

ZA5466

**Flash Eurobarometer 299 (Consumer Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Czech Republic**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

PTEJTE SE VŠECH

Q1. Řekněte mi, prosím, zda jste v posledních 12 měsících zakoupili na dálku jakékoliv zboží či služby v České republice či jinde kterýmkoli z následujících způsobů...?

[MOŽNÝCH VÍCE ODPOVĚDÍ]

- Ano, od prodejce či poskytovatele, který sídlí v ČR. 1
 - Ano, od prodejce či poskytovatele, který sídlí v jiné zemi EU..... 2
 - Ano, od prodejce či poskytovatele, který sídlí mimo EU..... 3
 - Ne..... 4
 - [Neví/neodpověděl-a]..... 9
- A. Přes Internet (internetové stránky, e-mailem atd.)..... 1 2 3 4 9
- B. Po telefonu. 1 2 3 4 9
- C. Poštou (přes katalog, zásilkový obchod atd.) 1 2 3 4 9

TREND 2009

[PTEJTE SE, POKUD ODPOVĚĎ NA Q1A ČI Q1B ČI Q1C JE "2"]

Q1A. Uvedli jste, že jste něco zakoupili na dálku (po telefonu, poštou či přes internet) z jiné země EU. Řekněte mi, prosím, kolik jste za položky zakoupené na dálku z jiné země EU utratili celkem v posledních 12 měsících, i kdyby se mělo jednat jen o přibližnou sumu.

- []€ (or local currency)
- [Neví/neodpověděl-a] 99999999

TREND 2009

PTEJTE SE VŠECH

Q2. Zakoupili jste v posledních 12 měsících nějaké zboží, když jste byli na dovolené, na nákupu či na služební cestě v jiné zemi EU?

- Ano 1
- Ne..... 2
- [Neví/neodpověděl-a] 9

TREND 2008

Q3. Stala se vám v posledních 12 měsících některá z následujících situací, když jste něco nakupovali na dálku v ČR či jinde?

- Stalo 1
- Nestalo 2
- [Neví/neodpověděl-a] 9

[PTEJTE SE, POKUD ODPOVĚĎ NA Q1.A ČI Q1.B ČI Q1.C JE "1"]

A. Opožděné doručení něčeho, co jste zakoupili u prodejce/poskytovatele, který sídlí v České republice..... 1 2 9

B. Zakoupili jste něco u prodejce/poskytovatele, který sídlí v České republice, a nebylo vám to vůbec doručeno 1 2 9

[PTEJTE SE, POKUD ODPOVĚĎ NA Q1.A ČI Q1.B ČI Q1.C JE "2"]

C. Opožděné doručení něčeho, co jste zakoupili u prodejce/poskytovatele, který sídlí v jiné zemi EU 1 2 9

D. Zakoupili jste něco u prodejce/poskytovatele, který sídlí v jiné zemi EU, a nebylo vám to vůbec doručeno 1 2 9

[PTEJTE SE, POKUD ODPOVĚĎ NA Q1.A ČI Q1.B ČI Q1.C JE "3"]

E. Opožděné doručení něčeho, co jste zakoupili u prodejce/poskytovatele, který sídlí mimo EU 1 2 9

F. Zakoupili jste něco u prodejce/poskytovatele, který sídlí mimo EU, a nebylo vám to vůbec doručeno 1 2 9

[PTEJTE SE, POKUD ODPOVĚĎ NA Q1.A ČI Q1.B ČI Q1.C JE "2"]

G. Chtěli jste něco zakoupit od prodejce/poskytovatele v jiné zemi EU, ale prodejce vám to odmítl doručit či prodat..... 1 2 9

TREND 2008

PTEJTE SE VŠECH

Q4. Zakoupili jste či jste podepsali smlouvu na nějaké finanční služby (např. běžný účet, kreditní karty, spořicí účet, pojistná smlouva, hypotéka, atd.) přes internet, telefon či poštou v posledních 12 měsících?

