

ZA5942

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

**Country Questionnaire
Latvia (Latvian)**

Flash Eurobarometrs FL396 - Mazumtirgotāju attieksme pret pārrobežu tirdzniecību un patērētāju tiesību aizsardzību, 2014

A EB FLASH APTAUJAS NUMURS

--	--	--	--

--

B VALSTS KODS

--	--

--

C INTERVIJAS NUMURS

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

--

NACE NACE kods (informācija no datu bāzes)

--

NACE kods - 4 cipari

--

--

SIZE Uzņēmuma lielums (informācija no datu bāzes)

--

Uzņēmuma lielums

--

(INTRO 1) Sveicināti, mani sauc (VĀRDS), un es zvanu no kompānijas TNS. Vai es varu runāt ar (RESPONDENTA VĀRDS VAI AMATAPIENĀKUMA APRAKSTS, JA VĀRDS NAV DOTS)?

(INTRO2) JA CENTRĀLE PIEPRASA PAPILDU INFORMĀCIJU: Mēs sazināties ar galvenajiem lēmumu pieņēmējiem uzņēmumos visā Eiropā attiecībā uz viņu uzskatiem par aktuāliem uzņēmējdarbības jautājumiem. Atbildes tiks izmantotas, lai atbalstītu lēmumu pieņemšanu un plānotu turpmāko Eiropas politiku. Mēs ļoti priecātos par iespēju runāt ar viņu, lai pētījumā iekļautu viņa/viņas viedokli.

JA PIEMĒROTAIS RESPONDENTS NAV PIEEJAMS, LŪDZU NORUNĀT TIKŠANOS

(INTRO3) (RUNĀJOT AR PAREDZĒTAJIEM RESPONDENTIEM) Sveicināti, mani sauc (VĀRDS), un es zvanu no tirgus izpētes kompānijas TNS.

JA P5d<>"" UN P5d <> 999 LŪDZU PARĀDĪT "IETEIKUMU SNIEDZIS:" & P5d (TAJĀ PAŠĀ EKRĀNĀ, KUR INTRO3)

(INTRO4) Mēs sazināties ar galvenajiem lēmumu pieņēmējiem uzņēmumos visā Eiropā saistībā ar viņu uzskatiem par aktuāliem uzņēmējdarbības jautājumiem, un mēs būtu ļoti pateicīgi par Jūsu ieguldījumu. Atbildes tiks izmantotas, lai atbalstītu lēmumu pieņemšanu un plānotu turpmāko Eiropas politiku. Vai Jums būtu laiks atbildēt uz dažiem jautājumiem? Tas neprasīs vairāk nekā 15 minūtes...

JAUTĀT LAN1 TIKAI BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 Kādā valodā Jūs vēlētos, lai notiktu šī intervija?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Austrija - vācu	1
Beļģija - holandiešu	2
Beļģija - franču	3
Bulgārija - bulgāru	4
Horvātija - horvātu	5
Čehijas Republika - čehu	6
Dānija - dāņu	7
Igaunija - igauņu	8
Igaunija - krievu	9
Somija - somu	10
Somija - zviedru	11
Francija - franču	12
Vācija - vācu	13
Grieķija - grieķu	14
Ungārija - ungāru	15
Īslande - īslandiešu	16
Īrija - angļu	17
Īrija - īru	18
Itālija - itāliešu	19
Latvija - latviešu	20
Latvija - krievu	21
Lietuva - lietuviešu	22
Luksemburga - luksemburgiešu	23
Luksemburga - franču	24
Luksemburga - vācu	25
Maķedonija - maķedoniešu	26
Maķedonija - albāņu	27
Malta - maltiešu	28
Malta - angļu	29
Melnkalne - melnkalniešu	30
Nīderlande - holandiešu	31
Norvēģija - norvēģu	32
Polija - poļu	33
Portugāle - portugāļu	34
Kipras Republika - grieķu	35
Rumānija - rumāņu	36
Slovākija - slovāku	37
Slovēnija - slovēņu	38
Spānija - kataloniešu	39

Nezina/NA (NENOLASĪT) 5

FL359 P2b

JA MAZĀK PAR 10 DARBINIEKIEM, P2b=1 vai JA NEZINA, P2b=5, PĀRTRAUKT INTERVIJU - PĀRĒJIEM PĀRIET PIE P3

P3 Kāds ir Jūsu amats uzņēmumā?

(NENOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Direktors	1
Komercdirektors/tirdzniecības vadītājs	2
Mārketinga vadītājs	3
Cits (NORĀDĪT)	4

FL359 P3

JAUTĀT P3o UN P4, JA "CITS", KODS 4 JAUTĀJUMĀ P3 - PĀRĒJIEM PĀRIET PIE D2

P3o Kāds cits?

(IERAKSTĪT)

2 2 (2032,2033-2036)

FL359 P3o

P4 Vai jūs uzņēmumā atbildat par lēmumu pieņemšanu?

(TIKAI 1 ATBILDE)

Jā	1
Nē	2

FL359 P4

JAUTĀT P5a, P5b, P5c, P5d UN P5e, JA "NĒ", KODS 2 JAUTĀJUMĀ P4 - JA "JĀ", KODS 1 JAUTĀJUMĀ P4 PĀRIET PIE D2

--

P5a	Man ļoti žēl, taču šajā pētījumā mēs varam intervēt tikai respondentus, kuri atbild par lēmumu pieņemšanu. Vai jūs, lūdzu, varētu nosaukt, kā sauc personu, kas vada uzņēmuma komercdarbību (komercdirektors, tirdzniecības vadītājs, mārketinga vadītājs)?
-----	---

(INT.: LŪDZU IERAKSTĪT KOMERCDARBĪBAS VADĪTĀJA VĀRDU - JA "NAV ATBILDESĀTTEIKUMS", KODS '999')		
--	--	--

10	2	(2038,2039-2058)
----	---	------------------

--

FL359 P5a

--

P5b	Kāds ir viņa/viņas amats?
-----	---------------------------

(INT.: LŪDZU IERAKSTĪT KOMERCDARBĪBAS VADĪTĀJA AMATU - JA "NAV ATBILDESĀTTEIKUMS", KODS '999')		
--	--	--

10	2	(2059,2060-2079)
----	---	------------------

--

FL359 P5b

--

P5c	Vai varat man iedot viņa/viņas papildu tālruna vai tiešā tālruna numuru?
-----	--

(INT.: LŪDZU IERAKSTĪT KOMERCDARBĪBAS VADĪTĀJA PAPILDU TĀLRUŅA VAI TIEŠĀ TĀLRUŅA NUMURU - JA "NAV ATBILDESĀTTEIKUMS", KODS '999')		
---	--	--

10	2	(2080,2081-2100)
----	---	------------------

--

--

FL359 P5c

--

P5d Vai es, lūdzu, varu saņemt apstiprinājumu, ka runāju ar (UZRĀDĪTAIS VĀRDS)?

(INT.: LŪDZU IERAKSTĪT TĀS PERSONAS VĀRDU, AR KURU RUNĀJAT - JA "NAV ATBILDES/ATTEIKUMS", KODS '999')

10 2 (2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e ZVANA NOVIRZĪŠANA

(TIKAI 1 ATBILDE)

Respondents savieno jūs ar komercdarbības vadītāju	1
Jūs piezvanīsiet komercdarbības vadītājam vēlāk	2

FL359 P5e

JA JAUTĀJUMĀ P5e IR KODS 1, PĀRIET PIE INTRO3 - JA KODS 2, PĀRTRAUKT KONTAKTU

JAUTĀT VISIEM

D2: ATBILŽU GRUPĀ "ES DALĪBVALSTIS" NEIEKĻAUT VALSTI, KURĀ NOTIEK INTERVIJA, KODS 29 - VIENOTS KODS

D2 Neskaitot Latviju, uz kurām ES valstīm Jūs pašlaik veicat pārrobežu pārdošanu galapatērētājiem? "Pārrobežu pārdošana" ir pārdošana galapatērētājiem, kas dzīvo citās ES dalībvalstīs, nevis pārdevēja valstī. Tā neietver pārdošanu, kas tiek veikta fiziskās tirdzniecības vietās.

(NENOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

ES dalībvalstis	
Austrija	1,
Beļģija	2,

Bulgārija	3,
Horvātija	4,
Kipra	5,
Čehija	6,
Dānija	7,
Igaunija	8,
Somija	9,
Francija	10,
Vācija	11,
Grieķija	12,
Ungārija	13,
Īrija	14,
Itālija	15,
Latvija	16,
Lietuva	17,
Luksemburga	18,
Malta	19,
Nīderlande	20,
Polija	21,
Portugāle	22,
Rumānija	23,
Slovākija	24,
Slovēnija	25,
Spānija	26,
Zviedrija	27,
Apvienotā Karaliste	28,
Nevienā citā ES valstī, neskaitot Latviju	29,
Nezina/ nav atbildes (NENOLASĪT)	30,

NEW

D4 Vai mazumtirdzniecībai jūs izmantojat tālāk minētos pārdošanas kanālus?

