

ZA5467

**Flash Eurobarometer 300 (Retailers' Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Slovakian Republic**

FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

SKRÍNINGOVÉ OTÁZKY

B1. Predáva Vaša spoločnosť priamo koncovým zákazníkom?

- Áno 1
- Nie 2 *UKONČITE ROZHOVOR*
- [nevie/neodpovedal] 9

B2. Koľko zamestnancov v súčasnosti má Vaša spoločnosť?

- zamestnancov → Ak menej ako 10, ukončite rozhovor.
- [nevie/neodpovedal] 999999

Demografické otázky

D1. V koľkých krajinách EÚ okrem Slovenska máte svoje dcérske spoločnosti alebo maloobchodné predajne?

- krajín [nevie/neodpovedal] 99

D2. Aký bol obrat Vašej spoločnosti v roku 2009?

- €
- [nevie/neodpovedal] 999999999

D3. Ktoré z nasledujúcich predajných kanálov využívate?

[MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

- Predaj vo vlastných priestoroch 1
- predaj cez internet 2
- predaj cez telefón 3
- na dobierku poštou 4
- od dverí k dverám 5
- Iné kanály mimo vlastných priestorov 6
- [nevie/neodpovedal] 9

D4. Ktorá z nasledujúcich produktových kategórií predstavuje najväčšiu časť Vašich tržieb?

[LEN JEDNA ODPOVEĎ]

- Jedlo a nápoje 1
- Oblečenie, obuv a doplnky (vrátane šperkov a kozmetiky) 2
- Nábytok, bytové vybavenie a doplnky (vrátane tovaru pre domáчих majstrov a na údržbu) 3
- Domáce spotrebiče, elektronika a výpočtová technika 4
- Tovar určený na voľný čas (napr. knihy, audiovizuálne materiály, hračky, atď.) 5
- Autá, motorové vozidlá a náhradné diely 6
- Iný tovar 7
- Finančné služby 8

- Telekomunikačné služby 9
- Dodávka energií a preprava 10
- Hotely a reštaurácie 11
- Iné služby 12
- [nevie/neodpovedal]..... 99

D5. V koľkých krajinách EÚ, okrem Slovenska, aktívne predávate alebo propagujete svoj tovar koncovému zákazníkovi?

[PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ]

VYPÍŠTE:

- [][]krajín (0 – 26)
- [nevie/neodpovedal]..... 99

D6. V koľkých jazykoch Európskej únie ste v súčasnosti pripravený vykonávať trasakcie s Vašimi zákazníkmi?

[PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ]

- len v slovenskom jazyku 1

VYPÍŠTE:

- [][]jazyky
- [nevie/neodpovedal]..... 9

**HLAVNÝ DOTAZNÍK
ZAHRANIČNÝ PREDAJ
PÝTAJTE SA VŠETKÝCH**

A1. 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.”

- Predávam iba zákazníkov v mojej vlastnej krajine 0
- [][]krajín
- [nevie/neodpovedal]..... 99

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

A2. Uveďte, prosím, Váš odhad, aký percentuálny podiel z Vášho celkového obratu má ...:

A. internetový obchod / predaj na internete

- [][][] %
- [NETÝKA SA - -] 888
- [nevie/neodpovedal] 999

B. iný predaj na diaľku (cez telefón, poštou, návšteva v domácnosti)

- [][][] %
- [NETÝKA SA - -] 888
- [nevie/neodpovedal] 999

[AK JE ODPOVEĎ V A2_A INÁ AKO “000” ALEBO “888” ALEBO “999”]

A3. Viete odhadnúť, koľko percent z vášho celkového elektronického obchodovania/predaja prostredníctvom internetu, tvorí predaj zákazníkom, ktorí žijú v iných krajinách Európskej únie?

- %
- [NETÝKA SA - Žiadny predaj prostredníctvom internetu] 888
- [nevie/neodpovedal] 999

[AK JE ODPOVEĎ V A2_B INÁ AKO "000", "888" ALEBO "999".]

A4. 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?

