

**ZA4810**

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

**Country Specific Questionnaire  
Slovakian Republic**

# FL224

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

### 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 "PÔVODNÁ 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 OPÄTOVNÉ 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 zákazníckych 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, ozveme 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

<b>PLÁNOVACIA OBRAZOVKA AK SA VÁM NEPODARILO SKONTAKTOVAŤ VHODNÉHO RESPONDENTA</b>
--

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  
- 10-49 .....1  
- 50-249 .....2  
- 250-499 .....3  
- 500 alebo viac .....4  
-[NEVIE/NEODPOVEDAL] .....9

AK MENEJ AKO 10 POĎAKUJTE SA A UKONČITE ROZHOVOR

- ZIP. Môžete mi, prosím, povedať poštové smerovacie číslo vašej spoločnosti (v mieste vášho sídla)?

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

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

AK NIE "ÁNO" POĎAKUJTE SA A UKONČITE ROZHOVOR

- D4. V koľkých krajinách EÚ okrem Slovenska máte svoje dcérske spoločnosti alebo maloobchodné predajne?

- VPÍŠTE: krajinách (0 - 26)  
- [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?

(IBA JEDNA ODPOVEĎ V RIADKU)

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

- a) virtuálne obchodovanie / obchodovanie cez internet 1 2 9
- b) zásielkový predaj (prostredníctvom pošty) ..... 1 2 9
- c) predaj cez telefón/call-centrum (sem nepatrí predaj cez internet, napr.: predaj cez telefón, TV-shopping)..... 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

ASK ALL

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

(PREČÍTAJTE – IBA JEDNA ODPOVEĎ)

- VPÍŠTE: ..... krajinách (0 - 26)
- [NEVIE/NEODPOVEDAL]..... 99

OPÝTAJTE SA IBA AK Q1 e) = 1

Q3. 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

ASK ALL

Q4. V koľkých jazykoch Európskej únie ste v súčasnosti pripravený vykonávať transakcie s Vašimi zákazníkmi?

(PREČÍTAJTE – IBA JEDNA ODPOVEĎ)

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



## I ZAHRANIČNÝ PREDAJ

Q5 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.

V koľkých krajinách Európskej únie predávate v súčasnosti koncovému zákazníkovi?

(PREČÍTAJTE – IBA JEDNA ODPOVEĎ)

- Predávam iba zákazníkom na Slovensku. .... 00
- VPÍŠTE: ..... krajinách (01 - 26)
- [NEVIE/NEODPOVEDAL]..... 99

IF Q5<>0

D3 Ktorá z nasledujúcich produktových kategórií je najväčšia vo vašom zahraničnom predaji?

- Autá, motorové vozidlá a náhradné diely 01
- Nábytok, dekorácie .....02
- Domáce spotrebiče .....03
- Elektronický tovar .....04
- Knihy a audiovizuálne materiály .....05
- Oblečenie a doplnky .....06
- Produkty pre zdravie a krásu .....07
- Jedlo a nápoje .....08
- Iné produktové kategórie .....09
- Žiadna z vyššie uvedených .....10
- Nepredáva žiadnu z vyššie uvedených 11
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] .....99

ROTUJTE Q6-Q8

PÝTAJTE SA AK Q1 a) =1 a (ODPOVEĎ V Q5 JE MEDZI 01-26).

Q6. 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

PÝTAJTE SA IBA AK Q1 b) ALEBO c) = 1 a ( ODPOVEĎ V Q5 JE MEDZI 01-26)

Q7. 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

PÝTAJTE SA IBA AK Q1 d) = 1 a (ODPOVEĎ V Q5 JE MEDZI 01-26)

Q8. 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

OPÝTAJTE SA IBA AK Q1 a) ALEBO b) ALEBO c) ALEBO d) = 1 a (ODPOVEĎ V Q5 JE MEDZI 01-26).

Q9. 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

## II. PREKÁŽKY V B2C V ZAHRANIČNOM OBCHODE

Q10.

[PREČÍTAJTE IBA AK Q5=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 JE ODPOVEĎ V Q5 MEDZI 01-26:]

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.

[PÝTAJTE SA VŠETKÝCH]

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 – LEN JEDNA ODPOVEĎ V POLOŽKE – ROTUJTE A-G)

- Veľmi dôležitá prekážka .....1

- Dosť dôležitá prekážka .....2

- Nie dôležitá prekážka .....3

- Vôbec to nie je prekážka .....4

- [Vôbec žiaden záujem o predaj do zahraničia] 8

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

..... 1 2 3 4 8 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 lehota sa pohybuje od 7 pracovných dní do 14 kalendárnych dní.