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

E-komercija	1,
Mobilā komercija (t.i., pircējs veic pirkumu, izmantojot speciālas mobilo ierīču, piemēram, viedtālruni vai planšetdatoru, lietojumprogrammas)	2,
Pasūtījums pa pastu	3,
Attālinātā pārdošana / kontaktu centrs (piem., pārdošana pa tālruni, tirdzniecība TV veikalos), izņemot e-komerciju	4,
Pārdošana ar pārstāvju starpniecību, apmeklējot patērētājus mājās	5,
Tiešā mazumtirdzniecība (t.i., veikali)	6,
Cits (NENOLASĪT)	7,
Nezina/NA (NENOLASĪT)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

JAUTĀT D5a, JA "VEIC PĀRDOŠANU TIEŠSAISTĒ UN PĀRROBEŽU PĀRDOŠANU" (D4=1 VAI 2 UN D2 <->29)

D5a Sakiet, lūdzu, kurš (-i) no šiem apgalvojumiem attiecas uz Jums:

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Jūs veicat pārdošanu tiešsaistē galapatērētājiem Latvijā	1,
Jūs veicat pārdošanu tiešsaistē galapatērētājiem citās ES valstīs	2,
Jūs veicat pārdošanu tiešsaistē galapatērētājiem citās valstīs, kas nav ES valstis	3,
Nezina/NA (NENOLASĪT)	4,

NEW

JAUTĀT D5b, JA "VEIC PĀRDOŠANU TIEŠSAISTĒ, BET NEVEIC PĀRROBEŽU PĀRDOŠANU" (D4=1 VAI 2 UN D2=29)

D5b Sakiet, lūdzu, kurš (-i) no šiem apgalvojumiem attiecas uz Jums:

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Jūs veicat pārdošanu tiešsaistē galapatērētājiem Latvijā	1,
Jūs veicat pārdošanu tiešsaistē galapatērētājiem citās valstīs, kas nav ES valstis	2,
Nezina/NA (NENOLASĪT)	3,

NEW

JAUTĀT VISIEM

D6 Ko no šeit minētā jūs pārdodat galapatērētājiem? "Ar pārtiku mēs domājam pārtiku, ko patērētāji var ēst mājās, pārtiku līdzņemšanai vai ēšanai uz vietas."

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Pārtikas produktus	1,
Nepārtikas preces	2,
Pakalpojumus	3,
Cits (NENOLASĪT)	4,
Nezina/NA (NENOLASĪT)	5,

FL359 D3

JAUTĀT Q1a, JA "UZŅĒMUMS NEVEIC PĀRDOŠANU TIEŠSAISTĒ" D4<>1 VAI 2

Q1a Vai jūsu uzņēmums būtu ieinteresēts nākamajos 12 mēnešos veikt pārdošanu tiešsaistē?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Jā, tikai patērētājiem Latvijā	1
Jā, tikai patērētājiem citās ES valstīs	2
Jā, tiklab patērētājiem Latvijā, kā citās ES valstīs	3
Nē	4
Nezina/NA (NENOLASĪT)	5

NEW

JAUTĀT Q1b, JA "UZŅĒMUMS VEIC PĀRDOŠANU TIEŠSAISTĒ" D4 =1 VAI 2

Q1b Vai jūsu uzņēmums plāno turpināt pārdošanu tiešsaistē nākamajos 12 mēnešos?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Jā, tikai patērētājiem Latvijā	1
Jā, tikai patērētājiem citās ES valstīs	2
Jā, tiklab patērētājiem Latvijā, kā citās ES valstīs	3
Nē	4
Nezina/NA (NENOLASĪT)	5

NEW

JAUTĀT VISIEM

Q2 Vai Jūs teiktu, ka jūsu uzņēmums, veicot pārdošanu tiešsaistē, jūtas pārliecināts/ zinošs?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Jā, bet vienīgi pārdodot preces patērētājiem Latvijā	1
Jā, bet vienīgi pārdodot preces patērētājiem citās ES valstīs	2
Jā, pārdodot preces gan patērētājiem Latvijā, gan citās ES valstīs	3
Nē	4
Nezina/NA (NENOLASĪT)	5

