

**ZA5942**

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

**Country Questionnaire  
Hungary**

Flash Eurobarométer FL396 - A kiskereskedők viszonyulása a határon átnyúló kereskedelemhez és a fogyasztóvédelemhez 2014

A EOS témaszáma

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

|  |
|--|
|  |
|--|

B Ország kódja

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

|  |
|--|
|  |
|--|

C Kérdőív sorszáma

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

|  |
|--|
|  |
|--|

NACE NACE kód (Mintához szükséges adat)

|  |
|--|
|  |
|--|

|  |  |  |  |                       |
|--|--|--|--|-----------------------|
|  |  |  |  | NACE kód - 4 számjegy |
|--|--|--|--|-----------------------|

|  |
|--|
|  |
|--|

|  |
|--|
|  |
|--|

SIZE A vállalat nagysága (Mintához szükséges adat)

|  |
|--|
|  |
|--|

|  |  |  |  |                     |
|--|--|--|--|---------------------|
|  |  |  |  | A vállalat nagysága |
|--|--|--|--|---------------------|

|  |
|--|
|  |
|--|

(BEV1) Jó napot kívánok, ... vagyok a TNS-HOFFMANN piackutató cégtől. Beszélhetnék (A VÁLASZADÓ NEVE VAGY CÍME/MUNKAKÖRI LEÍRÁSA, HA NINCS MEGADVA A NÉV)

(BEV2) HA A PORTÁS TOVÁBB ÉRDEKLŐDIK: A vállalatok döntéshozóit keressük meg Európa szerte, hogy megismerjük nézőpontjukat az aktuális kereskedelmi témáról. A kapott adatokat a döntéshozás támogatására és a jövőre vonatkozó európai irányelvek tervezésére használjuk. Nagyra értékelném, ha beszélni tudnék Vele és felhasználhatnám a véleményét a kutatásban.

HA A MEGFELELŐ VÁLASZADÓ NEM ELÉRHETŐ, KÉREM EGYEZTESSEN IDŐPONTOT

(BEV3) (AMIKOR A CÉLSZEMÉLYEKSEL BESZÉL) Jó napot kívánok, .... vagyok a TNS HOFFMANN piackutató cégtől.

HA P5d<>" ÉS P5d <>999 KÉREM MUTASSA "AZ AJÁNLOTT SZEMÉLY: AKIT " P5d ADOTT MEG (UGYANAZON A KÉPERNYŐN, MINT A BEV3)

(BEV4) A vállalatok fő döntéshozóit keressük meg Európa szerte az aktuális kereskedelmi témával kapcsolatban és nagyra értékelnénk az Ön hozzájárulását. A kapott adatokat a döntéshozás támogatására és a jövőre vonatkozó európai irányelvek tervezésére használjuk. Lenne Önnek egy kis ideje válaszolni néhány kérdésre? Maximum 15 percet vesz igénybe.

A LAN1-ET CSAK BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT ORSZÁGOKBAN KÉRDEZD

LAN1 Milyen nyelven szeretné lefolytatni ezt az interjút?

(OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Ausztria - német            | 1  |
| Belgium - flamand           | 2  |
| Belgium - francia           | 3  |
| Bulgária - bolgár           | 4  |
| Horvátország - horvát       | 5  |
| Cseh Köztársaság - cseh     | 6  |
| Dánia - dán                 | 7  |
| Észtország - észt           | 8  |
| Észtország - orosz          | 9  |
| Finnország - finn           | 10 |
| Finnország - svéd           | 11 |
| Franciaország - francia     | 12 |
| Németország - német         | 13 |
| Görögország - görög         | 14 |
| Magyarország - magyar       | 15 |
| Izland - izlandi            | 16 |
| Írország - angol            | 17 |
| Írország - ír               | 18 |
| Olaszország - olasz         | 19 |
| Lettország - lett           | 20 |
| Lettország - orosz          | 21 |
| Litvánia - litván           | 22 |
| Luxemburg - luxemburgi      | 23 |
| Luxemburg - francia         | 24 |
| Luxemburg - német           | 25 |
| Macedónia - macedón         | 26 |
| Macedónia - albán           | 27 |
| Málta - máltai              | 28 |
| Málta - angol               | 29 |
| Montenegró - montenegrói    | 30 |
| Hollandia - flamand         | 31 |
| Norvégia - norvég           | 32 |
| Lengyelország - lengyel     | 33 |
| Portugália - portugál       | 34 |
| Ciprusi Köztársaság - görög | 35 |
| Románia - román             | 36 |
| Szlovákia - szlovák         | 37 |
| Szlovénia - szlovén         | 38 |
| Spanyolország - katalán     | 39 |