[MOŽNÝCH VÍCE ODPOVĚDÍ]

- Ano, od prodejce či poskytovatele, který sídlí v ČR. 1
- Ano, od prodejce či poskytovatele, který sídlí v jiné zemi EU..... 2
- Ano, od prodejce či poskytovatele, který sídlí mimo EU..... 3
- [Ne] 4
- [Neví/neodpověděl-a]..... 9

TREND 2008

PTEJTE SE VŠECH

Q5. Když se obecně zamyslíte nad nákupem zboží či služeb od prodejců/poskytovatelů sídlících jinde v Evropské unii, čemuž se říká "přeshraniční nákup", řekněte mi, prosím, do jaké míry souhlasíte či nesouhlasíte s každým z následujících tvrzení.

- Zcela souhlasím 1
- Spíše souhlasím 2
- Spíše nesouhlasím 3
- Zcela nesouhlasím 4
- [Neví/neodpověděl-a]..... 9

- A. Jste připraveni na nákup zboží či služeb, při němž použijete jiný jazyk Evropské unie 1 2 3 4 9
- B. Víte, kde získat informace a radu ohledně přeshraničního nákupu v rámci Evropské unie ... 1 2 3 4 9
- C. V příštích 12 měsících plánujete uskutečnění přeshraničních nákupů o vyšší hodnotě, než jste uskutečnili v uplynulých 12 měsících..... 1 2 3 4 9
- D. Nemáte zájem o přeshraniční nákupy, protože si nejste jisti svými právy 1 2 3 4 9
- E. Nemáte zájem o přeshraniční nákupy, protože nemáte přístup na internet..... 1 2 3 4 9
- F. Nemáte v příštích 12 měsících zájem o přeshraniční transakce v rámci Evropské unie 1 2 3 4 9
- G. Nemáte zájem uskutečňovat přeshraniční transakce, protože se obáváte těžkostí, jež mohou vyvstat, pokud by bylo potřeba řešit nějaké problémy, jako např. reklamace, vrácení vadných produktů atd. 1 2 4 3 9
- H. Nemáte zájem uskutečňovat přeshraniční transakce, protože se obáváte, že byste se mohli stát obětí podvodů při nákupu zboží či služeb 1 2 3 4 9
- I. Nemáte zájem uskutečňovat přeshraniční transakce, protože se obáváte o doručení 1 2 3 4 9

TREND 2008

PTEJTE SE VŠECH

Q6. Uvedte u každé z následujících položek, zda byste více důvěřovali nákupům u prodejců/poskytovatelů sídlících v jiné zemi Evropské unie, či v České republice, či byste důvěřovali oběma nastejno?

- Větší důvěra v prodejce z jiné země EU 1
- Větší důvěra v prodejce z České republiky, než z jiné země EU 2
- Stejná důvěra 3
- [Neví/neodpověděl-a] 9

- A. Nákup zboží či služeb přes internet 1 2 3 9
- B. Nákup zboží či služeb po telefonu či poštou 1 2 3 9
- C. Nákup zboží či služeb od obchodních zástupců u vás doma či v práci 1 2 3 9
- D. Nákup zboží či služeb od prodejce/poskytovatele během vaší dovolené, cesty za nákupy či služební cesty 1 2 3 9

Q7. Když si v současné době zakoupíte zboží či službu od prodejce/poskytovatele ze zahraničí, bude se tento váš obchod pravděpodobně řídit právem prodejce/poskytovatele.

Pokud by v těchto obchodech byla aplikována jednotná evropská pravidla bez ohledu na sídlo prodejce/poskytovatele, byli byste ochotnější, stejně ochotní či méně ochotní činit tyto přeshraniční nákupy:

- Ochotnější 1
- Stejně ochotní 2
- Méně ochotní 3
- [Neví/neodpověděl-a] 9

- A. ... v případě elektronického obchodu 1 2 3 9
- B. ... v případě nákupu v kamenných provozovnách..... 1 2 3 9

TREND 2009

PTEJTE SE VŠECH

Q8. Stalo se vám v posledních 12 měsících něco z následujícího?