- %
- [NETÝKA SA - Žiaden vzdialený predaj zákazníkom, ktorí sa nachádzajú v inej krajine] 888
- [nevie/neodpovedal] 999

OPATRENIA UĽAHČUJÚCE PREDAJ DO ZAHRANIČIA

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

A5. Ak by ustanovenia zákonov, ktoré upravujú transakcie so spotrebiteľmi, boli rovnaké vo všetkých 27 členských krajinách EÚ, do koľkých krajín EÚ by ste mali záujem realizovať cezhraničný predaj koncovému spotrebiteľovi?

- Do žiadnej, nemáme záujem o cezhraničný predaj 0
- krajín
- [nevie/neodpovedal] 99

INFORMÁCIE A POVEDOMIE O PRÁVNÝCH ZÁVÄZKOV VOČI SPOTREBITEĽOM

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

A6. Ako dobre informovaný ste ohľadom vašich právnych záväzkov (povinností) voči spotrebiteľom, ktoré vyplývajú zo spotrebiteľskej legislatívy v našej krajine?

Pod spotrebiteľskou legislatívou máme na mysli legislatívu, ktorá sa zaoberá ekonomickými záujmami spotrebiteľa, čo však nezahŕňa bezpečnosť produktov. V prípade, že sa daná otázka bude vzťahovať na bezpečnosť produktov, bude táto skutočnosť jasne uvedená.

- Úplne informovaný 1
- Dobre informovaný 2
- Nie dobre informovaný 3
- Vôbec nie informovaný 4
- [nevie/neodpovedal] 9

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

A7. Ako dobre informovaný ste ohľadom legislatívy týkajúcej sa bezpečnosti produktov?

- Úplne informovaný 1
- Dobre informovaný 2
- Nie dobre informovaný 3
- Vôbec nie informovaný 4
- Netýka sa, pretože nepredávajú žiadne produkty 8
- [nevie/neodpovedal] 9

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

A9. Ako dobre ste informovaný ohľadom legislatívy týkajúcej sa bezpečnosti potravín?

- Úplne informovaný 1
- Dobre informovaný 2

- Nie dobre informovaný 3
- Vôbec nie informovaný 4
- Netýka sa, pretože nepredávajú potravínové výrobky. 8
- [nevie/neodpovedal] 9

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

A10. Viete, kde môžete nájsť alebo získať relevantné informácie a rady o legislatíve týkajúcej sa ochrany spotrebiteľa buď v našej krajine alebo v iných krajinách Európskej únie?

[PREČÍTAJTE– MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

- Áno, informácie týkajúce sa zákonov v našej krajine 1
- Áno, informácie týkajúce sa zákonov v iných krajinách Európskej únie 2
- [Áno, spomenuté konkrétne Európske centrum spotrebiteľov] 3
- Nie, ani čo sa týka našej krajiny, ani iných krajín Európskej únie 4
- [nevie/neodpovedal] 9

A10b. Ak by ustanovenia zákonov, ktoré regulujú transakcie so spotrebiteľmi boli vo všetkých 27 členských krajinách EÚ rovnaké, myslíte si, že by sa úroveň vášho cezhraničného predaja ...

[PREČÍTAJTE– LEN JEDNA ODPOVEĎ]

- veľmi zvýšila 4
- o trochu zvýšila 3
- o trochu znížila 2
- oveľa znížila 1
- [nezmenila by sa] 8
- [nevie/neodpovedal] 9

A11_b. 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 vo Vašej krajine? Uvedte, prosím, počet PRACOVNÝCH dní.

- [][] pracovných dní
- [nevie/neodpovedal] 999

A12_a. Prosím, doplňte správne nasledujúce tvrdenie. "Spotrebiteľ má právo žiadať opravu chybného výrobku ...

- Do 1 roka od dátumu zakúpenia výrobku alebo 1
- Do 2 rokov od dátumu zakúpenia výrobku alebo 2
- minimálne do 2 rokov od prvotného zakúpenia a pre niektoré špecifické výrobky ešte dlhšie 3
- [Žiadne z uvedených] 4
- [nevie/neodpovedal] 9

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

A13. Teraz Vám prečítam 4 tvrdenia ohľadom legislatívy v našej krajine 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.

