

ZA4810

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

**Country Specific Questionnaire
Lithuania**

FL224

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

INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Laba diena / Labas vakaras, mano vardas yra _____ ir aš atstovauju kompanijai "Baltijos Tyrimai".
Mes atliekame Europos Komisijos inicijuotą asmenų, atsakingų už verslo sprendimų priėmimą,
nuomonės apklausą. Apklausą truks apie 10 minučių.

INTERVIUERIUI: JEIGU VARDAS YRA LAUKELYJE
"NURODYTAS KOMPANIJOS", PRAŠOME NAUDOTI ŠĮ VARDĄ,
KITU ATVEJU PASIRINKITE TINKAMĄ VARDĄ IŠ SĄRAŠO
LAUKELYJE "PRADINĖ ATRANKA".

Ar galėčiau kalbėti su [VARDAS]?

INTERVIUERIS TURI PERSKAITYTI, JEIGU VARDAS
NENURODYTAS ATRANKOJE

Norėčiau kalbėti su asmeniu, kuris Jūsų kompanijoje yra atsakingas už pardavimo arba rinkodaros sprendimų
priėmimą, įskaitant teisinius aspektus?

INTERVIUERIUI: JEIGU KONTAKTINIS ASMUO
NENURODYTAS ATRANKOJE, BANDYKITE SUSISIEKTI SU
PAGRINDINIU ASMENIU, ATSAKINGU UŽ SPRENDIMŲ
PRIĖMIMĄ! ASMENYS, ATSAKINGI UŽ SPRENDIMŲ PRIĖMIMĄ
YRA: DIREKTORIUS, RINKODAROS DIREKTORIUS ARBA
KITAS VADOVAUJANTIS ASMUO, ATSAKINGAS UŽ PREKYBĄ
(ĮSKAITANT TEISINIUS ASPEKTUS).

- 00 - Kalbama su tinkamu respondentu SKIP SC1
01 - Reikiamas asmuo pasiekiamas SKIP SC1

Perskambinimas: -----

02 - Susitarkite dėl perskambinimo laiko (naudokite šį kodą kiekvieną kartą, kuomet negalite
susisiekti su sprendimų priėmėju, t.y., susisiekiate tik su sekretore, priimamojo darbuotoju,
bendradarbiu ir t.t. arba negalite nustatyti asmens tinkamumo apklausai ir/arba pareigų.)

03 - Respondentas nepasiekiamas nei šiuo metu, nei vėliau; galima susisiekti su kitu
tinkamu apklausai respondentu

04 - Asmuo nėra kompetentingas

05 - Atsisakė administratorius - NEGRIEŽTAS ATSISAKYMAS

Nepakartotas skambutis: -----

06 - Asmuo nepasiekiamas tyrimo lauko metu, joks kitas asmuo nėra pasiekiamas

07 - Respondentas atsisakė - GRIEŽTAS ATSISAKYMAS

08 - Kalbos barjeras

09 - Negalite gauti tinkamo asmens vardo ir adreso

10 - Kompanija likviduojama

PERSKAITYKITE, JEI SUSISIEKĖTE SU SPRENDIMŲ PRIMĖMĖJU, O PIRMĄ KARTĄ KALBĖJOTE SU ASMENIU, NEATSAKINGU UŽ SPRENDIMŲ PRIĖMIMĄ:

Laba diena / Labas vakaras, mano vardas yra _____ ir aš atstovauju kompanijai "Baltijos Tyrimai". Mes atliekame Europos Komisijos inicijuotą asmenų, atsakingų už verslo sprendimų priėmimą, nuomonės apklausą. Apklausą truks apie 10 minučių.

(PERSKAITYKITE VISIEMS)

SC1. Ši apklausa yra visoje Europos Sąjungoje atliekamo tyrimo dalis. Šio tyrimo metu yra tiriama asmenų, atsakingų už sprendimų priėmimą įmonėse, nuomonė apie tarptautinę mažmeninę prekybą vartotojams, o detaliau - apie vartotojų teisių įstatyminę bazę bei jos įtaką tarptautinei mažmeninei prekybai. Ši apklausa užtruks apie 10 minučių. Jūsų atsakymų konfidencialumas yra garantuojamas. Ar sutiktumėte atsakyti į keletą klausimų?

