

ZA5942

**Flash Eurobarometer 396
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Czech Republic**

Flash Eurobarometr FL396 - Postoj maloobchodníků k přeshraničnímu obchodu a ochraně spotřebitele 2014

A Číslo Flash

--	--	--	--

--

B Země

--	--

--

C Číslo rozhovoru

--	--	--	--	--	--

--

NACE Kód NACE (Informace o vzorku)

--

				Kód NACE - 4 číslice
--	--	--	--	----------------------

--

--

SIZE Velikost společnosti (Informace o vzorku)

--

				Velikost společnosti
--	--	--	--	----------------------

--

(PŘEDSTAVENÍ1) Dobrý den, jmenuji se (JMÉNO) a jsem z TNS AISA - společnosti pro výzkum veřejného mínění. Mohu mluvit s (JMÉNO RESPONDENTA NEBO FUNKCE ČI POSTAVENÍ (obchodní ředitel, marketingový ředitel, generální ředitel), POKUD JMÉNO NENÍ ZNÁMO)?

(PŘEDSTAVENÍ2) POKUD RECEPČNÍ POŽADUJE DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE:
Kontaktujeme klíčové pracovníky s rozhodovací pravomocí ve společnostech po celé Evropě ohledně jejich názorů na aktuální obchodní témata. Získané informace budou použity jako pomocné údaje při rozhodování a navrhování budoucích evropských politik. Velmi bych ocenil(a), kdybych mohl(a) s touto osobou mluvit a zahrnout jeho či její názor do této studie.

POKUD NENÍ ODPOVÍDAJÍCÍ RESPONDENT K DISPOZICI, SJEDNEJTE SI S NÍM SCHŮZKU

(PŘEDSTAVENÍ3) (KDYŽ UŽ MLUVÍTE S CÍLOVÝM RESPONDENTEM) Dobrý den, jmenuji se (JMÉNO) a jsem z TNS AISA - společnosti pro výzkum veřejného mínění.

POKUD P5d<>" AND P5d<> 999, ZOBRAZTE PROSÍM "ODKAZ POSKYTNUT: " & P5d (NA STEJNÉ OBRAZOVCE JAKO PŘEDSTAVENÍ3)

(PŘEDSTAVENÍ4) Kontaktujeme klíčové pracovníky s rozhodovací pravomocí ve společnostech po celé Evropě ohledně jejich názorů na aktuální obchodní témata a velmi bychom ocenili váš názor. Získané informace budou použity jako pomocné údaje při rozhodování a navrhování budoucích evropských politik. Měl(a) byste čas na zodpovězení několika otázek? Nemělo by to trvat déle než 15 minut.

NA LAN1 SE PTEJTE POUZE V BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 V kterém jazyce chcete vést tento rozhovor?

(NABÍDNĚTE - JEDNA MOŽNÁ ODPOVĚĎ)

Rakousko - německy	1
Belgie - nizozemsky	2
Belgie - francouzsky	3
Bulharsko - bulharsky	4
Chorvatsko - chorvatsky	5
Česká republika - česky	6
Dánsko - dánsky	7
Estonsko - estonsky	8
Estonsko - rusky	9
Finsko - finsky	10
Finsko - švédsky	11
Francie - francouzsky	12
Německo - německy	13
Řecko - řecky	14
Maďarsko - maďarsky	15
Island - islandsky	16
Irsko - anglicky	17
Irsko - irsky	18
Itálie - italsky	19
Lotyšsko - lotyšsky	20
Lotyšsko - rusky	21
Litva - litevsky	22
Lucembursko - lucembursky	23
Lucembursko - francouzsky	24
Lucembursko - německy	25
Makedonie - makedonsky	26
Makedonie - albánsky	27
Malta - maltsky	28
Malta - anglicky	29
Černá Hora - černohorsky	30
Nizozemsko - nizozemsky	31
Norsko - norský	32
Polsko - polsky	33
Portugalsko - portugalsky	34
Kyperská republika - řecky	35
Rumunsko - rumunsky	36

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

FL359 P2b

POKUD MÉNĚ NEŽ 10 ZAMĚSTNANCŮ, P2b=1 nebo POKUD NEVÍ, P2b=5, UKONČETE ROZHOVOR - OSTATNÍ PŘEJDOU NA P3

P3 Jaká je přesně Vaše pozice ve společnosti?