[MOŽNÝCH VÍCE ODPOVĚDÍ]

- Ano 1
- Ne 2
- [Neví/neodpověděl-a] 9

- A. Setkali jste se s nevyžádanými komerčními reklamami, oznámeními či nabídkami (nevyžádané telefonáty, spamy, komerční SMS atd.)..... 1 2 9
- B. Setkali jste se se zavádějícími nebo klamavými reklamami, oznámeními či nabídkami..... 1 2 9
[PTEJTE SE NA C, POKUD JE ODPOVĚĎ NA POLOŽKU B "ANO"]
- C. Odpověděl(a) jste na reklamu nebo nabídku, která se pak ukázala jako zavádějící nebo klamavá 1 2 9
- D. Setkali jste se s podvodnými reklamami, oznámeními či nabídkami 1 2 9
[PTEJTE SE NA E, POKUD JE ODPOVĚĎ NA POLOŽKU D "ANO"]
- E. Odpověděl(a) jste na reklamu nebo nabídku, která se pak ukázala jako podvodná..... 1 2 9

TREND 2009

PTEJTE SE VŠECH

Q9. Setkali jste se v posledních 12 měsících s nějakým problémem při nákupu něčeho v ČR?

- Ano - a stěžoval/a jsem si na to prodejci/poskytovateli/výrobci 1
- Ano - ale nestěžoval/a jsem si na to
prodejci/poskytovateli/výrobci 2
- Ne 3
- [Neví/neodpověděl-a] 9

TREND 2009

[PTEJTE SE, POKUD Q9 = 1]

Q10A. Byl(a) jste obecně spokojen(a) se způsobem, jakým prodejce/poskytovatel/výrobce vaši(e) stížnost(i) vyřídil?

- Velmi spokojen(a) 4
- Spíše spokojen(a) 3
- Nepříliš spokojen(a) 2
- Zcela nespokojen(a) 1
- [Neví/neodpověděl-a] 9

TREND 2009

[PTEJTE SE, POKUD Q9 = 2]

Q10B. Co bylo hlavním důvodem toho, že jste nepodali stížnost?

- Bylo nepravděpodobné, že by byla ohledně vašeho problému zjednána uspokojivá náprava 1
- Částky, o které se jednalo, byly příliš malé 2
- Nevěděli jste, jak nebo kde si stěžovat 3
- Nestěžovali jste si prodejci/poskytovateli, ale šli jste přímo za třetí stranou (spotřebitelská asociace, advokát, rozhodčí řízení, zprostředkování, smírčí orgán, soud)..... 4
- [Jiné]..... 8
- [Neví/neodpověděl-a] 9

TREND 2009

[PTEJTE SE, POKUD Q10A=1 nebo 2]

Q11. Jak jste dále postupovali?

[MOŽNÝCH VÍCE ODPOVĚDÍ]

- Žádné další kroky jste nepodnikali 1
- Požádali jste o radu spotřebitelskou asociaci/centrum pomoci spotřebitelům 2
- Požádali jste o radu právníka 3
- Věc jste předložili k rozhodčímu řízení, zprostředkování nebo smírčímu orgánu 4
- Věc jste předali soudu 5
- Stěžovali jste si veřejnému úřadu (spotřebitelskému úřadu, regulátorovi či místnímu/regionálnímu úřadu) 6
- [Jiné]..... 8
- [Neví/neodpověděl-a] 9

TREND 2009

PTEJTE SE VŠECH

Q12. Pro každý z následujících výroků mi prosím řekněte, zda s nimi souhlasíte nebo nesouhlasíte. V České republice....