- 01 - Respondentas sutinka, interviu pradedamas dabar
- 02 - Respondentas sutinka, interviu bus pradėtas kitu laiku

Perskambinimas:-----

- 03 - Respondentas nepasiekiamas nei šiuo metu, nei vėliau; galima susisiekti su kitu tinkamu apklausai respondentu

(VARDO FILTRAS)

- 04 - Asmuo nėra kompetentingas aptariamais klausimais (VARDO FILTRAS)

Nepakartotas skambutis:-----

- 04 - Asmuo nepasiekiamas tyrimo lauko metu, joks kitas asmuo nėra pasiekiamas
- 05 - Respondentas atsisakė
- 06 - Kalbos barjeras
- 07 - Negalite gauti tinkamo asmens vardo ir adreso
- 08 - Kompanija likviduojama

SC3. Kokios yra Jūsų pareigos kompanijoje?

- 1 - generalinis direktorius, direktorius, t.t.
- 2 - Direktorius rinkodarai
- 3 - Pagrindinis patarėjas teisės klausimais
- 4 - Kitas asmuo, atsakingas už kompanijos sprendimų priėmimą prekybos srityje

INTERVIU LAIKO NUSTATYMAS JEI PASIEKTAS TINKAMAS RESPONDENTAS

Ar galėtumėte nurodyti telefono numerį, kuriuo galėčiau Jums perskambinti?

Telefono numeris: _____

Gal galėtumėte pasakyti savo vardą?: _____

O kokios yra Jūsų pareigos?: _____

Kuriuo laiku Jums būtų patogu, kad aš perskambinčiau? (metai mėnuo diena valanda minutės)

Labai ačiū už Jūsų pagalbą, kaip ir tarėmės, mes su Jumis susisieksime dar kartą.

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Laba diena / Labas vakaras, mano vardas yra _____ ir aš atstovauju kompanijai "Baltijos Tyrimai".
Praėjusį kartą, kai aš Jums skambinau, Jūs pasiūlėte šį laiką, kada jums galima paskambinti. Jūs
sutikote atsakyti į Europos Sąjungos inicijuotos apklausos anketos klausimus. Ar mes galėtume pradėti
interviu?

1 - taip

2- perkelti į kitą laiką

INTERVIU LAIKO NUSTATYMAS JEI TINKAMAS RESPONDENTAS NEPASIEKTAS
--

Gal galėtumėte nurodyti kito apklausai tinkamo asmens vardą?: _____

Kokios yra jo / jos pareigos? _____

Ar Jūs galėtumėte nurodyti telefono numerį, kuriuo aš galėčiau jam/jai perskambinti?

Telefono numeris: _____

Kuriuo metu turėčiau Jums paskambinti dar kartą, kad galėčiau pasikalbėti su asmeniu,
atsakingu už sprendimų priėmimą? (metai mėnuo diena valanda minutės)

ĮŽANGOS

- D1. Pradėkime nuo keleto pagrindinių klausimų apie Jūsų kompaniją. Kiek darbuotojų dirba Jūsų kompanijoje?

- Mažiau nei 10	0
- 10-49.....	1
- 50-249.....	2
- 250-499.....	3
- 500 ir daugiau	4
- [Nežino / neatsakė].....	9

JEIGU MAŽIAU NEI 10, PADĖKOTI IR PABAIGTI INTERVIU

- ZIP. Prašom pasakyti, koks yra Jūsų kompanijos (būveinės) pašto indeksas?

- D2. Ar Jūsų kompanija užsiima tiesiogine prekyba vartotojams, t.y. plačiajai visuomenei?

- taip.....	1
- ne	2
- [Nežino / neatsakė].....	9

JEI NE "TAIP", PADĖKOTI IR PABAIGTI INTERVIU

- D4. Neįskaitant Lietuvos, keliose Europos Sąjungos šalyse Jūsų kompanija turi antrines įmones ar mažmeninės prekybos įmones?