B – Rozdiely v informáciach, ktoré budú zákazníkovi poskytované 1

..... 2 3 4 8 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 23 489

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 8 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	23
.....	489	

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

F–Rozdiely v definovaní doručenia	123489
-----------------------------------	--------

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	23
.....	489	

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.

Q11.

[PREČÍTAJTE IBA AK Q5=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.

[PREČÍTAJTE IBA AK JE ODPOVEĎ V Q5 MEDZI 01-26:]

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 transakcie so zákazníkmi .....1 2 3 4 9
- c) Vyššie výdavky, ktoré vznikajú pri doručovaní tovaru zákazníkovi do zahraničia v porovnaní s vnútroštátnym doručovaním. ....1 2 3 4 9
- d) Potenciálne vyššie výdavky spojené s riešením reklamácií a konfliktov pri predaji do zahraničia v porovnaní s domácim trhom 1 2 3 4 9
- e) Potenciálne vyššie výdavky spojené s rizikom podvodu a nezaplatenia pri predaji do zahraničia v porovnaní s predajom na domácom trhu .....1 2 3 4 9
- f) Potenciálne vyššie výdavky pri zabezpečovaní efektívneho popredajného servisu pri zahraničnom obchode v porovnaní s popredajným servisom na domácom trhu .....1 2 3 4 9

- g) Ďalšie výdavky, ktoré vzniknú v dôsledku  
jazykových odlišností .....1 2 3 4 9

### III. OPATRENIA UĽAHČUJÚCE B2C ZAHRANIČNÝ OBCHOD

- Q12 Ak by zákonné ustanovenia, ktoré upravujú transakcie so  
zákazníkom boli vo všetkých 27 členských krajinách Európskej  
únie rovnaké, myslíte si, že by úroveň vášho zahraničného  
predaja ...

(PREČÍTAJTE –IBA JEDNA ODPOVEĎ)

- Veľmi zvýšil ..... 4
- O trochu zvýšil .....3
- O trochu znížil .....2
- Oveľa znížil .....1
- [Nezmenil by sa] .....8
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] .....9

- Q13 Ak by zákonné ustanovenia, ktoré upravujú transakcie so spotrebiteľmi boli vo všetkých 27 členských krajinách Európskej únie rovnaké, do koľkých krajín Európskej únie by ste mali záujem predávať koncovým zákazníkom?

(PREČÍTAJTE – IBA JEDNA ODPOVEĎ)

- do žiadnej, nemáme záujem o zahraničný obchod ..... 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

- Q14 Viete kde môžete nájsť relevantné informácie o smerniciach týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa v iných krajinách Európskej únie?

(PREČÍTAJTE – IBA JEDNA ODPOVEĎ)

- áno ..... 1
- [Áno, spomenuté konkrétne Európske centrum spotrebiteľov] ..... 2
- nie ..... 3
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] ..... 9

- Q15 Predtým ako ukončíme rozhovor, zmením ešte trošku tému a položím vám štyri krátke otázky týkajúce sa vášho názoru na problematiku ochrany spotrebiteľa na domácom trhu.

Do akej miery ste informovaný o vašich právnych záväzkoch voči spotrebiteľom, ktoré vyplývajú zo zákona o ochrane spotrebiteľa v našej krajine?

(PREČÍTAJTE – IBA JEDNA ODPOVEĎ)

- Úplne informovaný ..... 1
- Dobre informovaný ..... 2
- Nie dobre informovaný alebo ..... 3
- Vôbec nie informovaný? ..... 4
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] ..... 9

Q16 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

Q19. Došlo v priebehu posledných 12 mesiacov vo vašej firme k niektorej z nasledujúcich situácií v súvislosti s bezpečnosťou výrobkov?

V tomto prípade neuvažujte o potravinárskych výrobkoch.

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

a)Obdržali ste sťažnosť zákazníka na bezpečnosť niektorého z výrobkov, ktoré ste mu predali1 2 9

b)Príslušné úrady robili u vás kontrolu bezpečnosti výrobkov, ktoré predávate..... 1 2 9

c)Niektoré produkty, ktoré predávate boli stiahnuté alebo odstránené z obehu ..... 1 2 9

d)Vy ako maloobchodník ste urobili testy, aby ste sa uistili, že všetky výrobky, ktoré predávate sú bezpečné. 1 2 9

e).....Iná situácia (spontánne) 1 2 9

Q20. Keď zoberieme do úvahy všetky výrobky nepotravinárskeho charakteru, ktoré sa predávajú na Slovensku, myslíte si Vy osobne, že ...?

- v podstate všetky výrobky sú  
bezpečné, ..... 1
- len malé množstvo výrobkov nie je  
bezpečných, alebo ..... 2
- značné množstvo výrobkov nie je  
bezpečných?..... 3
- [NEVIE/NEODPOVEDAL] ..... 9