NEW

JAUTĀT Q3a, JA "UZŅĒMUMS VEIC PĀRDOŠANU TIEŠSAISTĒ" (D4=1 VAI 2)

Q3a: ROTĒT 1. LĪDZ 10. APGALVOJUMU

Q3a Cik svarīgi jūsu uzņēmumam ir šie šķēršļi, ja runa ir par pārdošanas tiešsaistē uz citām ES valstīm attīstīšanu?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

		Ļoti svarīgi	Drīzāk svarīgi	Drīzāk nav svarīgi	Nepavisam nav svarīgi	Nezina/NA (NENOLASĪT)
--	--	--------------	----------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

1	Valstu nodokļu noteikumu (piemēram, PVN noteikumu) atšķirības	1	2	3	4	5
2	Valstu patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu atšķirības	1	2	3	4	5
3	Valstu līgumtiesību atšķirības	1	2	3	4	5

4	Lielāki izdevumi par pārrobežu piegādi, salīdzinot ar vietējo piegādi	1	2	3	4	5
5	Potenciāli lielāki izdevumi, kas saistīti ar sūdzību un strīdu pārrobežu risināšanu	1	2	3	4	5
6	Lielāks krāpšanas un nemaksāšanas risks pārrobežu pārdošanā	1	2	3	4	5
7	Papildu izdevumi sakarā ar valodu atšķirībām	1	2	3	4	5
8	Papildu izdevumi par pēcpārdošanas apkalpošanu pārrobežu darījumos	1	2	3	4	5
9	Pārrobežu pārdošanai uzliktie ražotāju vai piegādātāju ierobežojumi	1	2	3	4	5
10	Lielākas transporta izmaksas ģeogrāfiskā attāluma dēļ	1	2	3	4	5

NEW

JAUTĀT Q3b, JA "UZŅĒMUMS NEVEIC PĀRDOŠANU TIEŠSAISTĒ" D4<>1 VAI 2

Q3b: ROTĒT 1. LĪDZ 8. APGALVOJUMU

Q3b Cik svarīgi jūsu uzņēmumam ir šie šķēršļi, ja runa ir par pārdošanas tiešsaistē attīstīšanu?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

		Ļoti svarīgi	Drīzāk svarīgi	Drīzāk nav svarīgi	Nepavisam nav svarīgi	Nezina/NA (NENOLASĪT)
1	Papildu patērētāju tiesību aizsardzības noteikumi	1	2	3	4	5
2	Lielākas piegādes izmaksas	1	2	3	4	5
3	Potenciāli lielākas izmaksas, kas saistītas ar sūdzību un strīdu risināšanu tiešsaistē	1	2	3	4	5
4	Lielāks krāpšanas un nemaksāšanas risks	1	2	3	4	5
5	Papildu izmaksas par pēcpārdošanas apkalpošanu	1	2	3	4	5
6	Papildu IT prasmju nepieciešamība	1	2	3	4	5

7	Vajadzība pēc papildu kapitāla, ko ieguldīt IT lietojumprogrammu izstrādē	1	2	3	4	5
8	Jūsu uzņēmējdarbības īpatnības	1	2	3	4	5

NEW

Q4 JAUTĀT, JA "Mazumtirgotāji pārdod nepārtikas preces", D6=KODS 2

--

Q4	Jēdziens "Preču drošums" attiecas tikai uz patērētājiem domātām, nevis uz saimnieciskajā darbībā izmantojamām precēm. Nedrošas preces ir tās, kas neatbilst drošuma standartiem. Mēs nerunājam, piemēram, par šautenēm un nažiem. Domājot par visām nepārtikas precēm, kas patlaban ir Latvijas tirgū, vai jūs domājat, ka...?
----	--

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Būtībā visi nepārtikas produkti ir droši	1
Neliels nepārtikas produktu skaits ir nedrošs	2
Ievērojams nepārtikas produktu skaits ir nedrošs	3
Nezina/NA (NENOLASĪT)	4

FL359 Q11

JAUTĀT VISIEM

Q5	Iedomājieties, ka patērētājs pirms 18 mēnešiem ir nopircis jaunu ilglietojuma preci, kas sabojājas, bet ne patērētāja vainas dēļ. Viņš nav iegādājies un viņam nav piešķirta nekāda pagarinātā komercgarantija. Vai viņam ir tiesības uz preces bezmaksas remontu vai nomaiņu?
----	--

