

ZA5615

**Flash Eurobarometer 332
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Slovakian Republic**

FL332 - SK

Postoje spotrebiteľov k cezhraničnému obchodu a ochrane spotrebiteľa

D1 Koľko máte rokov?

(ZAPÍŠTE – AK „ODMIETNUTIE“, OZNAČTE 99)

--	--

D2 Pohlavie.

Muž	1
Žena	2

PREDAJCA JE MALOOBCHODNÝ PREDAJCA TOVARU – OBCHOD ALEBO INTERNETOVÁ STRÁNKA/POSKYTOVATEĽ JE PREDAJCA SLUŽBY

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

--

Q1 Kúpili ste si počas posledných 12 mesiacov nejaký tovar alebo služby na Slovensku alebo niekde inde cez internet, cez telefón alebo poštou niektorým z nasledujúcich spôsobov?

(MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

	(PONÚKNITE)	Áno, od predajcu/p oskytovateľa sídliaceho na Slovensku	Áno, od predajcu/p oskytovateľa sídliaceho v inej krajine EÚ	Áno, od predajcu/p oskytovateľa sídliaceho mimo EÚ	Nie	NEVIE/NE ODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)
--	-------------	---	--	--	-----	----------------------------------

1	Cez Internet (webovú stránku, e-mail atď.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Cez telefón	1,	2,	3,	4,	5,
3	Poštou (katalógy, na dobierku atď.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

OTÁZKU Q2.1 SA PÝTAJTE, AK „Áno, od predajcu/poskytovateľa sídliaceho na Slovensku“, OZNAČENÉ 1 v Q1.1 ALEBO Q1.2 ALEBO Q1.3 – OSTATNÍ PREJDITE NA Q2.2

PROG: Suma musí byť zadaná priamo v miestnej mene, táto suma sa automaticky prevedie na eurá (prevodná tabuľka bola odoslaná)

--

Q2.1 Povedali ste, že ste kúpili niečo cez internet, cez telefón alebo poštou od predajcu/poskytovateľa sídlaceho na Slovensku. Povedzte mi, koľko ste celkovo minuli na tovar a služby, ktoré ste kúpili cez internet, cez telefón alebo poštou na Slovensku za posledných 12 mesiacov. Môže byť aj približná suma. .

(ANK.: AK „NEVIE“, OZNAČTE 999999)

€

NEW

OTÁZKU Q2.2 SA PÝTAJTE, AK „Áno, od predajcu/poskytovateľa sídlaceho v inej krajine EÚ“, OZNAČENÉ 2 v Q1.1 ALEBO Q1.2 ALEBO Q1.3 – OSTATNÍ PREJDITE NA Q2.3

PROG: Suma musí byť zadaná priamo v miestnej mene, táto suma sa automaticky prevedie na eurá (prevodná tabuľka bola odoslaná)

Q2.2 Povedali ste, že ste kúpili niečo cez internet, cez telefón alebo poštou od predajcu/poskytovateľa sídlaceho v INEJ KRAJINE EÚ. Povedzte mi, koľko ste celkovo minuli na tovar a služby, ktoré ste kúpili cez internet, cez telefón alebo poštou v inej krajine EU za posledných 12 mesiacov. Môže byť aj približná suma.

(ANK.: AK „NEVIE“, OZNAČTE 999999)

€

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

OTÁZKU Q2.3 SA PÝTAJTE, AK „Áno, od predajcu/poskytovateľa sídlaceho mimo EÚ“, OZNAČENÉ 3 v Q1.1 ALEBO Q1.2 ALEBO Q1.3 – OSTATNÍ PREJDITE NA Q3

PROG: Suma musí byť zadaná priamo v miestnej mene, táto suma sa automaticky prevedie na eurá (prevodná tabuľka bola odoslaná)

Q2.3 Povedali ste, že ste kúpili niečo cez internet, cez telefón alebo poštou od predajcu/poskytovateľa sídlaceho mimo EÚ. Povedzte mi, koľko ste celkovo minuli na tovar a služby, ktoré ste kúpili cez internet, cez telefón alebo poštou mimo EU za posledných 12 mesiacov. Môže byť aj približná suma.

