

Анкета за МСП панел Алтернативно решаване на спорове (АРС)

Алтернативното решаване на спорове (АРС) включва всички процеси за решаване на спорове, които се водят извън съда. АРС включва процесите на медиация, арбитраж, помирителни комисии и комисии за жалби на потребителите.

Европейската комисия проучва функционирането на АРС схемите в Европа. Целта е да се установи дали бизнеса смята АРС схемите за ефективен начин за решаване на спорове с потребители. Комисията ще вземе под внимание мнението на бизнеса при разработването на бъдещи политики за АРС, които да отговарят и на неговите потребности.

Тази анкета ви дава възможност със съдействието на местния ви партньор от Европейската мрежа за подпомагане на бизнеса Enterprise Europe Network, да изпратите своето мнение за АРС.

Може да получите повече информация за всички видове АРС схеми във вашата страна на http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm.

Предварително ви благодарим за съдействието, което оценяваме.

Профил на фирмата

1. В коя държава е локализирана фирмата ви?
2. Освен във вашата страна, в кои други страни членки на ЕС редовно продавате продукти и услуги?
3. Какъв е броят на заетите във вашата фирма?
☐ 0-9
☐ 10-49
☐ 50-249
4. Посочете основния сектор на дейност на фирмата:

A) Познаване на APC

1. Чували ли сте за APC схеми във вашата страна?

- ☐ ДА
- ☐ Не (идете на въпрос 3)

2. От къде научихте за APC схемите?

- ☐ Фирмата ми е член на APC схема.
- ☐ Потребител ме информира за APC
- ☐ Бях информиран от друга фирма
- ☐ Прочетох във вестник / списание /уеб сайт
- ☐ Друго [моля, уточнете]:
- ☐ Не знам

B) Опит с APC

3. Имали ли сте спорове с потребители?

- ☐ Да (идете на въпрос 3а)
- ☐ Не (идете на въпрос 4)

3а. Използвали ли сте някога APC за решаване на спорове с потребители?

- ☐ Да (идете на въпрос 3b)
- ☐ Не (идете на въпрос 3с)
- ☐ Не знам

3b. В какви случаи вече сте използвали APC за решаване на спорове с потребители?

- ☐ В страната
- ☐ Международни
- ☐ И в страната, и международни

3с. Случвало ли се е да искате да използвате APC, но да не е имало възможност?

- ☐ Да (идете на въпрос 3d)
- ☐ Не

3d. Моля, определете за кой сектор не е било възможно използването на APC:

- ☐ Банков
- ☐ Застраховане
- ☐ Инвестиции/Осигуровки
- ☐ Транспорт
- ☐ Пощенски услуги
- ☐ Пътнически багаж / Туризм
- ☐ Въздушен транспорт
- ☐ Телекомуникации
- ☐ Енергия, водоснабдяване, отопление
- ☐ Нехранителни потребителски стоки
- ☐ Строителство

☐ Друго [моля, уточнете]:

[На въпросите от 3е до 3h отговарят само фирми, които вече са използвали APC]

3е. Най-общо, как определяте опита си с APC?

- ☐ Отличен
- ☐ Добър
- ☐ Неутрално
- ☐ Слабо
- ☐ Много слабо
- ☐ Не знам

3ф. Според вашия опит, как се съотнасят разходите за APC в сравнение със съдебните процедури?

- ☐ Разходите за APC са по-високи отколкото съдебните
- ☐ Разходите за APC са същите като съдебните
- ☐ Разходите за APC са по-ниски отколкото съдебните
- ☐ Не знам

3г. Приблизително колко време ви отне да решите спора с APC?

- ☐ Под 1 седмица
- ☐ Под 1 месец
- ☐ Под 3 месеца
- ☐ Под 6 месеца
- ☐ Под 1 година
- ☐ Повече от година

3h. Според вашия опит с APC, бихте ли го използвали отново при спорове с потребители?

- ☐ Да
- ☐ Не
- ☐ Не знам

4. Ако трябва да уредите спор, какъв начин бихте предпочели да използвате за решаването му?

- ☐ Чрез съда (идете на въпрос 7)
- ☐ Чрез APC (идете на въпроси 5 и 6)
- ☐ Не знам

5. Според вас, кои са най-големите предимства на APC?

- ☐ Евтино е
- ☐ Лесно

- ☐ Спорът се решава бързо
- ☐ Позволява запазване на репутацията на фирмата
- ☐ Не знам
- ☐ Друго [моля, уточнете]:

6. С какво решение бихте предпочели да приключи APC?

- ☐ Договор между страните
- ☐ Не обвързващо решение (напр. препоръки)
- ☐ Решение обвързващо фирмата
- ☐ Решение обвързващо двете страни
- ☐ Друго [моля, уточнете]:
- ☐ Не знам

С) Онлайн процедури за APC

Онлайн APC означава, че процедурата се провежда предимно онлайн, в специална онлайн платформа и/или чрез електронни представа (напр. е-мейли, skype).

7. Бихте ли участвали в решаване на спор на национално или международно ниво чрез онлайн APC?

- ☐ Да
- ☐ Не
- ☐ Не знам

Д) Колективни APC процедури

Колективна APC процедура означава, че се решава спор с повече от един потребител по един и същи проблем чрез APC процедура.

8. Считате ли, че колективната APC процедура е добър начин за решаване на спорове по един и същи проблем с група потребители?

- ☐ Да (идете на въпрос 9)
- ☐ Не (идете на въпрос 10)
- ☐ Не знам

9. Защо смятате, че колективната APC процедура е добър начин за решаване на спорове по един и същи проблем с група потребители?

- ☐ Обединяването прави процедурата по-евтина
- ☐ Обединяването прави процедурата по-бърза

- ☐ Дава се възможност да се реши спор с множество потребители по един и същи начин.
- ☐ Не знам
- ☐ Друго [моля, уточнете]:

Е) Финансиране на APC

Има различни начини за финансиране на APC схеми. Те включват обществено и частно финансиране (напр. фирми, такси на страните) или комбинации от тях.

10. Как бихте желали да участвате във финансирането на разходите за стартиране и протичане на APC процедурата?

- ☐ Не желая да участвам във финансирането
- ☐ Чрез такса за всеки от случаите, в които фирмата ми е въввлечена
- ☐ Чрез облагане
- ☐ Чрез специфичен данък
- ☐ Друго [моля, уточнете]:
- ☐ Не знам