

ZA 5614

**Flash Eurobarometer 331
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Czech Republic**

FL331 - CZ

Pro všechny respondenty:

P1 Prodává Vaše společnost přímo konečným spotřebitelům?

Ano	1
Ne	2

POKUD "NE", KÓD 2 V P1, UKONČETE ROZHOVOR

P2a Kolik má Vaše společnost zaměstnanců?

TAZATEL: POKUD "NEVÍ, BEZ ODPOVĚDI", KÓD 999 - POUZE JEDNA MOŽNÁ ODPOVĚĎ

					zaměstnanci
--	--	--	--	--	-------------

POKUD MÉNĚ NEŽ 10 ZAMĚSTNANCŮ, P2a < 10, UKONČETE ROZHOVOR - POKUD P2a=999, PŘEJDĚTE NA P2b - OSTATNÍ PŘEJDOU NA P3

P2b A má vaše společnost...

Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.

Méně než 10 zaměstnanců	1
10 až 49 zaměstnanců	2
50 až 249 zaměstnanců	3
250 nebo více zaměstnanců	4
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	5

POKUD P2b=1 NEBO P2b=5, UKONČETE ROZHOVOR

D5 V kolika zemích Evropské unie v současné době realizujete přeshraniční prodej koncovým spotřebitelům?“Podle naší definice je přeshraničním prodejem prodej koncovému spotřebiteli (tedy široké veřejnosti) žijícímu v jiné zemi Evropské unie, než je země prodejce, zprostředkovaný telefonicky, poštou, elektronickým obchodováním nebo návštěvou v domácnosti. Nezáleží na původu prodávaného zboží. V první řadě záleží na tom, aby koncový spotřebitel byl v době uskutečnění transakce obyvatelem jiné země Evropské unie než prodejce. Prodej v obchodech osobám z jiné země Evropské unie, které jsou na dovolené nebo výletě za nákupy, se nekvalifikuje jako přeshraniční transakce.”

TAZATEL: POKUD "PRODÁVAJÍ POUZE SPOTŘEBITELŮM V ČESKÉ REPUBLICE", KÓD 00 - POKUD "NEVÍ, BEZ ODPOVĚDI", KÓD 99

země

FL300 Q1

Q1.1 Můžete prosím odhadnout, jakým procentem se na Vašem celkovém obratu podílel v loňském roce elektronický obchod nebo internetový prodej?

TAZATEL: POKUD "NEHODÍ SE", KÓD 998 - POKUD "NEVÍ, BEZ ODPOVĚDI", KÓD 999 - POUZE JEDNA MOŽNÁ ODPOVĚĎ

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Můžete prosím odhadnout, jakým procentem se na Vašem celkovém obratu podílel v loňském roce elektronický obchod nebo internetový prodej v České republice?

TAZATEL: POKUD "NEHODÍ SE", KÓD 998 - POKUD "NEVÍ, BEZ ODPOVĚDI", KÓD 999 - POUZE JEDNA MOŽNÁ ODPOVĚĎ

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Můžete prosím odhadnout, jakým procentem se na Vašem celkovém obratu podílel v loňském roce prodej po telefonu nebo poštou?

TAZATEL: POKUD "NEHODÍ SE", KÓD 998 - POKUD "NEVÍ, BEZ ODPOVĚDI", KÓD 999 - POUZE JEDNA MOŽNÁ ODPOVĚĎ

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4	Můžete prosím odhadnout, jakým procentem se na Vašem celkovém obratu podílel v loňském roce internetový prodej, prodej po telefonu nebo poštou, spotřebitelům v jiných zemích Evropské unie?
------	--

TAZATEL: POKUD "NEHODÍ SE", KÓD 998 - POKUD "NEVÍ, BEZ ODPOVĚDI", KÓD 999 - POUZE JEDNA MOŽNÁ ODPOVĚĎ

			%
--	--	--	---

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Do jaké míry jsou důležité následující překážky bránící rozvoji přeshraničního obchodu s jinými zeměmi Evropské unie?
----	---

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Velmi důležité	Spíše důležité	Spíše nedůležité	Zcela nedůležité	Neví, bez odpovědi (NENABÍZ EJTE)
1	Dodatečné náklady na soulad s odlišnými národními daňovými předpisy (např. pravidly DPH)	1	2	3	4	5
2	Dodatečné náklady na soulad s odlišnými pravidly na ochranu spotřebitele a legislativou o smlouvách (včetně právního poradenství)	1	2	3	4	5
3	Vyšší náklady na přeshraniční dodávku v porovnání na domácí dodávku	1	2	3	4	5
4	Potenciálně vyšší náklady při řešení přeshraničních stížností a sporů	1	2	3	4	5
5	Potenciálně vyšší náklady při přeshraničních prodejkách vyplývajících z rizika podvodu nebo nezaplacení	1	2	3	4	5