(ANK.: AK „NEVIE“, OZNAČTE 999999)

€

NEW

OTÁZKU Q3 SA PÝTAJTE, IBA AK JE OZNAČENÉ 1 ALEBO 2 V Q1.1 ALEBO Q1.2 ALEBO Q1.3 – OSTATNÍ PREJDITE NA Q4

--

Q3 Stala sa Vám počas posledných 12 mesiacov pri nákupe niečoho cez internet, cez telefón alebo poštou na Slovensku alebo niekde inde niektorá z nasledujúcich situácií?

(JEDNA ODPOVEĎ V RIADKU)

	(PONÚKNITE)	Stala sa	Nestala sa	NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)
1	Doručenie niečoho, čo bolo zakúpené u predajcu/poskytovateľa situovaného na Slovensku sa omeškalo	1	2	3
2	Kúpili ste si niečo u predajcu/poskytovateľa situovaného na Slovensku a nebolo Vám to vôbec doručené	1	2	3
3	Doručenie niečoho, čo bolo zakúpené u predajcu/poskytovateľa situovaného v inej krajine EÚ sa omeškalo	1	2	3
4	Kúpili ste si niečo u predajcu/poskytovateľa situovaného v inej krajine EÚ a nebolo Vám to vôbec doručené	1	2	3
5	Chceli ste si niečo kúpiť u predajcu/poskytovateľa v inej krajine EÚ, ale predajca nedoručuje alebo nepredáva na Slovensko	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

--

Q4 Kúpili ste v posledných 12 mesiacoch nejaký tovar počas dovolenky, výletu za nákupmi alebo služobnej cesty v inej krajine Európskej únie?

(LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno	1
Nie	2
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	3

FL 299 Q2

--

Q5 Keď vo všeobecnosti premýšľate nad nákupom tovarov alebo služieb od predajcov/poskytovateľov, ktorí sa nachádzajú niekde inde v Európskej únii, čo označujeme ako "cezhraničné nakupovanie", povedzte mi, prosím, do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s každým z nasledujúcich tvrdení.

(JEDNA ODPOVEĎ V RIADKU)

	(PONÚKNITE)	Úplne súhlasíte	Skôr súhlasíte	Skôr nesúhlasíte	Vôbec nesúhlasíte	NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)
--	-------------	-----------------	----------------	------------------	-------------------	---------------------------------

1	Ste pripravený zakúpiť si tovar a služby za použitia iného jazyka Európskej únie	1	2	3	4	5
2	Viete, kde získať informácie a radu týkajúce sa cezhraničného nakupovania v rámci Európskej únie	1	2	3	4	5
3	Máte v úmysle v nasledujúcich 12 mesiacoch urobiť cezhraničné nákupy v hodnote vyššej, ako ste urobili za uplynulých 12 mesiacov	1	2	3	4	5
4	Nemáte záujem o cezhraničný obchod v rámci Európskej únie v nasledujúcich 12 mesiacoch	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

--

Q6 Pre každú z nasledujúcich možností mi povedzte, či pri nákupe tovaru viac dôverujete predajcovi/poskytovateľovi, ktorý sa nachádza v inej krajine Európskej únie, na Slovensku alebo rovnako dôverujete obom?

(JEDNA ODPOVEĎ V RIADKU)

	(PONÚKNITE)	Viac dôverujem predajcom z inej krajiny EÚ	Viac dôverujem predajcom zo Slovenska ako z inej krajiny EÚ	Dôverujem rovnako obom	NEVIE/NE ODPOVE DAL (NEPONÚKAJTE)
--	-------------	--	---	------------------------	-----------------------------------

1	Nákup tovaru alebo služieb prostredníctvom internetu	1	2	3	4
2	Nákup tovaru alebo služieb cez telefón alebo poštou	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Stala sa Vám niektorá z nasledujúcich vecí počas posledných 12 mesiacov?