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Jā	1
Nē	2
Tas atkarīgs no preces	3
Nezina/NA (NENOLASĪT)	4

NEW

Q6: ROTĒT 1. LĪDZ 4. APGALVOJUMU

Q6	Es nolasišu 4 izteikumus par likumdošanu Latvijā, kas attiecas uz komercpraksi. Daži no tiem iekļauj aizliegumu, daži neaizliegumu praksi. Par katru izteikumu, lūdzu, pasakiet, vai, pēc Jūsu domām, šāda prakse ir aizliegta vai nē?
----	--

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE KATRĀ RINDĀ)

		Aizliegta	Nav aizliegta	Nezina/NA (NENOLASĪT)

1	Rēķina vai līdzīga maksājumu pieprasība dokumenta iekļaušana mārketinga materiālā	1	2	3
2	Pārdošanas veicināšanas kampaņas rīkošana, apgalvojot "Mēs piedāvājam 60% atlaidi", lai gan ar 60% atlaidi piedāvāto preču krājumi jau ir gandrīz beigušies	1	2	3
3	Bērnu preču pārdošanas veicināšana, reklāmās tieši uzrunājot vecākus	1	2	3
4	Apzīmēt produktu kā "bezmaksas", lai gan tas ir pieejams par brīvu tikai patērētājiem, kuri zvana uz paaugstinātas maksas telefona numuru	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

JAUTĀT Q7a, JA UZŅĒMUMS VEIC PĀRDOŠANU CITĀS ES VALSTĪS (D2<->29)

Q7a: ROTĒT 1. LĪDZ 5. APGALVOJUMU; KODS 3 - UNIKĀLS KODS

--

Q7a	Sakiet, lūdzu, vai pēdējos 12 mēnešos Jums ir nācies saskarties ar kādu no šiem negodīgas komercprakses veidiem no savu konkurentu puses?
-----	---

(NOLASĪT - NE VAIRĀK KĀ 2 ATBILDES VIENĀ RINDĀ)

		Jā, Latvijā	Jā, citā ES valstī	Nē	Nezina/NA (NENOLASĪT)
--	--	-------------	--------------------	----	-----------------------

1	Produktu piedāvāšana, raksturojot tos kā bezmaksas, lai gan faktiski tie ir saistīti ar ievērojamu maksu	1,	2,	3,	4,
2	Spiediena izdarīšana uz patērētājiem ar neatlaidīgiem komerciāliem zvaniem vai ziņojumiem	1,	2,	3,	4,
3	Maldinoša reklāma, ka produkts ir pieejams tikai ierobežotu laiku	1,	2,	3,	4,
4	Viltotu atsauksmju rakstīšana, kas faktiski ir slēpta reklāma vai slēpti uzbrukumi konkurentiem	1,	2,	3,	4,
5	Nepasūtītu preču sūtīšana patērētājiem, pieprasot, lai viņi par šīm precēm samaksā	1,	2,	3,	4,
6	Citi negodīgas komercprakses veidi	1,	2,	3,	4,

NEW

JAUTĀT Q7b, JA UZŅĒMUMS NEVEIC PĀRDOŠANU CITĀS ES VALSTĪS (D2=29)

Q7b: ROTĒT 1. LĪDZ 5. APGALVOJUMU

--

Q7b	Sakiet, lūdzu, vai pēdējos 12 mēnešos Jums Latvijā ir nācies saskarties ar kādu no šiem negodīgas komercprakses veidiem no savu konkurentu puses?
-----	---

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

		Jā	Nē	Nezina/ nav atbildes (NENOLA SĪT)
--	--	----	----	---

1	Produktu piedāvāšana, raksturojot tos kā bezmaksas, lai gan faktiski tie ir saistīti ar ievērojamu maksu	1	2	3
2	Spiediena izdarīšana uz patērētājiem ar neatļautīgiem komerciāliem zvaniem vai ziņojumiem	1	2	3
3	Maldinoša reklāma, ka produkts ir pieejams tikai ierobežotu laiku	1	2	3
4	Viltotu atsauksmju rakstīšana, kas faktiski ir slēpta reklāma vai slēpti uzbrukumi konkurentiem	1	2	3
5	Nepasūtītu preču sūtīšana patērētājiem, pieprasot, lai viņi par šīm precēm samaksā	1	2	3
6	Citi negodīgas komercprakses veidi	1	2	3