6	Vícenáklady vzniklé kvůli jazykovým rozdílům	1	2	3	4	5
7	Vícenáklady vzniklé kvůli poprodejnímu servisu při přeshraničních transakcích	1	2	3	4	5
8	Omezení při přeshraničním prodeji uvalené na výrobce nebo dodavatele	1	2	3	4	5

NEW

Q3	"Spotřebitelská legislativa" znamená legislativu, která se zabývá ekonomickými zájmy spotřebitelů, ale nezahrnuje bezpečnost výrobku. Pokud se problematika týká bezpečnosti výrobku, bude to vyslovně uvedeno. Víte, kde můžete najít nebo získat relevantní informace a rady ohledně spotřebitelské legislativy, které se týkají České republiky nebo jiné země Evropské unie?
----	--

PŘEČTĚTE - VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ - TAZATEL: POKUD RESPONDENT ODPOVÍ "ANO, A ZMÍNÍ SE SPECIFICKY O EVROPSKÉM SPOTŘEBITELSKÉM CENTRU", UVEĎTE PROŠÍM KÓD 4

Ano, ohledně legislativy v České republice	1,
Ano, ohledně legislativy v jiných zemích Evropské unie	2,
Ne, ani v České republice ani v jiných zemích Evropské unie	3,
Ano, a zmíní se sám(a) o Evropském spotřebitelském centru (NENABÍZEJTE)	4,
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	5,

NEW

NA Q4a SE PTEJTE V FR, PL,CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO - OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q4b

Q4a	Lhůta na rozmyšlenou je zákonným právem spotřebitele na vrácení výrobku zakoupeného přes internet, po telefonu či poštou během určitého období bez placení penále. Jak dlouhá je v České republice lhůta na rozmyšlenou? Uveďte, prosím, Vaši v odpověď v KALENDÁRNÍCH dnech.
-----	---

TAZATEL: POKUD "NEVÍ, BEZ ODPOVĚDI", KÓD 999 - POUZE JEDNA MOŽNÁ ODPOVĚĎ

kalendářních dnů

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

NA Q4b SE PTEJTE V AT, BG, ES, IE,LT, LU, NL, SK,UK, HU, EL, IT, RO - OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q5a

Q4b

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

NA Q5a SE NEPTEJTE V IE A UK - IE A UK PŘEJDOU NA Q5b

Q5a

Doplňte prosím správně následující tvrzení "Spotřebitel má právo požádat, aby byl vadný výrobek opraven..."

Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.

do 1 roku od data prvotního zakoupení	1
do 2 let od data prvotního zakoupení	2
do minimálně 2 let od data prvotního zakoupení či dokonce déle u některých konkrétních výrobků	3
Nic z uvedeného (NENABÍZEJTE)	4
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	5

FL300 Q12_a

NA Q5b SE PTEJTE POUZE V IE A UK - OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q6 - NA Q5b SE NEPTEJTE VE SKOTSKU - SKOTSKO PŘEJDE NA Q5c

Q5b

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b1

NA Q5c SE PTEJTE POUZE VE SKOTSKU - OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q6

Q5c

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b2

Pro všechny respondenty:

Q6 Přečtu Vám 4 tvrzení o legislativě České republiky týkající se obchodních praktik. Jsou mezi nimi zakázané i nezakázané praktiky. Můžete, prosím, u každého tvrzení uvést, zda jde o zakázanou praktiku či nikoliv?

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Zakázáno	Není zakázáno	Neví, bez odpovědi (NENABÍZ EJTE)
1	Vkládání faktur či podobných dokumentů požadujících platbu do reklamních materiálů	1	2	3
2	Inzerce výrobků za velmi nízkou cenu v poměru k ostatním, aniž by tato nabídka byla kryta dostatečným množstvím daných výrobků k dispozici na prodej	1	2	3
3	Uvádění přehnaných tvrzení v reklamách	1	2	3
4	Označování produktů za "bezplatné", i když jsou bezplatně dostupné pouze tehdy, když zákazníci zavolají na číslo s vysokou sazbou hovorného	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7 Střetl(a) jste se v posledních 12 měsících s podvodnou reklamou, tvrzením či nabídkou od Vaší konkurence?

Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.