- ĮRAŠYKITE: šalyse (0 - 26)	
- [Nežino / neatsakė].....	99

- D5. NEKLAUSTI, ĮRAŠYTI IŠ DUOMENŲ BAZĖS:
kompanijos pagrindinės veiklos NACE kodas

- D6. NEKLAUSTI, ĮRAŠYTI IŠ DUOMENŲ BAZĖS:
Apskritis (NUTS), kurioje yra kompanija (NUTS 2 lygmuo)

PAGRINDINIS INTERVIU

Q1. Ar Jūs naudojate kurį nors iš šių mažmeninės prekybos kanalų?
(TIK VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

- taip..... 1

- ne 2

- [Nežino / neatsakė]..... 9

a) elektroninė prekyba / internetas 1 2 9

b) užsakymai paštu 1 2 9

c) prekyba telefonu / skambučių centras (Pvz. prekyba telefonu, TV prekyba, išskyrus elektroninę prekybą) 1 2 9

d) prekyba per prekybos agentus, apsilankančius pas vartotojus namuose 1 2 9

e) tiesioginė mažmeninė prekyba (t.y. parduotuvėse) 1 2 9

ASK ALL

Q2. Neįskaitant Lietuvos, keliuose Europos Sąjungos šalyse Jūs aktyviai prekiaujate / reklamuojatės galutiniams vartotojams?

(PERSKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- ĮRAŠYKITE: šalyse (0 - 26)

- [Nežino / neatsakė]..... 99

KLAUSTI, JEI Q1 e)=1

Q3. Prašom pasakyti, kokį procentą visų mažmeninių pardavimų Jūsų parduotuvėse sudaro pardavimai kitų Europos Sąjungos šalių vartotojams, kurie atostogauja arba atvyksta apsipirkti?

-%

- [NETINKANTIS KLAUSIMAS - Nėvykdoma mažmeninė prekyba parduotuvėse] 998

- [Nežino / neatsakė]..... 999

ASK ALL

Q4. Keliomis Europos Sąjungos kalbomis Jūs šiuo metu galėtumėte vykdyti sandorius su vartotojais?

(PERSKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- tik lietuvių kalba]..... 01

- ĮRAŠYKITE: kalbomis (02 -98)

- [Nežino / neatsakė]..... 99

I TARPTAUTINĖ PREKYBA

Q5 Mes apibrėžiame tarptautinę prekybą kaip prekybą telefonu, paštu, elektroniniu būdu, atvykstant į namus pas galutinį vartotoją, gyvenantį kitoje Europos Sąjungos šalyje, nei įsikūrusi prekybos įmonė. Parduodamų prekių kilmė neturi reikšmės. Svarbu yra tai, jog prekybinio sandorio metu vartotojas gyvena kitoje Europos Sąjungos šalyje, nei pardavėjas. Pardavimas parduotuvėse žmonėms iš kitų Europos Sąjungos šalių, kurie yra atvykę atostogų arba apsipirkti, nelaikomas tarptautine prekyba.

Su keliomis Europos Sąjungos šalimis Jūs šiuo metu vykdomė tarptautinę prekybą galutiniams vartotojams?

(PERSKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- Mes parduodame tik vartotojams Lietuvoje..... 00
- ĮRAŠYKITE:šalyse (01 - 26)
- [Nežino / neatsakė]..... 99

IF Q5<>0

D3 Kuri iš šių produktų kategorijų sudaro didžiausią Jūsų tarptautinių pardavimų dalį?

- Automobiliai, motorinės priemonės ir jų dalys 01
- Baldai, dekoravimas02
- Buities prietaisai03
- Elektronikos prekės04
- Knygos ir audio vizualinės priemonės ..05
- Drabužiai ir aksesuarai06
- Sveikatos ir grožio produktai07
- Maistas ir gėrimai08
- Kitos produktų kategorijos09\
- Nei viena iš paminėtų10
- Neparduoda nieko iš aukščiau nurodytų11
- [Nežino / neatsakė]99

KEISTI KLAUSIMŲ Q6 - Q8 SKAITIMO TVARKA

KLAUSTI, JEI Q1 a)=1 ir (q5 yra nuo 1 iki 26).

Q6. Prašom pasakyti, kokį procentą nuo Jūsų visų elektroninės prekybos / prekybos internetu pardavimų sudaro pardavimai vartotojams, gyvenantiems kitose Europos Sąjungos šalyse?

-%
- NETINKANTIS KLAUSIMAS - Neprekiauja internetu 998
- [Nežino / neatsakė]..... 999

KLAUSTI, JEI Q1 b)=1 arba Q1 c) =1 ir (Jei q5 yra nuo 1 iki 26)

Q7. Prašom pasakyti, kokį procentą nuo visų Jūsų pardavimų paštu arba telefonu apimties sudaro pardavimai vartotojams, gyvenantiems kitose Europos Sąjungos šalyse?