NEW

Q8.5 JAUTĀT, JA "Mazumtirgotāji pārdod nepārtikas preces", D6=KODS 2

Q8.1, Q8.2, Q8.3 un Q8.4 JAUTĀT VISIEM

Q8: ROTĒT 1. LĪDZ 5. APGALVOJUMU

Q8	Sakiet, lūdzu, vai Jūs pilnībā piekrītat, piekrītat, nepiekrītat vai pilnībā nepiekrītat šiem apgalvojumiem. Latvijā:
----	---

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE) Pirms katra apgalvojuma ATKĀRTOJIET LATVIJĀ

		Pilnībā piekrītu	Piekrītu	Nepiekrītu	Pilnībā nepiekrītu	Nezina/NA (NENOLA SĪT)
--	--	---------------------	----------	------------	-----------------------	------------------------------

1	Varas iestādes aktīvi uzrauga un nodrošina atbilstību patērētāju likumdošanai jūsu sektorā	1	2	3	4	5
2	Patērētāju nevalstiskās organizācijas aktīvi uzrauga atbilstību patērētāju likumdošanai jūsu sektorā	1	2	3	4	5

3	Pašregulējošas organizācijas aktīvi monitorē ētikas kodeksu vai labās prakses kodeksu ievērošanu jūsu sektorā	1	2	3	4	5
4	Masu saziņas līdzekļi regulāri ziņo par uzņēmumiem, kas nerespektē patērētāju likumdošanu jūsu sektorā	1	2	3	4	5
5	Varas iestādes aktīvi uzrauga un nodrošina atbilstību produktu drošības likumdošanai jūsu sektorā	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

JAUTĀT VISIEM

Q9: ROTĒT 1. UN 2. APGALVOJUMU

Q9 Sakiet, lūdzu, vai attiecībā uz preču drošību Jūsu sektorā pēdējos 24 mēnešos ir veikta kāda no šīm darbībām?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

		Jā	Nē	Nezina/NA (NENOLA SĪT)
--	--	----	----	------------------------------

1	Varas iestādes ir pieprasījušas izņemt vai atsaukt no tirgus preces	1	2	3
2	Varas iestādes ir publiski brīdinājušas par preču drošību	1	2	3

NEW

Q10: ROTĒT 1. LĪDZ 3. APGALVOJUMU

Q10 Es nolasišu trīs apgalvojumus par atbilstību patērētāju likumdošanai Latvijā. Par katru no tiem, lūdzu, pasakiet, vai Jūs tam pilnībā piekrītat, piekrītat, nepiekrītat vai pilnībā nepiekrītat:

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

		Pilnībā piekrītu	Piekrītu	Nepiekrītu	Pilnībā nepiekrītu	Nezina/NA (NENOLA SĪT)
--	--	---------------------	----------	------------	-----------------------	------------------------------

1	Jūsu konkurenti darbojas saskaņā ar patērētāju likumdošanu	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

2	Jūsu sektorā ir viegli nodrošināt atbilstību patērētāju likumdošanai	1	2	3	4	5
3	Ar atbilstības nodrošināšanu patērētāju likumdošanai saistītās izmaksas Jūsu sektorā ir samērīgas	1	2	3	4	5

NEW

JAUTĀT Q11, JA UZŅĒMUMS VEIC PĀRDOŠANU CITĀS ES VALSTĪS (D2<->29)

Q11: ROTĒT 1. LĪDZ 3. APGALVOJUMU

Q11 Es nolasišu līdžīgus apgalvojumus par atbilstību patērētāju likumdošanai citās ES valstīs. Par katru no tiem, lūdzu, pasakiet, vai Jūs tam pilnībā piekrītat, piekrītat, nepiekrītat vai pilnībā nepiekrītat:

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

		Pilnībā piekrītu	Piekrītu	Nepiekrītu	Pilnībā nepiekrītu	Nezina/NA (NENOLASĪT)
--	--	------------------	----------	------------	--------------------	-----------------------

1	Uzņēmumi, kas konkurē ar Jums citās ES valstīs, darbojas saskaņā ar patērētāju likumdošanu	1	2	3	4	5
2	Jūsu sektorā citās ES valstīs ir viegli nodrošināt atbilstību patērētāju likumdošanai	1	2	3	4	5
3	Ar atbilstības nodrošināšanu patērētāju likumdošanai saistītās izmaksas jūsu sektorā citās ES valstīs ir samērīgas	1	2	3	4	5