- Zakázané 1

- Nie je zakázané..... 2
- [nevie/neodpovedal] 9
- A. Vloženie faktúry alebo podobného dokumentu vyžadujúceho platbu do marketingového materiálu..... 1 2 9
- B. Propagovanie výrobku za veľmi nízku cenu v porovnaní s inými ponukami bez toho, aby spoločnosť mala primerané množstvo takýchto výrobkov na predaj.. 1 2 9
- C. Používanie zveličených vyhlásení v reklame..... 1 2 9
- D. Označenie výrobku ako “zadarmo”, i keď zadarmo je k dispozícii len pre zákazníkov, ktorí zavolajú na vyššou sadzbou spoplatnené telefónne číslo.. 1 2 9

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

A14. Prečítam Vám 4 tvrdenia ohľadom legislatívy v našej krajine týkajúcej sa bezpečnosti produktov. Sú medzi nimi pravdivé aj nepravdivé tvrdenia. Pre každé tvrdenie, mohli by ste mi, prosím, povedať, či je pravdivé alebo nepravdivé.

- Pravdivé..... 1
- Nepravdivé 2
- [Netýka sa nás, pretože nepredávame žiadne výrobky.] 8
- [nevie/neodpovedal] 9
- A. Na úradné vyzvanie sú maloobchodníci povinní spolupracovať s úradmi, aby zabránili rizikám, ktoré predstavujú výrobky, ktoré ponúkajú.. 1 2 8 9
- B. Maloobchodníci nesmú predávať nebezpečné výrobky. 1 2 8 9
- C. Maloobchodníci sú povinní okamžite stiahnuť nebezpečné výrobky od svojich zákazníkov.... 1 2 8 9
- D. Maloobchodníci musia byť schopní predložiť technickú dokumentáciu týkajúcu sa bezpečnostných aspektov výrobkov, ktoré predávajú 1 2 8 9

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

A14bis. Prečítam Vám 4 tvrdenia ohľadom legislatívy v našej krajine týkajúcej sa bezpečnosti potravín. Sú medzi nimi pravdivé aj nepravdivé tvrdenia. Pre každé tvrdenie, mohli by ste mi, prosím, povedať, či je pravdivé alebo nepravdivé.

- Pravdivé..... 1
- Nepravdivé 2
- [Netýka sa, pretože nepredávame potravinové výrobky]..... 8
- [nevie/neodpovedal] 9
- A. Všetky spoločnosti predávajúce potraviny koncovému spotrebiteľovi sú zodpovedné za ich bezpečnosť.. 1 2 8 9
- B. Všetky spoločnosti predávajúce potraviny koncovému spotrebiteľovi musia byť schopné identifikovať a späťne vyhľadať všetkých svojich dodávateľov.. 1 2 8 9
- C. Všetky spoločnosti predávajúce potraviny koncovému spotrebiteľovi sa musia riadiť a aplikovať systém HACCP (analýza nebezpečenstiev a kritické kontrolné body), ktorý bol vytvorený za účelom obmedzenia rizík..... 1 2 8 9
- D. Prítomnosť alergénu v potravine musí byť zvýraznená prostredníctvom špeciálneho upozornenia na etikete..... 1 2 8 9

SÚLAD SO SPOTREBITEĽSKOU LEGISLATÍVOU

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

- A15. Stretli ste sa za posledných 12 mesiacov s podvodnými reklamami, tvrdeniami alebo ponukami, ktoré boli urobené vašimi konkurentmi?**
- Áno, pri niekoľkých príležitostiach 1
 - Áno, jeden alebo dvakrát 2
 - Nie 3
 - [nevie/neodpovedal]..... 9

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

- A16. 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.
- Áno, pri niekoľkých príležitostiach 1
 - Áno, jeden alebo dvakrát 2
 - Nie 3
 - [nevie/neodpovedal]..... 9