Nenabízejte. Jedna možná odpověď

Generální ředitel	1
Obchodní ředitel, ředitel prodeje	2
Marketingový ředitel	3
Jiná { VYPIŠTE }	4

FL359 P3

POLOŽTE OTÁZKY P3o a P4, POKUD "JINÉ", KÓD 4 V P3 - OSTATNÍ PŘEJDOU NA D2

P3o A jaká jiná?

(VYPIŠTE)

2 2 (2032,2033-2036)

FL359 P3o

P4 Máte v rámci společnosti rozhodovací pravomoce?

Jedna možná odpověď.

Ano	1
Ne	2

FL359 P4

POLOŽTE OTÁZKY P5a, P5b, P5c, P5d A P5e, POKUD "NE", KÓD 2 V P4 - POKUD "ANO", KÓD 1 V P4 PŘEJDETE NA D2

--

P5a Omlouvám se, ale pro tuto studii můžeme dotazovat pouze respondenty, kteří mají rozhodovací pravomoce. Můžete mi prosím sdělit jméno osoby, která řídí obchodní činnost společnosti (obchodní ředitel, ředitel prodeje, marketingový ředitel)?

TAZATEL: ZAPIŠTE PROSÍM JMÉNO PŘÍSLUŠNÉ OSOBY - POKUD "NEODPOVĚDĚL(A)/ODMÍTL(A)", KÓD 999

10 2 (2038,2039-2058)

--

FL359 P5a

--

P5b Jaká je jeho či její funkce?

TAZATEL: ZAPIŠTE PROSÍM TITUL PŘÍSLUŠNÉ OSOBY - POKUD "NEODPOVĚDĚL(A)/ODMÍTL(A)", KÓD 999

10 2 (2059,2060-2079)

--

FL359 P5b

--

P5c Můžete mi nadiktovat jeho či její telefonní číslo (pevnou linku či mobil), prosím?

TAZATEL: ZAPIŠTE PROSÍM TITUL PŘÍSLUŠNÉ OSOBY - POKUD "NEODPOVĚDĚL(A)/ODMÍTL(A)", KÓD 999

10 2 (2080,2081-2100)

--

--

FL359 P5c

--

P5d Mohu si prosím ověřit, že mluvím s (UDANÉ JMÉNO)?

TAZATEL: ZAPIŠTE PROSÍM JMÉNO OSOBY, SE KTEROU MLUVÍTE - POKUD "NEODPOVĚDĚL(A)/ODMÍTL(A)", KÓD 999

10 2 (2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e PŘESMĚROVÁNÍ HOVORU

Jedna možná odpověď.

Respondent Vás přepojí na příslušnou osobu	1
Zavoláte příslušné osobě později	2

FL359 P5e

POKUD KÓD 1 V P5e, PŘEJDETE NA PŘEDSTAVENÍ3 - POKUD KÓD 2, UKONČETE KONTAKT

Pro všechny respondenty:

D2: VYLUČTE ZEMI ROZHOVORU ZE SKUPINY ODPOVĚDÍ "ČLENSKÝCH ZEMÍ EU"; KÓD 29 - SAMOSTATNÝ KÓD

D2 Vedle České republiky, do kterých zemí EU v současné době provádíte přeshraniční prodeje konečným spotřebitelům? "Přeshraniční prodej" je prodej konečnému zákazníkovi s trvalým bydlištěm v jiném státě EU, než je země prodejce. Nepatří sem prodeje uskutečněné na fyzickém místě prodeje.

Nenabízejte. VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ.

