999

JAUTĀT, JA Q1 b) VAI c) = 1 & (ATBILDE Q5 IR NO 01 LĪDZ 26)

Q7. Vai Jūs varat novērtēt, cik procentu no jūsu kopējās
PĀRDOŠANAS IZMANTOJOT PASŪTĪŠANU PA PASTU vai
PĀRDOŠANAS PA TELEFONU vērtības tiek veikta citās ES valstīs
dzīvojošiem patērētājiem?

-%

- [JAUTĀJUMS NAV PIEMĒROJAMS KONKRĒTAJAM

UZŅĒMUMAM - Nav pasūtījumu pa pastu vai pārdošanas pa
telefonu]..... 998

- [Nezin/ NA]..... 999

JAUTĀT, JA Q1 d) = 1 & (ATBILDE Q5 IR NO 01 LĪDZ 26)

Q8. Vai Jūs varat novērtēt, cik procentu no kopējās jūsu pārdošanas
vērtības IZMANTOJOT TIRDZNIECĪBAS PĀRSTĀVJUS, kas
apmeklē patērētājus mājās, tiek veikta izmantojot jūsu
pārstāvjus, kas apmeklē citās ES valstīs dzīvojošus patērētājus?

-%

- [JAUTĀJUMS NAV PIEMĒROJAMS KONKRĒTAJAM

UZŅĒMUMAM - Nav pārdošanas izmantojot tirdzniecības
pārstāvjus]..... 998

- [Nezin/ NA]..... 999

JAUTĀT, JA Q1 a) VAI b) VAI c) VAI d) = 1 & (ATBILDE Q5 IR NO 01 LĪDZ 26).

Q9. Tagad, rezumējot, vai Jūs varat novērtēt, cik procentu no Jūsu kopējās pārdošanas gala patērētājiem pa telefonu, pastu, e-komercijā un mājas apmeklējumos ir pārrobežu pārdošana uz ES valstīm?

-%

- [JAUTĀJUMS NAV PIEMĒROJAMS KONKRĒTAJAM UZŅĒMUMAM - Nav no attāluma vadītas pārdošanas citās valstīs dzīvojošiem patērētājiem]..... 998

- [Nezin/ NA]..... 999

II. ŠĶĒRŠĻI UZ PATĒRĒTĀJU ORIENTĒTĀ PĀRROBEŽU PĀRDOŠANĀ

Q10.

[JA Q5=0, NOLASĪT]

Jūs iepriekš sacījāt, ka pārdodat savus produktus tikai Latvijas patērētājiem. Tagad es gribētu uzzināt Jūsu viedokli par problēmām, ar kurām Jūs kā uzņēmējs, varētu saskarties pārrobežu mārketingā vai pārdošanā.

[JA ATBILDE Q5 IR NO 01 LĪDZ 26, NOLASĪT:]

Balstoties uz Jūsu pārrobežu pārdošanas vai mārketinga pieredzi es gribētu uzzināt Jūsu viedokli par to, cik nozīmīgas, Jūsaprāt, ir dažas juridiskas atšķirības, kas saistītas ar patērētāju aizsardzību ES.

[JAUTĀT VISIEM]

Ja Jūs patērētājiem, kas dzīvo citā ES valstī, kaut ko pārdodat pa telefonu, pastu, izmantojot e-komerciju vai mājas apmeklējumu, jums jāizpilda zināmi juridiski nosacījumi, kas regulē darījumus ar patērētājiem šajā valstī. Šie nosacījumi var atšķirties no Latvijas likumiem un var radīt papildus pieskaņošanās izmaksas, ieskaitot izmaksas par to, lai saņemtu atbilstošu juridisku konsultāciju, izmainītu mārketinga materiālus vai līgumus, vai iespējamās tiesāšanās izmaksas nosacījumu neizpildes gadījumā.

Tagad es nolasīšu Jums dažas no šīm juridiskajām atšķirībām. Cik nozīmīgas, pēc Jūsu domām, tās ir kā šķēršļi pārrobežu pārdošanai? Lai izvairītos no pārpratumiem, es sniegšu īsus paskaidrojumus katram no faktoriem.

(NOLASĪT – VIENA ATBILDE PAR IZTEIKUMU – MAINĪT SECĪBU A-G)

- Ļoti nozīmīgs šķērslis1

- Diezgan nozīmīgs šķērslis 2

- Nav nozīmīgs šķērslis3

- Nav šķērslis4

- [Nav nekādas intereses par pārrobežu pārdošanu] 8

-[Nezin/ NA].....9

A–Atšķirības pārdomāšanas periodu ilgumos..1 2 3 4 8 9

Kad patērētājiem tiek pārdotas preces pa telefonu, pastu, izmantojot e-komerciju vai mājas apmeklējumu, patērētājam ir tiesības noteiktu laika periodu pārdomāt un anulēt līgumu. Dažās valstīs patērētājiem tiek dots ilgāks laiks, lai atgrieztu jums preces, nekā citās, atdošanas laika ilgums svārstās no septiņām (7) darba dienām līdz četrpadsmit (14) kalendārajām dienām.