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

- A17. Viete o tom, že by Vaša konkurencia za posledných 12 mesiacov vedome predala nebezpečné výrobky?**
Pod pojmom nebezpečný výrobok máme na mysli spotrebiteľský tovar, nie priemyselný alebo potravinový výrobok, ktorý nie je v súlade s bezpečnostnými normami.
- Áno, pri niekoľkých príležitostiach 1
 - Áno, jeden alebo dvakrát 2
 - Nie 3
 - Netýka sa, pretože nepredávame žiadne výrobky. 4
 - [nevie/neodpovedal]..... 9

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

- A18. Teraz sa zamyslite nad všetkými zákonmi, ktoré sa zaoberajú ekonomickými záujmami spotrebiteľov. Povedzte mi, prosím, či silno súhlasíte, súhlasíte, nesúhlasíte alebo silno nesúhlasíte s nasledujúcimi tvrdeniami.**
Dovoľte mi ešte raz pripomenúť, že všetky odpovede sú prísne anonymné.

- silno súhlasíte..... 1
- súhlasíte 2
- nesúhlasíte 3
- silno nesúhlasíte..... 4
- [nevie/neodpovedal]..... 9

A. Dodržiavate zákony o ochrane spotrebiteľa..... 1 2 3 4 9

B. Vaša konkurencia dodržiava zákony o ochrane spotrebiteľa. 1 2 3 4 9

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

- A19. Čo sa týka zákonov o ochrane spotrebiteľa, stali sa počas posledných 2 rokov niektoré z nasledujúcich vecí?**
- Áno 1
 - Nie 2

- [nevie/neodpovedal].....	9
A_1. Kontaktovali Vás úrady na ochranu spotrebiteľa v rámci kontroly/ inšpekcie ohľadom Vášho domáceho predaja.....	1 2 9
B_1. Jeden z vašich konkurentov bol predmetom kontroly/ inšpekcie zo strany spotrebiteľských úradov.	1 2 9
PÝTAJTE SA VŠETKÝCH	
C. 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..	1 2 9
PÝTAJTE SA VŠETKÝCH	
D. Jedného z Vašich konkurentov úrady na ochranu spotrebiteľa (alebo spotrebiteľské organizácie) informovali, že ho pokladajú za porušujúceho zákony o ochrane spotrebiteľa..	1 2 9
PÝTAJTE SA VŠETKÝCH	
F. Prostredníctvom médií ste sa dozvedeli, že došlo k porušeniu zákonov o ochrane spotrebiteľa na vašom trhu..	1 2 9
G_1. Kontaktovali Vás úrady na ochranu spotrebiteľa v rámci kontroly/ inšpekcie ohľadom Vášho cezhraničného predaja	1 2 9
PÝTAJTE SA VŠETKÝCH	
H. Kontaktovalo Vás Európske spotrebiteľské centrum ohľadom konkrétnej sťažnosti spotrebiteľa.	1 2 9
PÝTAJTE SA VŠETKÝCH	
A20. Čo sa týka bezpečnosti produktov, stali sa v priebehu posledných dvoch rokov vo Vašej firme niektoré z nasledujúcich vecí?	
- Áno.....	1
- Nie	2
- [NETÝKA SA, NEPREDÁVA VÝROBKY]	8
- [nevie/neodpovedal].....	9
A. Obdržali ste sťažnosť zákazníka na bezpečnosť niektorého z výrobkov, ktoré ste mu predali	1 2 8 9
B. Úrady preverili bezpečnosť niektorého z výrobkov, ktoré predávate.....	1 2 8 9
C. Úrady Vás vyzvali stiahnuť alebo vziať z obehu niektorý z výrobkov, ktoré predávate	1 2 8 9
D. Úrady Vás požiadali vydať oficiálne varovanie o bezpečnosti niektorého z výrobkov, ktoré predávate.....	1 2 8 9
E. Vy ako maloobchodník ste urobili nejaké testy, aby ste sa uistili, že niektoré výrobky, ktoré predávate sú bezpečné.....	1 2 8 9
F. Iná aktivita (spontánne)	1 2 8 9
PÝTAJTE SA VŠETKÝCH	
A21. Nasledujúce tvrdenia sa týkajú monitorovania dodržiavania zákonov o ochrane spotrebiteľa a legislatívy týkajúcej sa bezpečnosti produktov. Povedzte mi, prosím, či silno súhlasíte, súhlasíte, nesúhlasíte alebo silno nesúhlasíte s nasledujúcimi tvrdeniami.	
- silno súhlasíte.....	1