Členské země EU	
Rakousko	1,
Belgie	2,
Bulharsko	3,
Chorvatsko	4,
Kypr	5,
Česká republika	6,
Dánsko	7,
Estonsko	8,
Finsko	9,
Francie	10,
Německo	11,
Řecko	12,
Maďarsko	13,
Irsko	14,
Itálie	15,
Lotyšsko	16,
Litva	17,
Lucembursko	18,
Malta	19,
Nizozemsko	20,
Polsko	21,
Portugalsko	22,
Rumunsko	23,
Slovensko	24,
Slovinsko	25,
Španělsko	26,
Švédsko	27,
Spojené království Velké Británie a Severního Irska (Anglie)	28,
Žádná jiná země EU vedle České republiky	29,
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	30,

NEW

D4 Které z následujících prodejních kanálů používáte při maloobchodním prodeji?

Nabídněte. VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ.

Elektronický obchod (e-shop)	1,
Obchod přes mobilní telefon (tj. kupující nakoupí přes speciální aplikaci na mobilních přístrojích, jako jsou smartphone [smartfoun] nebo tablet)	2,
Zásilkový prodej (prostřednictvím pošty)	3,
Televizní prodej či prodej přes call [kól] centrum (např. prodej zboží po telefonu, teleshopping [telešopink]) s výjimkou elektronického obchodu	4,
Prodej pomocí obchodních zástupců navštěvujících spotřebitele doma	5,
Přímý maloobchodní prodej (kamenné obchody)	6,
{ NENABÍZEJTE } Jiné	7,
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

PTEJTE SE NA D5a POKUD "PRODÁVÁ ONLINE A PROVÁDÍ PŘESHRAŇIČNÍ PRODEJE"
(D4=1 NEBO 2 A D2<>29)

D5a Řekněte mi prosím, která z následujících tvrzení se na Vás vztahují:

Nabídněte. VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ.

Prodáváte on-line [onlajn] konečným spotřebitelům v České republice	1,
Prodáváte on-line [onlajn] konečným spotřebitelům v jiných zemích EU	2,
Prodáváte on-line [onlajn] konečným spotřebitelům v jiných zemích, které nejsou členy EU	3,
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	4,

NEW

PTEJTE SE NA D5b, POKUD "PRODÁVÁ ONLINE, ALE NEPROVÁDÍ PŘESHRAŇIČNÍ PRODEJE" (D4=1 NEBO 2 A D2=29)

D5b Řekněte mi prosím, která z následujících tvrzení se na Vás vztahují:

Nabídněte. VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ.

Prodáváte on-line [onlajn] konečným spotřebitelům v České republice	1,
Prodáváte on-line [onlajn] konečným spotřebitelům v jiných zemích, které nejsou členy EU	2,
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	3,

NEW

Pro všechny respondenty:

D6 Které z následujícího zboží prodáváte konečným spotřebitelům? „A potravinami máme na mysli potraviny, které spotřebitelé mohou sníst doma, které si odnesou s sebou nebo mohou sníst na místě.“

Nabídněte. VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ.

Potravinářské zboží	1,
Nepotravinářské zboží	2,
Služby	3,
{ NENABÍZEJTE } Jiné	4,
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	5,

FL359 D3

PTEJTE SE NA Q1a, POKUD "SPOLEČNOST NEPRODÁVÁ ONLINE" D4<>1 NEBO 2

Q1a Měla by Vaše společnost v následujících 12 měsících zájem o prodej on-line [onlajn]?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Ano, pouze spotřebitelům v České republice	1
Ano, pouze spotřebitelům v jiných zemích EU	2
Ano, jak spotřebitelům v České republice, tak i v jiných zemích EU	3
Ne	4
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	5

NEW

PTEJTE SE NA Q1b, POKUD "SPOLEČNOST PRODÁVÁ ONLINE" D4=1 NEBO 2

Q1b Plánuje Vaše společnost pokračovat v příštích 12 měsících v prodeji on-line [onlajn]?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Ano, pouze spotřebitelům v České republice	1
Ano, pouze spotřebitelům v jiných zemích EU	2
Ano, jak spotřebitelům v České republice, tak i v jiných zemích EU	3
Ne	4
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	5