NEW

JAUTĀT VISIEM

Q12 Sakiet, lūdzu, vai Jūs pilnībā piekrītat, piekrītat, nepiekrītat vai pilnībā nepiekrītat šim apgalvojumam:

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

		Pilnībā piekrītu	Piekrītu	Nepiekrītu	Pilnībā nepiekrītu	Nezina/NA (NENOLASĪT)
--	--	------------------	----------	------------	--------------------	-----------------------

1	Lielākā daļa apgalvojumu par preču un pakalpojumu ietekmi uz vidi jūsu sektorā Latvijā ir ticami	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

Q13a JAUTĀT VISIEM, IZŅEMOT SOMIJĀ un ZVIEDRIJĀ

Q13a Vai Jums ir zināmas kādas strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūras (t.i., šķīrējtiesneši, vidutāji, ombudi vai citas strīdu ārpustiesas izšķiršanas struktūras), kas risina domstarpības ar patērētājiem Latvijā?

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

Jā, un Jūs vēlaties tās izmantot vai Jums tās ir jāizmanto	1
Jā, bet Jūs nevēlaties tās izmantot	2
Jā, bet šīs strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūras nerisina strīdus, kas attiecas uz jūsu uzņēmējdarbību	3
Nē	4
Nezina/NA (NENOLASĪT)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

Q13b JAUTĀT TIKAI SOMIJĀ

Q13b

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

	1
	2
	3
	4
	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

Q13c JAUTĀT TIKAI ZVIEDRIJĀ

Q13c

(NOLASĪT - TIKAI VIENA ATBILDE)

	1
	2
	3
	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

JAUTĀT VISIEM, IZŅEMOT SOMIJĀ un ZVIEDRIJĀ

Q14a: ROTĒT 1. LĪDZ 5. APGALVOJUMU; KODS 7 - UNIKĀLS KODS

Q14a Vai Jūsu uzņēmums pēdējos 12 mēnešos ir saņēmis sūdzības no patērētājiem, kas dzīvo Latvijā?

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Jā, ar uzņēmuma klientu apkalpošanas dienesta starpniecību	1,
Jā, ar patērētāju nevalstisko organizāciju starpniecību	2,
Jā, ar publisku iestāžu starpniecību	3,
Jā, ar strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūru (piemēram, ombuda, patērētāju sūdzību izskatīšanas padomes, šķīrējtiesnešu, vidutāju vai citu ārpusstiesas struktūru) starpniecību	4,
Jā, ar tiesu starpniecību	5,
Jā, ar citu kanālu starpniecību	6,
Nav saņemta neviena sūdzība (NENOLASĪT)	7,
Nezina/ nav atbildes (NENOLASĪT)	8,

NEW

Q14b JAUTĀT TIKAI SOMIJĀ

Q14b

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

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

NEW

Q14c JAUTĀT TIKAI ZVIEDRIJĀ

Q14c

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

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

NEW

JAUTĀT Q15, JA UZŅĒMUMS VEIC PĀRDOŠANU CITĀS ES VALSTĪS (D2<>29)

Q15: ROTĒT 1. LĪDZ 7. APGALVOJUMU; KODS 9 - UNIKĀLS KODS

Q15 Vai Jūsu uzņēmums pēdējos 12 mēnešos ir saņēmis sūdzības no patērētājiem, kas dzīvo citās ES valstīs?

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Jā, ar uzņēmuma klientu apkalpošanas dienesta starpniecību	1,
Jā, ar Eiropas patērētāju centru starpniecību	2,
Jā, ar patērētāju nevalstisko organizāciju starpniecību	3,
Jā, ar publisku iestāžu starpniecību	4,
Jā, ar strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūru (piemēram, ombuda, patērētāju sūdzību izskatīšanas padomes, šķīrējtiesnešu, vidutāju vai citu ārpustiesas struktūru) starpniecību	5,
Jā, ar Eiropas procedūras maza apmēra prasībām starpniecību	6,
Jā, ar tiesu starpniecību (neskaitot Eiropas procedūru maza apmēra prasībām)	7,
Jā, ar citu kanālu starpniecību	8,
Nav saņemta neviena sūdzība (NENOLASĪT)	9,
Nezina/ nav atbildes (NENOLASĪT)	10,