- súhlasíte	2
- nesúhlasíte	3
- silno nesúhlasíte.....	4
- [NETÝKA SA, NEPREDÁVA VÝROBKY]	8
- [nevie/neodpovedal].....	9
A. Verejné úrady aktívne monitorujú a zabezpečujú súlad so zákonmi o ochrane spotrebiteľa v sektore, v ktorom pôsobíme v našej krajine.....	1 2 3 4 8 9
B. Verejné úrady aktívne monitorujú a zabezpečujú súlad s legislatívou týkajúcou sa bezpečnosti produktov v sektore, v ktorom pôsobíme v našej krajine.	1 2 3 4 8 9
C. Verejné úrady aktívne monitorujú a zabezpečujú súlad s legislatívou týkajúcou sa bezpečnosti potravín v sektore, v ktorom pôsobíme v našej krajine.	1 2 3 4 8 9
D. Spotrebiteľské mimovládne organizácie aktívne monitorujú súlad so zákonmi o ochrane spotrebiteľa v sektore, v ktorom pôsobíme v našej krajine.	1 2 3 4 8 9
E. Samoregulačné orgány aktívne monitorujú dodržiavanie kódexov správania sa alebo kódexov konania v sektore, v ktorom pôsobíme v našej krajine.	1 2 3 4 8 9
F. Média pravidelne informujú o spoločnostiach, ktoré nedodržia zákony o ochrane spotrebiteľa.	1 2 3 4 8 9
G. Na základe informácií v médiách som zmenil svoje obchodné správanie.	1 2 3 4 8 9

NÁPRAVA

A22a. 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? (Možnosť viacerých odpovedí)

- Nie, a nepoznám žiaden z týchto mechanizmov.....	1
- Nie, ale poznám niektoré ADR mechanizmy	2
- Nie, ale som členom ADR orgánu.....	3
- Áno, využil/a som ADR mechanizmy.....	4
- Áno, pravidelne tieto mechanizmy využívam	5
- Áno, prostredníctvom ADR orgánu, ktorého som členom.....	6
- [nevie/neodpovedal].....	9

A23. Uprednostnili by ste urovanie sporu so skupinou spotrebiteľov s rovnakým problémom prostredníctvom ...?

LEN JEDNA ODPOVEĎ

- Individuálneho ADR alebo.....	1
- kolektívneho ADR alebo	2
- Individuálneho súdneho pojednávania alebo	3
- Kolektívneho súdneho pojednávania?	4
- [nevie/neodpovedal].....	9

INÉ

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

A25. Pokiaľ ide o nepotravinárske výrobky, ktoré sú v súčasnosti na trhu v našej krajine, myslíte si, že ...?

[LEN JEDNA ODPOVEĎ]

- v podstate všetky výrobky sú bezpečné,..... 1
- len malé množstvo výrobkov nie je bezpečných, alebo..... 2
- značné množstvo výrobkov nie je bezpečných? 3
- Netýka sa, pretože nepredávame nepotravinové výrobky. 8
- [nevie/neodpovedal]..... 9

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

A26. Ak sa zamyslíte nad všetkými potravinovými výrobkami, ktoré sú v súčasnosti na trhu v našej krajine, myslíte si, že ...?

[LEN JEDNA ODPOVEĎ]

- v podstate všetky výrobky sú bezpečné,..... 1
- len malé množstvo výrobkov nie je bezpečných, alebo..... 2
- značné množstvo výrobkov nie je bezpečných? 3
- Netýka sa, pretože nepredávame potravinové výrobky 8
- [nevie/neodpovedal]..... 9