NEW

Pro všechny respondenty:

Q2 Rekl(a) byste, že Vaše společnost je přesvědčena či si věří prodávat online [onlajn]?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Ano, ale pouze při prodeji spotřebitelům v České republice	1
Ano, ale pouze při prodeji spotřebitelům v jiných zemích EU	2
Ano, jak při prodeji spotřebitelům v České republice, tak i v jiných zemích EU	3
Ne	4
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	5

NEW

PTEJTE SE NA Q3a, POKUD "SPOLEČNOST PRODÁVÁ ONLINE" (D4=1 NEBO 2)

Q3a: ROTUJTE VÝROKY 1 AŽ 10

Q3a Jak důležité jsou následující překážky ve vývoji on-line [onlajn] prodeje Vaší společnosti do jiných zemí EU?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

		Velmi důležité	Spíše důležité	Spíše nedůležité	Zcela nedůležité	{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi
--	--	----------------	----------------	------------------	------------------	---------------------------------------

1	Rozdíly v národních daňových předpisech (např. pravidla DPH)	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

2	Rozdíly v národních předpisech na ochranu spotřebitele	1	2	3	4	5
3	Rozdíly v národním smluvním právu	1	2	3	4	5
4	Vyšší náklady na přeshraniční doručení v porovnání s domácím doručením	1	2	3	4	5
5	Potenciálně vyšší náklady spojené s řešením přeshraničních stížností a sporů	1	2	3	4	5
6	Vyšší riziko podvodu a neplacení při přeshraničních prodejích	1	2	3	4	5
7	Vícenáklady vyplývající z jazykových rozdílů	1	2	3	4	5
8	Vícenáklady vzniklé kvůli poprodejnímu servisu při přeshraničních transakcích	1	2	3	4	5
9	Omezení při přeshraničních prodejích uvalená na výrobce nebo dodavatele	1	2	3	4	5
10	Vyšší náklady na dopravu v důsledku zeměpisné vzdálenosti	1	2	3	4	5

NEW

Na Q3b se ptejte, pokud "společnost neprodává on-line", D4 <>1 nebo 2

Q3b: ROTUJTE VÝROKY 1-8

Q3b Jak důležité jsou následující překážky ve vývoji on-line [onlajn] prodeje Vaší společnosti?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

		Velmi důležité	Spíše důležité	Spíše nedůležité	Zcela nedůležité	{ NENABÍZ EJTE } Neví, bez odpovědi
--	--	----------------	----------------	------------------	------------------	--

1	Další předpisy na ochranu spotřebitele	1	2	3	4	5
2	Vyšší náklady na doručení	1	2	3	4	5
3	Potenciálně vyšší náklady spojené s řešením stížností a sporů on-line [onlajn]	1	2	3	4	5
4	Vyšší riziko podvodu a neplacení	1	2	3	4	5

5	Vícenáklady vzniklé kvůli poprodejnímu servisu	1	2	3	4	5
6	Dodatečný požadavek na vzdělání v oblasti IT [aj tý]	1	2	3	4	5
7	Dodatečný požadavek na kapitál pro investice do vývoje IT [aj tý] aplikací	1	2	3	4	5
8	Charakter Vašeho podnikání	1	2	3	4	5

NEW

Na Q4 se ptejte, pokud „Maloobchodníci prodávají nepotravinářské zboží“, kód 2 v D6

Q4	"Bezpečnost výrobku" se týká pouze spotřebitelských výrobků a nezahrnuje průmyslové výrobky. Výrobky, které nejsou bezpečné, jsou ty, které neodpovídají bezpečnostním normám, nehovoříme zde například o puškách nebo nožích. Když vezmeme v úvahu všechny nepotravinářské produkty, které jsou nyní na trhu v České republice k dostání, myslíte si, že...
----	--

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

V podstatě jsou všechny nepotravinářské produkty bezpečné	1
Malé množství nepotravinářských produktů není bezpečných	2
Podstatné množství nepotravinářských produktů není bezpečných	3
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	4