Ano, několikrát	1
Ano, jednou nebo dvakrát	2

Ne	3
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	4

FL300 Q15

--

Q8	Střetl(a) jste se v posledních 12 měsících se zavádějící či klamavou reklamou, tvrzením či nabídkou od Vaší konkurence? Zavádějící či klamavé reklamy jsou takové reklamy, které obsahují falešné informace či zavádějícím způsobem prezentují fakticky správné informace o zboží či službách, které nabízejí.
----	--

Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.

Ano, několikrát	1
Ano, jednou nebo dvakrát	2
Ne	3
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	4

FL300 Q16

--

Q9	Střetl(a) jste se v posledních 12 měsících s přehnaným či zavádějícím tvrzením od Vaší konkurence o příznivém působení jejich výrobků na životní prostředí (zavádějící environmentální tvrzení)?
----	--

Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.

Ano, několikrát	1
Ano, jednou nebo dvakrát	2
Ne	3
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	4

NEW

--

Q10	Nyní, když přemýšlíte o veškeré legislativě, která se zabývá ekonomickými zájmy spotřebitelů, řekněte mi prosím, zda rozhodně souhlasíte, souhlasíte, nesouhlasíte či rozhodně nesouhlasíte s následujícími tvrzeními. Znovu bych rád(a) upozornil(a), že všechny odpovědi jsou přísně anonymní.
-----	--

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Rozhodně souhlasíte	Souhlasíte	Nesouhlasíte	Rozhodně nesouhlasíte	Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)
--	------------	---------------------	------------	--------------	-----------------------	----------------------------------

1	Vyhovujete spotřebitelské legislativě	1	2	3	4	5
---	---------------------------------------	---	---	---	---	---

2	Vaši konkurenti vyhovují spotřebitelské legislativě	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

FL300 Q18

Q11 Pokud jde o bezpečnost výrobků, stalo se něco z následujícího ve Vaší firmě v posledních dvou letech?

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Ano	Ne	Není relevantní, neprodává jí výrobky (NENABÍZ EJTE)	Neví, bez odpovědi (NENABÍZ EJTE)

1	Zákazník si stěžoval na bezpečnost některých z Vámi prodávaných produktů	1	2	3	4
2	Úřady kontrolovaly bezpečnost některého z výrobků, který jste prodávali	1	2	3	4
3	Úřady Vás požádaly, abyste odstranili či stáhli z oběhu výrobky, jež jste prodávali	1	2	3	4
4	Úřady vás požádaly, abyste vydali veřejné varování o bezpečnosti kteréhokoli z vašich výrobků, které jste prodávali	1	2	3	4
5	Vy, jako maloobchodník, jste provedl nějaké testy k ujištění se o bezpečnosti vámi prodávaných výrobků	1	2	3	4
6	Jiné donucovací akce související s bezpečností výrobků	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

Q12 "Úřady na ochranu spotřebitelů" jsou národní, regionální nebo místní veřejné orgány provádějící dohled nad trhem včetně jiných činností zajišťujících shodu se spotřebitelskou legislativou a legislativou týkající se bezpečností výrobků. Byli jste v posledních 12 měsících informováni úřady na ochranu spotřebitelů (či spotřebitelskými organizacemi), že se domnívají, že porušujete spotřebitelskou legislativu? Například při jednání či telefonním hovoru s úředníkem nebo zasláním dopisu či e-mailu, kterým Vám oznamují, že nedodržujete legislativu, nebo zažalováním nebo prostřednictvím soudního příkazu?

Pouze jedna možná odpověď.

Ano	1
Ne	2
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

Q13 Následující tvrzení se týkají monitorování dodržování spotřebitelské legislativy a legislativy týkající se bezpečnosti výrobků. Uveďte, prosím, zda rozhodně souhlasíte, souhlasíte, nesouhlasíte či rozhodně nesouhlasíte s následujícími tvrzeními.

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Rozhodně souhlasíte	Souhlasíte	Nesouhlasíte	Rozhodně nesouhlasíte	Není relevantní, neprodávají výrobky (NENABÍZEJTE)	Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)

1	V České republice veřejné orgány aktivně monitorují a zajišťují dodržování spotřebitelské legislativy ve Vašem odvětví	1	2	3	4	5	6
2	V České republice veřejné orgány aktivně monitorují a zajišťují dodržování legislativy, zabývající se bezpečností výrobků ve Vašem odvětví	1	2	3	4	5	6

3	V České republice veřejné orgány aktivně monitorují a zajišťují dodržování legislativy, zabývající se bezpečností potravinových výrobků ve Vašem odvětví	1	2	3	4	5	6
4	V České republice nevládní spotřebitelské organizace aktivně monitorují dodržování spotřebitelské legislativy ve Vašem odvětví	1	2	3	4	5	6
5	V České republice samoregulační orgány aktivně monitorují dodržování kodexů chování a kodexů praxe ve Vašem odvětví	1	2	3	4	5	6
6	Média pravidelně podávají zprávy o podnicích, které nerespektují předpisy na ochranu spotřebitelů	1	2	3	4	5	6
7	Změnili jste své obchodní praktiky v reakci na zprávy v médiích	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