(JEDNA ODPOVEĎ V RIADKU)

	(PONÚKNITE)	Áno	Nie	NEVIE/NE ODPOVE DAL (NEPONÚKAJTE)
--	-------------	-----	-----	-----------------------------------

1	Stretli ste sa s nevyžiadanými komerčnými reklamami, vyhláseniami alebo ponukami (nevyžiadané telefonáty, spamové emaily, komerčné SMS atď.)	1	2	3
2	Stretli ste sa so zavádzajúcimi alebo klamlivými reklamami, vyhláseniami alebo ponukami	1	2	3
3	Reagovali ste na reklamu alebo ponuku, ktorá sa ukázala byť zavádzajúca alebo klamlivá	1	2	3
4	Stretli ste sa s podvodnými reklamami, vyhláseniami alebo ponukami	1	2	3
5	Reagovali ste na reklamu alebo ponuku, ktorá sa ukázala byť podvod	1	2	3
6	Stretli ste sa s prehnanými alebo zavádzajúcimi vyhláseniami o priaznivých účinkoch výrobkov na životné prostredie	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8 Predpokladajme, že ste si poštou, telefonicky alebo cez internet objednali nejaký tovar. Myslíte si, že máte právo vrátiť tovar 4 dni po dodaní a získať peniaze späť bez uvedenia príčiny?

(LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno	1
Nie	2
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	3

EB73.3 QA6

Q9 Predstavte si, že sa bez vášho zavinenia pokazí nová chladnička, ktorú ste si kúpili pred 18 mesiacmi. Nezaplatili ste si žiadnu predĺženú obchodnú záruku. Máte právo na jej bezplatnú opravu alebo výmenu?

(LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno	1
Nie	2
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10 Predstavte si, že poštou dostanete dve vzdelávacie DVD, ktoré ste si neobjednali, spolu s faktúrou na 20 euro za tieto výrobky. Musíte faktúru zaplatiť?

(PONÚKNITE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Nie, a ani nemáte povinnosť poslať DVD späť	1
Nie, pokiaľ DVD pošlete späť	2
Áno, máte povinnosť zaplatiť	3
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11 Stretli ste sa v posledných 12 mesiacoch s nejakým problémom, keď ste si niečo kupovali na Slovensku?

(PONÚKNITE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno - a sťažovali ste sa na to predajcovi / poskytovateľovi / výrobcovi	1
- Áno - ale nestťažovali ste sa na to predajcovi / poskytovateľovi / výrobcovi	2
Nie	3
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

OTÁZKU Q12.1 SA PÝTAJTE, AK „Áno – sťažovali ste sa na to predajcovi / poskytovateľovi / výrobcovi“ OZNAČENÉ 1 V Q11 – OSTATNÍ PREJDITE NA Q12.2

Q12.1 Boli ste vo všeobecnosti spokojný alebo nie s tým, ako predajca/poskytovateľ/výrobca vybavil vašu sťažnosť (sťažnosti)?

(PONÚKNITE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

veľmi spokojný(á)	1
skôr spokojný(á)	2
nie veľmi spokojný(á)	3
vôbec nie spokojný(á)	4
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	5

FL 299 Q10A

OTÁZKU Q12.2 SA PÝTAJTE, AK „Áno – ale nestťažovali ste sa na to predajcovi / poskytovateľovi / výrobcovi“ OZNAČENÉ 2 V Q11 – OSTATNÍ PREJDITE NA Q13

Q12.2 Aký bol hlavný dôvod (dôvody), prečo ste nepodali sťažnosť?