- Rozhodně souhlasím 1
- Souhlasím 2
- Nesouhlasím..... 3
- Rozhodně nesouhlasím 4
- [Neví/neodpověděl-a] 9

A. ... je jednoduché vyřešit spory s prodejci/poskytovateli pomocí rozhodčího řízení, zprostředkování či smírčího orgánu (například nefunkční výrobek, zpožděnou dodávku, nedodání zboží, apod.) 1 2 3 4 9

B. ... je jednoduché vyřešit spory s prodejci/poskytovateli pomocí soudu..... 1 2 3 4 9

- C. ... důvěřujete nezávislým spotřebitelským organizacím, které se zabývají ochranou vašich práv jako spotřebitele..... 1 2 3 4 9
- D. ... věříte úřadům a veřejným institucím, že ochrání vaše spotřebitelská práva 1 2 3 4 9
- E. ... cítíte, že vaše práva jsou adekvátně chráněna již existujícími opatřeními na ochranu spotřebitelů 1 2 3 4 9
- F. ... Obecně prodejci/poskytovatelé služeb v ČR respektují práva spotřebitelů..... 1 2 3 4 9
- G. ... Měl(a) byste větší motivaci hájit svoje práva u soudu, pokud byste se mohl(a) sdružit s dalšími spotřebiteli, kteří si stěžují na stejnou věc..... 1 2 3 4 9
- H. ... Změnili jste své spotřebitelské (konzumní) chování jako důsledek zprávy v médiích (např. jste změnili obchod či výrobek)..... 1 2 3 4 9

NYNÍ SE VÁM ZEPTÁM NA JINÉ TÉMA

TREND 2009

PTEJTE SE VŠECH

Q13. Když se zamyslíte nad veškerým nepotravinovým zbožím, které je v současné chvíli na trhu v České republice, myslíte si, že...?

- v podstatě jsou všechny výrobky bezpečné..... 1
- malé množství výrobků není bezpečných 2
- podstatné množství výrobků není bezpečných..... 3
- [záleží na tom, o jaký výrobek se jedná] 4
- [Neví/neodpověděl-a] 9

NEW

PTEJTE SE VŠECH

Q14. A když se zamyslíte nad veškerým potravinovým zbožím, které je v současné chvíli na trhu v České republice, myslíte si, že...?

- v podstatě jsou všechny potravinové výrobky bezpečné..... 1
- malé množství potravinových výrobků není bezpečných 2
- podstatné množství potravinových výrobků není bezpečných..... 3
- [záleží na tom, o jaký výrobek se jedná] 4
- [Neví/neodpověděl-a] 9

MODIFIED 2009

PTEJTE SE VŠECH

Q15. Dotklo se vás osobně někdy stažení nějakého výrobku z trhu?

- Ano - nepotravinového výrobku 1
- Ano - potravinového výrobku..... 2
- ANO, OBOJÍ 3
- Ne..... 4
- [Neví/neodpověděl-a] 9

TREND 2009

[PTEJTE SE, POKUD Q15 JE "1" NEBO "2" NEBO "3"]

Q16A. Jak jste se v takové situaci zachovali?

[MOŽNÝCH VÍCE ODPOVĚDÍ]

- Neudělali jste nic..... 1
- Kontaktovali jste prodejce nebo distributora 2
- Kontaktovali jste výrobce..... 3
- Kontaktovali jste nějaký národní veřejný úřad 4
- Kontaktovali jste spotřebitelskou organizaci 5
- Udělali jste něco jiného 6
- [Jiné]..... 7
- [Neví/neodpověděl-a]..... 9

TREND 2009

[PTEJTE SE, POKUD Q15 JE "4" NEBO "9"]

Q16B. Co byste dělali, kdyby se vás týkalo stažení nepotravinářského výrobku z trhu?