FL359 Q11

Pro všechny respondenty:

Q5	Představte si, že si zákazník koupil nové zboží dlouhodobé spotřeby před 18 měsíci a zboží se rozbije bez jakékoliv viny na straně zákazníka. Zákazník si nekoupil nebo nemá výhodu z jakékoliv prodloužené záruční lhůty. Má nárok na to, aby mu zboží bylo zdarma opraveno nebo vyměněno?
----	---

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Ano	1
Ne	2
Záleží na výrobku	3
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	4

NEW

Q6: ROTUJTE VÝROKY 1 AŽ 4

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?
----	---

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

		Je zakázáno	Není zakázáno	{ NENABÍZ EJTE } Neví, bez odpovědi
1	Vkládání faktur či podobných dokumentů požadujících platbu do reklamních materiálů	1	2	3
2	Provozování reklamní kampaně prohlašující "Nabízíme 60% slevu" neohledně na to, že výrobky nabízené s 60% slevou jsou téměř vyprodány	1	2	3
3	Propagování výrobků pro děti přímým zacílením reklam na rodiče	1	2	3
4	Označování produktů za "produkty zdarma", i když jsou bezplatně dostupné pouze tehdy, když zákazníci zavolají na číslo s vysokou sazbou hovorného	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

PTEJTE SE NA Q7a, POKUD "SPOLEČNOST PRODÁVÁ V JINÝCH ZEMÍCH EU" (D2<>29)

Q7a: ROTUJTE VÝROKY 1 AŽ 5; KÓD 3 - JEDNOTLIVÝ KÓD

Q7a Prosím řekněte mi, zda jste za posledních 12 měsíců někdy přišel(la) do styku s následujícími nekalými obchodními praktikami ze strany Vašich konkurentů:

Nabídněte. MAXIMÁLNĚ 2 MOŽNÉ ODPOVĚDI

		Ano, v České republice	Ano, v jiné zemi EU	Ne	{ NENABÍZ EJTE } Neví, bez odpovědi
1	Výrobky nabízené jako výrobky zdarma, ačkoliv ve skutečnosti jsou za ně požadovány značné poplatky	1,	2,	3,	4,
2	Naléhání na zákazníky neustálým obchodním telefonním voláním nebo zprávami	1,	2,	3,	4,
3	Klamavá reklama, že výrobek je dostupný jen po určitou dobu	1,	2,	3,	4,
4	Psaní nepravdivých recenzí, které jsou ve skutečnosti skrytou reklamou nebo skrytými útoky na konkurenci	1,	2,	3,	4,
5	Zasílání nevyžádaných výrobků spotřebitelům s žádostí o jejich zaplacení	1,	2,	3,	4,
6	Jiné nekalé obchodní praktiky	1,	2,	3,	4,

NEW

PTEJTE SE NA Q7b, POKUD SPOLEČNOST NEPRODÁVÁ V OSTATNÍCH ZEMÍCH EU (D2=29)

Q7b: ROTUJTE VÝROKY 1 AŽ 5

--

Q7b Prosím řekněte mi, zda jste v České republice za posledních 12 měsíců přišel(la) někdy do styku s následujícími nekalými obchodními praktikami ze strany Vašich konkurentů:

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

		Ano	Ne	{ NENABÍZ EJTE } Neví, bez odpovědi
--	--	-----	----	---

1	Výrobky nabízené jako výrobky zdarma, ačkoliv ve skutečnosti jsou za ně požadovány značné poplatky	1	2	3
2	Naléhání na zákazníky neustálým obchodním telefonním voláním nebo zprávami	1	2	3
3	Klamavá reklama, že výrobek je dostupný jen po určitou dobu	1	2	3
4	Psaní nepravdivých recenzí, které jsou ve skutečnosti skrytou reklamou nebo skrytými útoky na konkurenci	1	2	3
5	Zasílání nevyžádaných výrobků spotřebitelům s žádostí o jejich zaplacení	1	2	3
6	Jiné nekalé obchodní praktiky	1	2	3

NEW

Na Q8.5 se ptejte, pouze pokud „maloobchodník prodává nepotravinářské zboží“, kód 2 v D6

Na Q8.1, Q8.2, Q8.3 a Q8.4 se ptejte všech

Q8: ROTUJTE VÝROKY 1 AŽ 5

Q8 Uvedte, prosím, zda rozhodně souhlasíte, spíše souhlasíte, spíše nesouhlasíte či rozhodně nesouhlasíte s následujícími tvrzeními. V České republice...