(PONÚKNITE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Bolo nepravdepodobné, že by ste dosiahli uspokojujúce riešenie daného problému	1,
Išlo o príliš malú sumu	2,
Nevedeli ste, ako a kde sa máte sťažovať	3,
Neboli ste si istí, aké máte práva ako spotrebiteľ	4,
Mysleli ste si, že to bude trvať príliš dlho	5,
V minulosti ste sa pokúsili reklamovať iné problémy, ale bolo to neúspešné	6,
Nestťažovali ste sa predajcovi/poskytovateľovi, ale išli ste priamo za treťou stranou (spotrebiteľská organizácia, právny zástupca, arbitráž, mediácia, zmierovací orgán, na súd)	7,
Iné (SPONTÁNNE)	8,
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

OTÁZKU Q13 SA PÝTAJTE, AK „Nie veľmi spokojný(á)“ (KÓD 3) ALEBO „Vôbec nie spokojný(á)“ (KÓD 4) V Q12.1 – OSTATNÍ PREJDITE NA Q14

Q13 Ako ste ďalej postupovali?

(PONÚKNITE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Ďalej ste už nič neurobili	1,
Požiadali ste o radu asociáciu spotrebiteľov/linku pomoci spotrebiteľom	2,
Požiadali ste o radu právnika	3,
Predložili ste vec pred arbitráž, mediálny alebo AM237uzmierovací orgán	4,
Predložili ste vec pred súd	5,
Sťažovali ste sa na úrade (úrad na ochranu spotrebiteľa, regulačný alebo miestny/regionálny úrad)	6,
Iné (SPONTÁNNE)	7,
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	8,

FL 299 Q11

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q14 Pre každý z nasledujúcich výrokov mi prosím povedzte, či s ním súhlasíte alebo nesúhlasíte. Na Slovensku...

(JEDNA ODPOVEĎ V RIADKU)

	(PONÚKNITE)	Rozhodne súhlasím	Súhlasím	Nesúhlasím	Rozhodne nesúhlasím	NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)
1	Je ľahké vyriešiť spory s predajcami alebo poskytovateľmi cez arbitráž, urovnanie alebo uzmierovací orgán (pre nefungujúci tovar, neskoré alebo žiadne dodanie tovaru atď.)	1	2	3	4	5
2	Je ľahké vyriešiť spory s predajcami alebo poskytovateľmi cez súd	1	2	3	4	5
3	Veríte nezávislým spotrebiteľským organizáciám pri ochrane Vašich práv ako spotrebiteľa	1	2	3	4	5
4	Veríte verejným orgánom pri ochrane Vašich práv ako spotrebiteľa	1	2	3	4	5

5	Cítite sa byť primerane ochraňovaný(á) existujúcimi opatreniami na ochranu spotrebiteľov	1	2	3	4	5
6	Vo všeobecnosti predajcovia/poskytovatelia na Slovensku rešpektujú Vaše práva ako spotrebiteľa	1	2	3	4	5
7	V dôsledku informácií z médií ste zmenili svoje spotrebiteľské správanie (napr. zmenili obchod alebo výrobok)	1	2	3	4	5
8	Pravidelne sledujete/počúvate televízne alebo rozhlasové relácie týkajúce sa záležitostí spotrebiteľov	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

PONÚKNITE: „Bezpečnosť výrobkov“ sa vzťahuje len na spotrebný tovar a nezahŕňa priemyselné výrobky. Nebezpečné výrobky sú tie, ktoré nevyhovujú bezpečnostným normám, nejde o pušky alebo nože.

Q15 Ak premýšľate o všetkých nepotravinových výrobkoch, ktoré sú momentálne na trhu na Slovensku, myslíte si že...?

(PONÚKNITE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Všetky výrobky sú v podstate bezpečné	1
Malý počet výrobkov je nebezpečný	2
Značné množstvo výrobkov je nebezpečných	3
Záleží od výrobku (NEPONÚKAJTE)	4
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	5

FL 299 Q13

Q16 Ak premýšľate o všetkých potravinových výrobkoch, ktoré sú v súčasnosti na trhu na Slovensku, myslíte si, že ...?