NEW

JAUTĀT Q16 TIKAI MAZUMTIRGOTĀJIEM, KAS IR SAŅĒMUŠI SŪDZĪBAS NO PATĒRĒTĀJIEM, KURI DZĪVO VIŅU VALSTĪ (Q14<>7,8)

Q16: ROTĒT 1. LĪDZ 6. APGALVOJUMU

Q16 Kāda veida sūdzības Jūsu uzņēmums pēdējos 12 mēnešos ir saņēmis no patērētājiem, kas dzīvo Latvijā? Vai tās ir bijušas sūdzības...

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

par pašu produktu	1,
par nokavētu vai neveiktu piegādi	2,
par līguma noteikumiem	3,
par papildu maksu	4,
par produktu drošību	5,
par tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, ko uzņēmums ir piedāvājis pēc sūdzības saņemšanas	6,
Cits (NENOLASĪT)	7,
Nezina/ nav atbildes (NENOLASĪT)	8,

NEW

JAUTĀT Q17 TIKAI MAZUMTIRGOTĀJIEM, KAS VEIC PĀRDOŠANU UZ CITĀM ES VALSTĪM UN IR SAŅĒMUŠI SŪDZĪBAS NO PATĒRĒTĀJIEM, KURI DZĪVO CITĀS ES VALSTĪS (Q14<>7,8)

Q17: ROTĒT PUNKTUS 1-6

Q17 Kāda veida sūdzības Jūsu uzņēmums pēdējos 12 mēnešos ir saņēmis no patērētājiem, kas dzīvo citās ES valstīs? Vai tās ir bijušas sūdzības...

(NOLASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

par pašu produktu	1,
par nokavētu vai neveiktu piegādi	2,
par līguma noteikumiem	3,
par papildu maksu	4,
par produktu drošību	5,
par tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, ko uzņēmums ir piedāvājis pēc sūdzības saņemšanas	6,
Cits (NENOLASĪT)	7,
Nezina/ nav atbildes (NENOLASĪT)	8,

NEW

DEMOGRĀFIJA

PROG: Summa jāievada tieši, vietējā valūtā; šī summa tiks automātiski konvertēta uz eiro (konvertēšanas tabula ir izsūtīta)

D1 Kāds bija jūsu uzņēmuma apgrozījums pagājušajā gadā?

(INT.: JA "NEZINA", KODS '999')

eiro

FL359 D1

D3: NOLASĪT: "Pārdošana citā valodā" nozīmē vairāk nekā to, ka Jums ir veikala darbinieks, kas ar iebrukušiem tūristiem spēj pārmīt dažus vārdus angļu valodā. Tā nozīmē, piemēram, to, ka ir jābūt pieejamiem noteikumiem un nosacījumiem šajā valodā, lietošanas instrukcijām/rokasgrāmatām šajā valodā, tīmekļa vietnes versijai šajā valodā...

D3 Kādās valodās jūs pārdodat preces galapatērētājiem?

(ATBILŽU VARIANTUS NELASĪT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES)

Bulgāru	1,
Čehu	2,
Horvātu	3,
Dāņu	4,
Holandiešu	5,
Angļu	6,
Igauņu	7,
Somu	8,
Franču	9,
Vācu	10,
Grieķu	11,
Ungāru	12,
Īru	13,
Itāļu	14,
Latviešu	15,
Lietuviešu	16,
Maltiešu	17,

Poļu	18,
Portugāļu	19,
Rumāņu	20,
Slovāku	21,
Slovēņu	22,
Spāņu	23,
Zviedru	24,
Islandiešu	25,
Norvēģu	26,
Luksemburgiešu	27,
Krievu	28,
Cits	29,
Nezina/NA (NENOLASĪT)	30,

FL359 D4

Tas bija pēdējais mūsu jautājums. Vēlos pateikties Jums par veltīto laiku. Mans vārds ir (VĀRDS). Ja Jums ir kādi jautājumi par aptaujas likumību vai manis pārstāvēto kompāniju, Jūs varat piezvanīt tirgus izpētes kompānijai, kas Jūs varēs pārliecināt, ka šis zvans ir veikts ar labiem nodomiem. Ja Jums pie rokas ir pildspalva, vai vēlaties pierakstīt šos tālruņa numurus? TNS, 67096300

)

)

)

)

)