B–Atšķirības informācijā, kas tiks sniegta patērētājam 1 2 3 4 8 9

Kad notiek pārdošana pa telefonu, pastu, izmantojot e-komerciju vai apmeklējumu mājās, pirms vai līguma noslēgšanas laikā jums jānodrošina patērētājs ar zināmu informāciju. Informācijas saturs, (piem., vienmēr uzrādīt jūsu adresi), laiku un formātu iespējams nepieciešams izmainīt atkarībā no patērētāja valsts.

C–Atšķirības, gadījumā, ja jums neizdodas nodrošināt informāciju 1

..... 2 3 4 8 9

Sekas, ar kurām Jūs saskaraties gadījumos, ja nespējat izpildīt informēšanas prasības, tiek regulētas atšķirīgi dažādās ES valstīs. Dažās valstīs patērētājam var būt līgumā paredzēti pretilīdzekļi (piem., viņiem var būt tiesības pārtraukt līgumu ar jums), turpretī patērētājiem citās ES valstīs var nebūt šādu tiesību.

D–Atšķirības veidā, kā patērētāji var

izmatot savas atkāpšanās tiesības..... 1 2 3 4 8 9

Dažās valstīs patērētāji var izvēlēties veidu, kā par to jums paziņot (piem., nosūtot e-pastu vai vienkārši atgriežot preci), turpretī citās valstīs viņi ir spiesti ievērot noteiktu

procedūru, kā piemēram,
atgriezt preci ar ierakstītu
sūtījumu.

E–Atšķirības pieejās par preču atgriešanas maksu 1 2 3 4 8 9

Atkarībā no valsts, pasūtījuma
anulēšanas gadījumā jums ir
atļauts pieprasīt patērētājiem
apmaksāt dažus izdevumus
(piem., apmaksāt preču
atgriešanas izmaksas), kamēr
citur jūs to nevarat darīt.

F–Atšķirības piegādes formulējumā 1 2 3 4 8 9

Atkarībā no valsts, preci uzskata
par piegādātu patērētājam
atšķirīgos momentos (piem.,
vienā gadījumā prece tiek fiziski
nodota patērētājam, bet otrā
gadījumā par preces piegādi tiek
uzskatīts brīdis, kad
patērētājam tiek paziņots, ka
prece tiek nodota viņa rīcībā,
bet tā atrodas jūsu tirdzniecības
vietā). Šīs atšķirības var
izpausties kā sekas tam, kā Jūs
nedefinēsit, kurš īsti uzņemas
atbildību par preču
'nobružāšanos' vai bojājumiem.

G–Atšķirības starp dalībvalstīm to likumdošanā attiecībā uz precēm,
kas neatbilst ar patērētāju noslēgtajam līgumam. 1 2 3 4 8 9

Piemēram, dažās ES valstīs
patērētājiem ir vairāk laika nekā
citiem pieprasīt, lai jūs vai nu
labojiet, nomainiet neatbilstošu
preci vai samaziniet tās cenu.

Q11.

[JA Q5=0, NOLASĪT]

Tagad es lūgšu Jūsu viedokli par citiem šķēršļiem, ar kuriem, jūs kā uzņēmējs, varētu saskarties pārrobežu mārketingā vai pārdošanā ES ietvaros.

[JA ATBILDE Q5 IR NO 01 LĪDZ 26, NOLASĪT:]

Balstoties uz Jūsu pārrobežu pārdošanas vai mārketinga pieredzi es gribētu uzzināt Jūsu viedokli par to, cik nozīmīgi, Jūsaprāt, ir daži citi praktiski šķēršļi

Lūdzu pasakiet man, cik nozīmīgi šie šķēršļi ir pārrobežu pārdošanā?

(NOLASĪT –TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDIŅĀ)

- Ļoti nozīmīgi1
- Diezgan nozīmīgi2
- Diezgan nenozīmīgi3
- Nemaz nav nozīmīgi4
- [Nav nekādas intereses par pārrobežu pārdošanu] 8
- [Nezin/ NA]9

- a) Papildus izmaksas, lai pieskaņotos dažādiem nacionāliem finanšu noteikumiem (PVN noteikumiem utml.)1 2 3 4 9
- b) Papildus izmaksas, lai pieskaņotos dažādiem nacionāliem likumiem, kas regulē darījumus ar patērētājiem1 2 3 4 9
- c) Augstākas izmaksas pārrobežu piegādēm salīdzinājumā ar vietējām piegādēm1 2 3 4 9
- d) Iespējamās lielākas izmaksas pārrobežu pārdošanā salīdzinājumā ar vietējo, saistībā ar pretenziju un strīdu risināšanu1 2 3 4 9
- e) Iespējamās augstākas izmaksas pārrobežu pārdošanā salīdzinājumā ar vietējo, saistībā ar krāpšanās un nemaksāšanas risku1 2 3 4 9
- f) Iespējamās augstākas izmaksas pārrobežu pārdošanā salīdzinājumā ar vietējo, lai nodrošinātu efektīvu pēc-pārdošanas apkalpošanu1 2 3 4 9
- g) Papildus izmaksas, kas rodas saistībā ar valodu atšķirībām1 2 3 4 9