Nabídněte. Jedna možná odpověď. (Opakujte "V České republice..." před každou položkou)

		Rozhodně souhlasíte	Spíše souhlasíte	Spíše nesouhlasíte	Rozhodně nesouhlasíte	{ NENABÍZ EJTE } Neví, bez odpovědi
--	--	---------------------	------------------	--------------------	-----------------------	---

1	Veřejné orgány aktivně monitorují a zajišťují dodržování spotřebitelské legislativy ve Vašem odvětví	1	2	3	4	5
2	Nevládní spotřebitelské organizace aktivně monitorují dodržování spotřebitelské legislativy ve Vašem odvětví	1	2	3	4	5
3	Samoregulační orgány aktivně monitorují dodržování kodexů chování a etických kodexů ve Vašem odvětví	1	2	3	4	5
4	Média pravidelně podávají zprávy o společnostech, které nerespektují předpisy na ochranu spotřebitelů ve Vašem odvětví	1	2	3	4	5
5	Veřejné orgány aktivně monitorují a zajišťují dodržování legislativy, zabývající se bezpečností výrobků ve Vašem odvětví	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

Pro všechny respondenty:

Q9: ROTUJTE VÝROKY 1 AŽ 2

Q9 Rěkněte mi prosím, vzhledem k bezpečnosti výrobku, zda se některé z následujících kroků uskutečnily za posledních 24 měsíců ve Vašem odvětví:

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

		Ano	Ne	{ NENABÍZ EJTE } Neví, bez odpovědi
--	--	-----	----	---

1	Veřejné orgány vyžádaly stažení nebo odvolání výrobků	1	2	3
2	Veřejné orgány vydaly veřejné varování ohledně bezpečnosti výrobků	1	2	3

NEW

Q10: ROTUJTE VÝROKY 1 AŽ 3

Q10 Přečtu Vám tři výroky o dodržování spotřebitelské legislativy v České republice. Uvedte, prosím, zda rozhodně souhlasíte, spíše souhlasíte, spíše nesouhlasíte či rozhodně nesouhlasíte s každým z nich:

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

		Rozhodně souhlasíte	Spíše souhlasíte	Spíše nesouhlasíte	Rozhodně nesouhlasíte	{ NENABÍZ EJTE } Neví, bez odpovědi
--	--	---------------------	------------------	--------------------	-----------------------	--

1	Vaši konkurenti dodržují spotřebitelskou legislativu	1	2	3	4	5
2	Je jednoduché dodržovat spotřebitelskou legislativu ve Vašem odvětví	1	2	3	4	5
3	Náklady na dodržování spotřebitelské legislativy ve Vašem odvětví jsou přiměřené	1	2	3	4	5

NEW

PTEJTE SE NA Q11, POKUD SPOLEČNOST PRODÁVÁ V JINÝCH ZEMÍCH EU (D2<>29)

Q11: ROTUJTE VÝROKY 1 AŽ 3

Q11	Přečtu Vám podobné výroky o dodržování spotřebitelské legislativy v jiných zemích EU. Uveďte, prosím, zda s každým z nich rozhodně souhlasíte, spíše souhlasíte, spíše nesouhlasíte či rozhodně nesouhlasíte:
-----	---

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

		Rozhodně souhlasíte	Spíše souhlasíte	Spíše nesouhlasíte	Rozhodně nesouhlasíte	{ NENABÍZ EJTE } Neví, bez odpovědi
--	--	---------------------	------------------	--------------------	-----------------------	--