-%

-[NETINKANTIS KLAUSIMAS - Nevykdoma prekyba paštu arba telefonu]..... 998

-[Nežino / neatsakė]..... 999

KLAUSTI, JEI Q1 d)=1 ir (jei q5 yra nuo 1 iki 26)

Q8. Prašom pasakyti, kokį procentą nuo visų Jūsų pardavimų apimties per prekybos agentus, kurie vyksta pas vartotojus į namus, sudaro pardavimai vartotojams, gyvenantiems kitose Europos Sąjungos šalyse?

-%

-[NETINKANTIS KLAUSIMAS - Nevykdoma prekyba per prekybos agentus]..... 998

-[Nežino / neatsakė]..... 999

KLAUSTI, JEI Q1 a)=1 arba Q1 b)=1 arba Q1 c)=1 arba Q1 d)=1 ir (Jei q5 yra nuo 1 iki 26).

Q9. Dabar apibendrinant prašau pasakyti, kiek procentų nuo visų jūsų pardavimų galutiniams vartotojams telefonu, paštu, elektroniniu būdu bei apsilankant namuose pas vartotoją sudaro tarptautiniai pardavimai į kitas Europos Sąjungos šalis?

-%

-[NETINKANTIS KLAUSIMAS - Nevykdomi nuotoliniai pardavimai vartotojams iš kitų Europos Sąjungos šalių] 998

-[Nežino / neatsakė]..... 999

II. KLIŪTYS TARPTAUTINEI PREKYBAI VARTOTOJAMS

Q10.

[PERSKAITYKITE, JEI Q5=0]

Jūs minėjote, jog parduodate tik Lietuvos vartotojams. Norėtume sužinoti Jūsų, kaip prekybininko, nuomonę, kokie sunkumai gali iškilti vykdant tarptautinę rinkodarą arba prekybą.

[PERSKAITYKITE, JEI Q5 atsakymas yra tarp 1 ir 26:]

Remiantis Jūsų tarptautinės prekybos patirtimi, norėčiau sužinoti Jūsų nuomonę apie tam tikrų vartotojų apsaugos juridinių skirtumų Europos Sąjungoje svarbą.

[KLAUSTI VISUS]

Jeigu Jūs vartotojams iš kitų Europos Sąjungos šalių parduodate prekes telefonu, paštu, elektroniniu būdu arba apsilankant namuose, Jūs turite laikytis tos šalies, kurioje gyvena vartotojas, sandorius reglamentuojančių nuostatų. Šios nuostatos gali skirtis nuo Lietuvos įstatymų ir gali pareikalauti papildomų išlaidų, tokių kaip reikalingų teisinių konsultacijų apmokėjimas, rinkodaros medžiagos bei sandorių peržiūrėjimas arba, jei neisilaikoma sąlygų, galimos bylinėjimosi išlaidos.

Aš Jums pristatysiu kelis tokius teisinius skirtumus. Jūsų nuomone, kiek šie skirtumai yra kliūtis tarptautinei prekybai? Siekiant išvengti nesusipratimų, aš trumpai paaiškinsiu kiekvieną aptariamą skirtumą.

(PERSKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS APIE KIEKVIENĄ DALYKĄ – KEISTI TEIGINIŲ A-G SKAITYMO TVARKĄ)

- Labai svarbi kliūtis1

- Gana svarbi kliūtis2

- Nesvarbi kliūtis3

- Tai visiškai ne kliūtis4

-[Tarptautinė prekyba visiškai nedomina] 8

-[Nežino / neatsakė].....9

A–Skirtinga periodo, per kurį galima grąžinti prekes, trukmė	1	
.....	2	3 4 8 9
<p>Parduodant prekes telefonu, paštu, elektroniniu būdu arba apsilankant namuose, vartotojas turi teisę persigalvoti ir nutraukti sandorį per tam tikrą laikotarpį. Vienose šalyse vartotojams suteikiamas ilgesnis laikotarpis, per kurį galima grąžinti prekes, nei kitose šalyse, ir gali būti nuo septynių (7) darbo dienų iki keturiolikos (14) kalendorinių dienų.</p>		
B–Informacijos, kurią reikia suteikti vartotojui, skirtumai	1	2 3
.....	4	8 9
<p>Parduodant prekes telefonu, paštu, elektroniniu būdu arba apsilankant namuose, prieš sudarant sandorį arba sandorio metu Jūs turite vartotojui suteikti tam tikrą informaciją. Gali būti, kad informacijos turinį (pvz., reikalavimas visuomet nurodyti kompanijos adresą), terminus bei informacijos pobūdį reikės pakeisti atsižvelgiant į vartotojo šalies įstatymus.</p>		
C–Skirtumai tais atvejais, kai nesuteikiama informacija	1	2 3
.....	4	8 9
<p>Jei vartotojui nesuteikiama reikalinga informacija, pasekmės skirtingose Europos Sąjungos šalyse gali būti reglamentuojamos skirtingai. Kai kuriose šalyse vartotojai gali turėti sutartyje numatytas priemones (pvz., jie gali turėti teisę nutraukti sandorį su Jūsų kompanija), o kitose Europos Sąjungos šalyse vartotojai tokios teisės gali neturėti.</p>		
D–Galimų sandorio nutraukimo būdų skirtumai		1 2 3 4 8 9
<p>Kai kuriose šalyse vartotojai gali pasirinkti, koku būdu informuoti Jus (pvz., elektroniniu paštu arba tiesiog grąžindami prekę), kitose šalyse jie privalo pasinaudoti</p>		