NA Q14a SE NEPTEJTE VE FINSKU - FINSKO PŘEJDE NA Q14b

Q14a	Využil(a) jste v posledních dvou letech mechanismů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (tj. rozhodčí soudy, mediátory, ombudsmany, smírčí rady, stížnosti ke spotřebitelským radám, jiné mimosoudní smírčí rady) k vyřešení sporů se zákazníky?
------	--

Nabídněte. Více možných odpovědí

Ne, a žádný z těchto mechanismů neznáte	1,
Ne, ale některé z těchto mimosoudních mechanismů znáte	2,
Ne, ale jste členem orgánu, který zajišťuje mimosoudní řešení spotřebitelských sporů	3,
Ano, použili jste těchto mimosoudních mechanismů	4,
Ano, tyto mechanismy využíváte pravidelně	5,
Ano, prostřednictvím orgánu, který zajišťuje mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, jehož jste členem	6,
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

NA Q14b SE PTEJTE POUZE VE FINSKU - OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q15

Q14b	
------	--

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

FL300 Q22b TREND MODIFIED

Pro všechny respondenty:

Q15 "Bezpečnost výrobku" se týká pouze spotřebitelských výrobků a nezahrnuje průmyslové výrobky. Výrobky, které nejsou bezpečné, jsou ty, které neodpovídají bezpečnostním normám, nejedná se o pušky nebo nože. Když vezmeme v úvahu všechny nepotravinářské produkty, které jsou nyní na trhu v České republice k dostání, myslíte si, že...

Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.

V podstatě jsou všechny výrobky bezpečné	1
Jen malé množství výrobků není bezpečných	2
Podstatné množství výrobků není bezpečných	3
Není relevantní, protože neprodáváte nepotravinářské výrobky	4
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 Když vezmeme v úvahu všechny potravinářské produkty, které jsou nyní na trhu v České republice k dostání, myslíte si, že...

Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.

V podstatě jsou všechny výrobky bezpečné	1
Jen malé množství výrobků není bezpečných	2
Podstatné množství výrobků není bezpečných	3
Není relevantní, protože neprodáváte potravinářské výrobky	4
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DEMOGRAFIE

PROG: Částka musí být zadána přímo v místní měně. Tato částka bude automaticky převedena na Eura (převodní tabulka byla poslána).

D1 Jaký měla Vaše společnost v minulém roce obrát?

TAZATEL: POKUD "NEVÍ, BEZ ODPOVĚDI, KÓD 999

										(Kč)
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------

FL300 D2 TREND MODIFIED

--

D2	Které z následujících prodejních kanálů používáte při maloobchodním prodeji?
----	--

Nabídněte. Více možných odpovědí.

Elektronický obchod či Internetový prodej	1,
Poštovní objednávka (poštou)	2,
Televizní prodej či telefonická centra (s výjimkou elektronického obchodu, např. telefonní prodej, teleshopping)	3,
Prodej pomocí zástupců navštěvujících spotřebitele doma	4,
Přímý maloobchodní prodej (kamenné obchody)	5,
Jiné (NENABÍZEJTE)	6,
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

--

D3	Prodáváte jídlo nebo jiné zboží konečným spotřebitelům? "Jídlem myslíme jídlo, které spotřebitelé mohou sníst doma, vzít si ho s sebou nebo ho sníst na místě."
----	---

Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.

Ano, prodáváte jídlo	1
Ne, prodáváte jiné zboží	2
Ano, prodáváte jídlo i jiné zboží	3
Ne	4

NEW BASED ON FL300 D4

--

D4	Ve kterých jazycích jste připraveni prodávat konečným spotřebitelům?
----	--

Nenabízejte. Více možných odpovědí.

bulharština	1,
čeština	2,
dánština	3,
nizozemština, holandsština	4,
angličtina	5,
estonština	6,
finština	7,
francouzština	8,
němčina	9,
řečtina	10,
maďarština	11,

irština	12,
italština	13,
lotyština	14,
litevština	15,
maltština	16,
polština	17,
portugalština	18,
rumunština	19,
slovenština	20,
slovinština	21,
španělština	22,
švédština	23,
islandština	24,
norština	25,
lucemburština	26,
ruština	27,
Jiné (NENABÍZEJTE)	28,
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	29,

NEW BASED ON FL300 D6