1	Vaši konkurenti v jiných zemích EU dodržují spotřebitelskou legislativu	1	2	3	4	5
2	Je jednoduché dodržovat spotřebitelskou legislativu ve Vašem odvětví v jiných zemích EU	1	2	3	4	5
3	Náklady na dodržování spotřebitelské legislativy ve Vašem odvětví jsou v jiných zemích EU přiměřené	1	2	3	4	5

NEW

Pro všechny respondenty:

Q12 Uvedte, prosím, zda rozhodně souhlasíte, spíše souhlasíte, spíše nesouhlasíte či rozhodně nesouhlasíte s následujícím výrokem:

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

		Rozhodně souhlasíte	Spíše souhlasíte	Spíše nesouhlasíte	Rozhodně nesouhlasíte	{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi
--	--	---------------------	------------------	--------------------	-----------------------	---------------------------------------

1	Většina tvrzení z oblasti ochrany životního prostředí, která se týkají výrobků nebo služeb ve Vašem odvětví v České republice, je věrohodná	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

Ptejte se všech na Q13a kromě Finska a Švédska

Q13a Znáte nějaké orgány pro alternativní řešení sporů (tj. rozhodce, mediátory, ombudsmany, nebo jiné orgány pro mimosoudní řešení sporů), které urovnávají spory se spotřebiteli v České republice?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Ano a jste ochotni nebo jste povinni je používat	1
Ano, ale nejste ochotni je používat	2
Ano, ale tyto orgány pro alternativní řešení sporů nezahrnují spory týkající se Vašeho podnikání	3
Ne	4
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

NA Q13b se ptejte pouze ve Finsku

Q13b

	1
	2
	3
	4
	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

Na Q15c se ptejte pouze ve Švédsku

Q13c

	1
	2
	3
	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

Ptejte se všech kromě Finska a Švédska

Q14a: rotujte položky 1 až 5, kód 7 - samostatný kód

Q14a Obdržela Vaše společnost za posledních 12 měsíců stížnosti od spotřebitelů nacházejících se v České republice?

Nabídněte. VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ.

Ano, přes firemní zákaznický servis	1,
Ano, přes nevládní spotřebitelské organizace	2,
Ano, přes veřejné orgány	3,
Ano, přes orgány pro alternativní řešení sporů (tj. ombudsmany, rady pro stížnosti spotřebitelů, rozhodce, mediátory, nebo jiné orgány pro mimosoudní řešení sporů)	4,
Ano, přes soudy	5,
Ano, jinými cestami	6,
{ NENABÍZEJTE } Neobdrželi žádné stížnosti	7,
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	8,

NEW

PTEJTE SE NA Q14b POUZE V PŘÍPADĚ FINSKA

Q14b: ROTUJTE POLOŽKY 1 AŽ 5; KÓD 7 - JEDNOTLIVÝ KÓD

Q14b

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
	8,

NEW

PTEJTE SE NA Q14c POUZE V PŘÍPADĚ ŠVÉDSKA

Q14c: ROTUJTE POLOŽKY 1 AŽ 5; KÓD 7 - JEDNOTLIVÝ KÓD

Q14c

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
	8,

NEW

PTEJTE SE NA Q15, POKUD SPOLEČNOST PRODÁVÁ V JINÝCH ZEMÍCH EU (D2<>29)

Q15: ROTUJTE POLOŽKY 1 AŽ 7; KÓD 9 - JEDNOTLIVÝ KÓD

Q15 Obdržela Vaše společnost za posledních 12 měsíců stížnosti od zákazníků nacházejících se v jiných zemích EU?

Nabídněte. VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ.