konkrečia procedūra, pvz.,
registruotu paštu.

E–Grąžinimo išlaidų traktavimo skirtumai 1 2 3 4 8 9

Kai kuriose šalyse Jūs galite
reikalauti, kad vartotojas
apmokėtų tam tikras išlaidas,
jeigu jis nutraukia sandorį (pvz.,
prekių grąžinimo mokestį),
kitose šalyse tokios galimybės
Jūs neturite.

F–Skirtumai apibrėžiant prekės pristatymą..... 1 2 3 4 8 9

Priklausomai nuo šalies,
skirtingai suprantama, kuriuo
metu prekė yra pristatoma
pirkėjui (pvz., kai prekė yra
tiesiogiai įteikiama vartotojui
arba kai ji atsiduria jam
pasiekiamoje Jūsų prekybos
vietoje). Šie skirtumai yra
reikšmingi, nustatant kas yra
atsakingas už prekės gedimą
arba jai padarytą žalą.

G–Šalių - Europos Sąjungos narių įstatymų, apibrėžiančių prekių
neatitikimą vartotojo sudarytam sandoriui, skirtumai 1 2 3
..... 4 8 9

Pavyzdžiui, kai kuriose Europos
Sąjungos šalyse vartotojai turi
daugiau laiko reikalavimams,
kad prekė būtų sutaisyta,
pakeista arba sumažinta jos
kaina, jeigu yra tam tikri
neatitikimai.

Q11.

[PERSKAITYKITE, JEI Q5=0]

Dabar pakalbėkime apie kitas kliūtis, su kuriomis Jūs, kaip prekybininkas, galite susidurti vykdant tarptautinę prekybą Europose Sąjungos šalyse.

[PERSKAITYKITE, JEI Q5 atsakymas yra tarp 1 ir 26:]

Remiantis Jūsų patirtimi tarptautinėje prekyboje, norėčiau sužinoti Jūsų nuomonę apie dar kelių praktinių kliūčių svarbą.

Prašom pasakyti, ar Jūsų manymu šios kliūtys yra svarbios tarptautinei prekybai?

(PERSKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

- Labai svarbu1
- Greičiau svarbu2
- Greičiau nesvarbu3
- Visiškai nesvarbu4
- [Tarptautinė prekyba visiškai nedomina] 8
- [Nežino / neatsakė]9

- a) Papildomos išlaidos, susijusios su skirtingais nacionaliniais finansiniais įstatymais (PVM įstatymai, t.t.)1 2 3 4 9
- b) Papildomos išlaidos, susijusios su skirtingais vartojimo sandorius reglamentuojančiais nacionaliniais įstatymais1 2 3 4 9
- c) Didesnės tarptautinio pristatymo išlaidos lyginant su vietiniais pristatymais1 2 3 4 9
- d) Galimai didesnės sąnaudos sprendžiant tarptautinius skundus ir konfliktus nei vidaus 1 2 3 4 9
- e) Galimai didesnės sąnaudos dėl apgavysčių bei nemokėjimų rizikos tarptautinėje prekyboje lyginant su vidaus prekyba1 2 3 4 9
- f) Galimai didesnės sąnaudos garantuojant efektyvesnį tarpautinį aptarnavimą po pardavimų lyginant su vidaus aptarnavimu po pardavimų1 2 3 4 9
- g) Papildomos išlaidos, kylančios dėl kalbos skirtumų1 2 3 4 9

III. Tarptautinės prekybos "Verslas vartotojams" palengvinimo priemonės

Q12 Jeigu įstatymų nuostatos, reglamentuojančios sandorius su vartotojais, būtų vienodos visose 27-iose Europos Sąjungos šalyse-narėse, ar Jūs manote, kad Jūsų tarptautinės prekybos apimtys...

(PERSKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- Labai padidėtų..... 4
- Šiek tiek padidėtų.....3
- Šiek tiek sumažėtų.....2
- Labai sumažėtų1
- [Nepasikeistų]8
- [Nežino / neatsakė].....9

Q13 Jeigu įstatymų nuostatos, reglamentuojančios sandorius su vartotojais, būtų vienodos visose 27-iose Europos Sąjungos šalyse-narėse, keliuose Europos Sąjungos šalyse Jūs būtumtėte suinteresuoti prekiauti galutiniams vartotojams?

(PERSKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- nė vienas, mūsų nedomina
tarptautinė prekyba 1
- Vienoje šalyje 2
- 2-3 Europos Sąjungos šalyse..... 3
- 4-10 Europos Sąjungos šalių 4
- Daugiau nei 10 Europos Sąjungos
šalių..... 5
- [Nežino / neatsakė]..... 9

Q14 Ar Jūs žinote, kur Jūs galite rasti reikalingos informacijos apie įstatymus, reglamentuojančius vartotojų teisių apsaugą kitose Europos Sąjungos šalyse?

(PERSKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- taip..... 1
- [Taip, konkrečiai paminėtas
Europos vartotojų centras]..... 2
- ne 3
- [Nežino / neatsakė]..... 9

Q15 Šiek tiek keičiant temą prieš baigiant apklausą, aš norėčiau užduoti Jums keturis papildomus klausimus apie vietos vartotojų apsaugos problemas?

Ar Jūs esate gerai informuotas (-a) apie Jūsų teisinius įsipareigojimus vartotojams, kuriuos numato vartotojų teisių apsaugos įstatymas šalyje?

(PERSKAITYKITE - TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- Labai gerai informuotas 1
- Gerai informuotas..... 2
- Nelabai gerai informuotas ar 3
- Visiškai neinformuotas? 4
- [Nežino / neatsakė]..... 9

Q16 Norėčiau Jūsų paklausti apie ginčus su vartotojais Lietuvoje, nesvarbu, ar tai susiję su tarptautine ar su šalies vidaus prekyba. Ar Jūs jau naudojęs Alternatyviais Ginčų Sprendimo mechanizmais (arbitrai, ombudsmenai, sutaikinimo institucijos, kitos institucijos, kuriose ginčai sprendžiami ne teismo būdu), sprendžiant ginčus su vartotojais?

(PERSKAITYKITE – TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- Ne, ir aš nežinau nei vieno iš šių mechanizmų..... 1
- Ne, bet aš žinau kelis ginčų sprendimo ne teismo būdu mechanizmus..... 2
- Taip, aš esu naudojęsis ginčų sprendimo ne teismo būdu mechanizmu..... 3
- Taip, aš nuolat naudojuosi šiais mechanizmais..... 4
- [Nežino / neatsakė]..... 9

Q19. Kalbant apie produktų saugumą, ar per paskutinius 12 mėnesių Jūsų kompanija susidūrė su kuriuo nors iš išvardytų dalykų?

Apie maisto produktus šiuo atveju nebus kalbama.

- taip 1
- ne 2
- [Nežino / neatsakė] 9

- a) Vartotojai pateikė Jums skundus dėl bet kurio iš Jūsų parduodamų produktų..... 1 2 9
- b) Bet kurių Jūsų parduodamų produktų saugumą tikrino valdžios institucijos..... 1 2 9
- c) Bet kurie iš Jūsų parduodamų produktų buvo grąžinti ar išimti prekybos..... 1 2 9
- d) Jūs, kaip mažmenininkas atlikote bandymus tam, kad įsitikintumėte, kad bet kurie iš Jūsų parduodamų produktų yra saugūs..... 1 2 9
- e) .. Kitos priemonės (spontaninis) 1 2 9

Q20. Turint omenyje visu ne maisto produktų šiuos metu parduodamus Lietuvoje, ar Jūs asmeniškai manote, kad ...?

- iš esmės visi produktai yra saugūs 1
- nedidelė dalis produktų yra nesaugūs,
ar 2
- žymi dalis produktų yra nesaugūs 3
- [Nežino / neatsakė] 9