[MOŽNÝCH VÍCE ODPOVĚDÍ]

- Neudělali byste nic..... 1
- Kontaktovali byste prodejce nebo distributora 2
- Kontaktovali byste výrobce..... 3
- Kontaktovali byste nějaký národní veřejný úřad 4
- Kontaktovali byste spotřebitelskou organizaci 5
- Udělali byste něco jiného, co nebylo zmíněno 6
- [Jiné]..... 7
- [Neví/neodpověděl-a]..... 9

TREND 2010

PTEJTE SE VŠECH

Q17. Vezmete-li v úvahu vše, co jste minulý týden nakoupili, ovlivnil vaši volbu výrobku (či služby) jeho (její) dopad na životní prostředí?

- Ano..... 1
- Ne..... 2
- [Neví/neodpověděl-a]..... 9

TREND 2010

PTEJTE SE VŠECH

Q18. Pokud při nákupu výrobku/služby zvažujete jeho/její dopad na životní prostředí, kde byste chtěli, aby byly informace o vlivu výrobků (či služeb) na životní prostředí zobrazeny?

- Ne - nebral(a) bych dopady na životní prostředí výrobků (či služeb) v úvahu	1
- Na výrobku (pokud se nejedná o službu)	2
- Zobrazeno v obchodě/ když je mi prodáván(a)	3
- Na internetu / domácí stránce / webové stránce	4
- [Neví/neodpověděl-a]	9

D1. Pohlaví

[NEPTEJTE SE - OZNAČTE PŘÍSLUŠNOU MOŽNOST]

- [1] Muž
- [2] Žena

D2. Kolik je Vám let?

- [][] roků
- [00] [ODMÍTNUTÍ/ŽÁDNÁ ODPOVĚĎ]

D3. Kolik Vám bylo let, když jste ukončil/a své denní vzdělání?

[Zapište VĚK, KDY BYLO VZDĚLÁNÍ UKONČENO]

- [][] roků
- [00] [STÁLE POKRAČUJE VE VZDĚLÁVÁNÍ]
- [01] [NIKDY NEPROŠEL CELODENNÍM VZDĚLÁVÁNÍM]
- [99] [ODMÍTNUTÍ/ŽÁDNÁ ODPOVĚĎ]

D4. Pokud se týče vašeho současného zaměstnání, řekl/a byste, že jste OSVČ, zaměstnanec, manuální pracovník, anebo byste řekl/a, že nevykonáváte žádné placené zaměstnání? Znamená to, že jste... [POKUD BYLA POSKYTNUTA ODPOVĚĎ V HLAVNÍ KATEGORII, ČTĚTE PŘÍSLUŠNÉ PODKATEGORIE - MOŽNOST POUZE JEDNÉ ODPOVĚDI]

- OSVČ

- i.e. : - zemědělec, lesník, rybář 11
- majitel obchodu, řemeslník 12
- odborník (právník, lékař, účetní, architekt,...) 13
- manažer firmy 14
- jiné 15

- zaměstnanec

- i.e. : - odborník (lékař, právník, účetní, architekt...) 21
- vyšší management, ředitel nebo vrcholný management 22
- střední management 23
- státní úředník 24
- úředník v kanceláři 25
- jiný zaměstnanec (prodavač, zdravotní sestra a pod.) 26
- jiné 27

- dělník

- i.e. : - mistr / kontrolor (manažer týmu a pod.) 31
- dělník 32
- nekvalifikovaný dělník 33
- jiné 34

- bez profesionální činnosti	
→ i.e. :	
- péče o domácnost.....	41
- student (denní studium)	42
- důchodce	43
- hledá práci	44
- jiné	45
- [odmítl/a uvést]	99

TREND 2009

B6.	Řekl/a byste, že žijete v....	
-	Vesnici na venkově.....	1
-	Malém městě	2
-	Středně velkém městě	3
-	Větším městě	4
-	Velkoměstě/hlavním městě	5
-	[Neví/neodpověděl-a].....	9

TREND 2009

B7.	Máte doma k dispozici připojení k Internetu...	
-	Ano	1
-	Ne	2
-	[Neví/neodpověděl-a].....	9