(PONÚKNITE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Všetky potravinové výrobky sú v podstate bezpečné	1
Malý počet potravinových výrobkov je nebezpečný	2
Značné množstvo potravinových výrobkov je nebezpečných	3

Záleží od výrobku (NEPONÚKAJTE)	4
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	5

FL 299 Q14

Q17	Zasiahlo Vás osobne niekedy stiahnutie nejakého výrobku z trhu, tj. výrobok, ktorý ste si kúpili, bol napr. vyhlásený za nebezpečný a celá séria alebo typ výrobku bol stiahnutý z obchodov?
-----	--

(PONÚKNITE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno, nepotravinového výrobku	1
Áno, potravinového výrobku	2
Áno, oboch	3
Nie	4
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	5

FL 299 Q15

Q18	Ak premýšľate nad všetkým, čo ste kúpili minulý týžden, mal environmentálny dopad (dopad na životné prostredie) niektorého výrobku alebo služby vplyv na Váš výber?
-----	---

(LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno	1
Nie	2
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	3

FL 299 Q17

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

DEMOGRAFIA

D4	Koľko ste mali rokov, keď ste ukončili Vaše vzdelanie? Máme na mysli riadne, denné štúdium.
----	---

(ANK.: AK „STÁLE ŠTUDUJE“, OZNAČTE „00“ - AK "ŽIADNE VZDELANIE" OZNAČTE "01" - AK "ODMIETNUTIE", OZNAČTE "98" - AK "NEVIE", OZNAČTE "99")

FL 999 D4

D5	Čo sa týka Vášho terajšieho zamestnania, povedali by ste, že ste samostatne zárobkovo činná osoba, zamestnanec, manuálny pracovník (robotník) alebo by ste povedali, že ste nepracujúci/a? Znamená to, že ste...
----	--

AK JE POSKYTNUTÁ ODPOVEĎ NA HLAVNÉ KATEGÓRIE, PONÚKNITE PRÍSLUŠNÉ VEDĽAJŠIE KATEGÓRIE

SAMOSTATNE ZÁROBKOVO ČINNÁ OSOBA	
Poľnohospodár, lesník, rybár	1
Majiteľ obchodu, remeselník	2
Odborník (právnik, lekár, účtovník, architekt...)	3
Manažér firmy	4
Iné	5
ZAMESTNANEC	
Odborník (zamestnaný lekár, právnik, účtovník, architekt)	6
Vyšší manažment, riaditeľ, alebo top manažment	7
Stredný manažment, iní manažéri (vedúci oddelenia, učiteľ, technik)	8
Zamestnanec v štátnej správe	9
Úradník	10
Iný zamestnanec (predavač, zdravotná sestra atď...)	11
Iné	12
MANUÁLNY PRACOVNÍK (ROBOTNÍK)	
Vedúci/majster (manažér tímu atď...)	13
Manuálne pracujúci	14
Nekvalifikovaný manuálny pracovník	15
Iné	16
NEPRACUJÚCI	
V domácnosti	17
Študent (denné štúdium)	18
Na dôchodku	19
Hľadá prácu	20
Iné	21
Odmietnutie (SPONTÁNNE)	22

FL 999 D5

D6 Máte doma pripojenie na internet?

Áno	1
Nie	2

FL 999 D6

D12 Povedzte mi prosím, v ktorom kraji trvalo žijete?

(V PRÍPADE POTREBY PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

D13 Povedali by ste, že žijete...?

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

na vidieku alebo na dedine	1
----------------------------	---

v malom alebo v stredne veľkom meste	2
vo veľkom meste	3
NEVIE (NEČÍTAJTE)	4

D18 Máte mobilný telefón?

(NEČÍTAJTE)

Áno	1
Nie	2

D20 Máte pevnú telefónnu linku?

(NEČÍTAJTE)

Áno	1
Nie	2

D22 Mohli by ste mi povedať, koľko osôb vo veku 15 rokov alebo starších žije vo vašej domácnosti vrátane Vás?

(ZAPÍŠTE – AK „NEVIE“, OZNAČTE 98 – AK „ODMIETNUTIE“, OZNAČTE 99)

	Počet osôb vo veku 15 rokov alebo viac v domácnosti
--	---