Ano, přes firemní zákaznický servis	1,
Ano, přes Evropská spotřebitelská centra	2,
Ano, přes nevládní spotřebitelské organizace	3,
Ano, přes veřejné orgány	4,
Ano, přes orgány pro alternativní řešení sporů (tj. ombudsmany, rady pro stížnosti spotřebitelů, rozhodce, mediátory, nebo jiné orgány pro mimosoudní řešení sporů)	5,
Ano, přes Evropské řízení o drobných nárocích	6,
Ano, přes soudy (jinak než přes Evropské řízení o drobných nárocích)	7,
Ano, jinými cestami	8,
{ NENABÍZEJTE } Neobdrželi žádné stížnosti	9,
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	10,

NEW

PTEJTE SE NA Q16 POUZE MALOOBHODNÍKŮ, KTEŘÍ OBDRŽELI STÍŽNOSTI OD SPOTŘEBITELŮ NACHÁZEJÍCÍCH SE V JEJICH VLASTNÍ ZEMI (Q14<>7, 8)

Q16: ROTUJTE POLOŽKY 1 AŽ 6

Q16 Jaké druhy stížností Vaše společnost obdržela za posledních 12 měsíců od spotřebitelů nacházejících se v České republice? Byly to stížnosti...

Nabídněte. VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ.

na samotný výrobek	1,
na pozdní nebo žádné dodání	2,
na smluvní podmínky	3,
na dodatečné náklady	4,
na bezpečnost výrobků	5,
na nápravu nabídnutou společností po obdržení stížnosti	6,
{ NENABÍZEJTE } Jiné	7,
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	8,

NEW

PTEJTE SE NA Q17 POUZE MALOOBHODNÍKŮ PRODÁVAJÍCÍCH DO JINÝCH ZEMÍ EU, KTERĚI OBDRŽELI STÍŽNOSTI OD SPOTŘEBITELŮ NACHÁZEJÍCÍCH SE V JINÝCH ZEMÍCH EU (D2<>29 A Q15<>9, 10)

Q17: rotujte položky 1 až 6

Q17 Jaké druhy stížností Vaše společnost obdržela za posledních 12 měsíců od spotřebitelů nacházejících se v jiných zemích EU? Byly to stížnosti...

Nabídněte. VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ.

na samotný výrobek	1,
na pozdní nebo žádné dodání	2,
na smluvní podmínky	3,
na dodatečné náklady	4,
na bezpečnost výrobků	5,
na nápravu nabídnutou společností po obdržení stížnosti	6,
{ NENABÍZEJTE } Jiné	7,
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	8,

NEW

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 obrat?

TAZATEL: POKUD "NEVÍ, BEZ ODPOVĚDI", KÓD 999

(Kč)

FL359 D1

NABÍDNĚTE: "Prodej v jiném jazyce" znamená více než jen mít zaměstnance obchodu, který zná několik anglických slov pro konverzaci s turisty. Znamená to např. mít smluvní podmínky dostupné v tomto jazyce, instrukce pro spotřebitele či manuál v tomto jazyce, katalog výrobků a znění webové stránky v tomto jazyce.

D3 Ve kterých jazycích prodáváte konečným spotřebitelům?

Nenabízejte. VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ.

bulharština	1,
čeština	2,
chorvatština	3,
dánština	4,
nizozemština, holandsština	5,
angličtina	6,
estonština	7,
finština	8,

francouzština	9,
němčina	10,
řeština	11,
mařarština	12,
irština	13,
italština	14,
lotyština	15,
litevština	16,
maltština	17,
polština	18,
portugalština	19,
rumunština	20,
slovenština	21,
slovinština	22,
španělština	23,
švédština	24,
islandština	25,
norština	26,
lucemburština	27,
ruština	28,
Jiné	29,
{ NENABÍZEJTE } Neví, bez odpovědi	30,

FL359 D4

Toto je konec rozhovoru, děkuji vám velmi za Váš čas. Ještě jednou, jmenuji se (JMÉNO). Pokud byste měl(a) nějaké otázky ohledně platnosti průzkumu nebo naší společnosti, můžete zatelefonovat manažerovi telefonního centra, kde se budete moci ujistit o důvěryhodnosti tohoto hovoru. Pokud máte po ruce tužku, můžete si zapsat telefonní číslo 272 177 277 - TNS AISA.

)

)

)

)

)