III. PASĀKUMI UZ PATĒRĒTĀJU ORIENTĒTAS PĀRROBEŽU
TIRDZNIECĪBAS ATVIEGLOŠANAI

Q12 Ja visās 27 ES dalībvalstīs būtu vienāds likumu nodrošinājums,
kas regulē darījumus ar patērētājiem, vai Jūs domājat, ka Jūsu
pārrobežu pārdošanas līmenis būtu ...

(NOLASĪT – TIKAI VIENA ATBILDE)

- Lielā mērā pieaugtu 4
- Nedaudz pieaugtu 3
- Nedaudz samazinātos 2
- Lielā mērā samazinātos 1
- [Nemainītos] 8
- [Nezin/ NA] 9

Q13 Ja visās 27 ES dalībvalstīs būtu vienāds likumu nodrošinājums, kas regulē darījumus ar patērētājiem, tad cik Eiropas Savienības valstīs Jūs būtu ieinteresēti veikt pārrobežu pārdošanu gala patērētājiem?

(NOLASĪT –TIKAI VIENA ATBILDE)

- nevienā, mēs neesam ieinteresēti
pārrobežu pārdošanā 1
- uz vienu valsti 2
- uz divām vai trijām ES valstīm 3
- no četrām līdz desmit ES valstīm 4
- uz vairāk nekā 10 ES valstīm 5
- [Nezin/ NA] 9

Q14 Vai Jūs zināt, kur jūs varat atrast atbilstošu informāciju par noteikumiem, kas regulē patērētāju aizsardzību citās ES valstīs?

(NOLASĪT –TIKAI VIENA ATBILDE)

- jā 1
- [Jā, minot tieši Eiropas
Patērētāju Tiesību Aizsardzības
Centru] 2
- nē 3
- [Nezin/ NA] 9

Q15 Mazliet mainot tematu, prms mēs beidzam interviju, man ir četri īsi jautājumi par Jūsu viedokli saistībā ar vietējo patērētāju aizsardzības jautājumiem

Cik labi Jūs esat informēts par likumā noteiktajiem Jūsu pienākumiem pret patērētājiem, kas izriet no vietējo patērētāju aizsardzības likumdošanas mūsu valstī?

(NOLASĪT -TIKAI VIENA ATBILDE)

- Pilnībā informēts 1
- Labi informēts 2
- Ne visai labi informēts vai 3
- Nemaz neesat informēts? 4
- [Nezin/ NA] 9

Q16 Tagad es Jums pavaicāšu par strīdiem ar patērētājiem Latvijā, un nav svarīgi vai tā ir pārrobežu vai normāla pārdošanas situācija. Vai Jūs jau esat izmantojuši Alternatīvās Strīdu Noregulēšanas (ASN) mehānismus (piem., šķīrējtiesnešus, vidutājus, izlīguma institūcijas, citas ārpus-tiesas strīdus atrisināšanas institūcijas), lai atrisinātu strīdus ar patērētājiem?

(NOLASĪT – TIKAI VIENA ATBILDE)

- Nē, un es nezinu nevienu no šiem mehānismiem 1
- Nē, bet es zinu dažus ārpus-tiesas strīdus atrisināšanas mehānismus 2
- Jā, mēs esam izmantojuši ārpus-tiesas strīdu atrisināšanas mehānismu 3
- Jā, mēs regulāri izmantojam šos mehānismus 4
- [Nezin/ NA] 9

Q19. 'Vai kaut kas no sekojošā, saistībā ar produktu drošumu, ir noticis Jūsu uzņēmumā pēdējo 12 mēnešu laikā?

Lūdzu, šoreiz nedomājiet par pārtikas produktiem.

- jā 1
- nē 2
- [Nezin/ NA] 9

- a) Jūs saņēmət klientu sūdzības par Jūsu pārdoto produktu drošumu 1 2 9
- b) Kādu Jūsu tirgoto produktu drošumu pārbaudīja valsts iestādes 1 2 9
- c) Kādu Jūsu tirgoto produktu izņēma no apgrozības vai tirdzniecības 1 2 9
- d) Jūs, kā mazumtirgotājs, veicāt kādus testus, lai pārliecinātos, ka Jūsu tirgotie produkti ir droši 1 2 9
- e) Citas aktivitātes (spontāna atbilde) 1 2 9

Q20. Domājot par visām nepārtikas precēm, kuras patreiz tiek tirgotas Latvija, vai Jūs pats/ pati personiski uzskatāt, ka ... ?

- būtībā visi produkti ir droši	1
- neliels produktu skaits ir nedroši	2
- ievērojams produktu skaits ir nedroši	3
- [Nezin/ NA]	9