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Spanyolország - spanyol           | 40 |
| Svédország - svéd                 | 41 |
| Svájc - német                     | 42 |
| Svájc - francia                   | 43 |
| Svájc - olasz                     | 44 |
| Törökország - török               | 45 |
| Törökország - kurd                | 46 |
| Ciprusi Török Köztársaság - török | 47 |
| Egyesült Királyság - angol        | 48 |
| Amerikai Egyesült Államok - angol | 49 |

|  |
|--|
|  |
|--|

(A VÁLASZADÓ MEGNYUGTATÁSA) Biztosítani szeretném Önt arról, hogy együttműködése teljes mértékben önkéntes és válaszait bizalmasan kezeljük. Minőségbiztosítási és oktatási célból az interjút ellenőrizhetik. Először, néhány kérdést tesztek fel kimondottan besorolási célból...

KÉRDEZD MINDENKITŐL

|  |
|--|
|  |
|--|

P1 Az Ön vállalata közvetlenül a végső fogyasztóknak értékesít?

|  |
|--|
|  |
|--|

|      |   |
|------|---|
| Igen | 1 |
| Nem  | 2 |

FL359 P1

HA A VÁLASZ: "NEM", AZAZ 2-ES KÓD A P1-BEN, AKKOR FEJEZD BE AZ INTERJÚT

|  |
|--|
|  |
|--|

P2a Hány alkalmazott dolgozik az Önök vállalatánál?

(KÉRDEZŐ: HA A VÁLASZ "NT/NV", AKKOR KÓDOLJ '999'-ET) - (CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |             |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-------------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | alkalmazott |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-------------|

FL359 P2a

HA 10 ALKALMAZOTTNÁL KEVESEBB VAN,  $P2a < 10$ , FEJEZD BE AZ INTERJÚT - HA  $P2a = 999$ , AKKOR LÉPJ A P2b-RE - A TÖBBIEK LÉPJENEK A P3-RA

|  |
|--|
|  |
|--|

P2b Az Ön vállalatában .... dolgozik.

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Kevesebb mint 10 alkalmazott | 1 |
| 10-49 alkalmazott            | 2 |

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 50-249 alkalmazott              | 3 |
| 250 vagy ennél több alkalmazott | 4 |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL)          | 5 |

FL359 P2b

HA 10-NÉL KEVESEBB ALKALMAZOTT, P2b=1 vagy HA NEM TUDJA, P2b=5, FEJEZD BE AZ INTERJÚT - A TÖBBIEK LÉPJENEK A P3-RA

P3 Pontosan mi az Ön pozíciója a vállalatban?

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Ügyvezető igazgató                  | 1 |
| Kereskedelmi/ Értékesítési igazgató | 2 |
| Marketing igazgató                  | 3 |
| Egyéb (ÉSPEDIG)                     | 4 |

FL359 P3

AKKOR KÉRDEZD A P3o-T ÉS A P4-ET, HA A VÁLASZ "EGYÉB", 4-ES KÓD A P3-BAN - A TÖBBIEK LÉPJENEK A D2-RE

P3o Mi az az egyéb?

|          |   |                  |
|----------|---|------------------|
| (ÍRD LE) |   |                  |
| 2        | 2 | (2032,2033-2036) |
|          |   |                  |

FL359 P3o

P4 Ön döntéshozó a vállalatban?

(EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

|      |   |
|------|---|
| Igen | 1 |
| Nem  | 2 |

FL359 P4

AKKOR KÉRDEZD A P5a, P5b, P5c, P5d ÉS P5e KÉRDÉSEKET, HA A VÁLASZ "NEM", AZAZ 2-ES KÓD A P4-BEN - HA A VÁLASZ "IGEN", AZAZ 1-ES KÓD A P4-BEN, LÉPJ A D2-RE

|  |
|--|
|  |
|--|

|     |   |
|-----|---|
| P5a | Nagyon sajnálom, de ebben a kutatásban csak döntéshozó személyekkel készíthetünk interjút. Kérem, mondja meg, hogy hívják azt a személyt, aki a vállalat kereskedelmi tevékenységét irányítja (kereskedelmi igazgató, értékesítési igazgató, marketing igazgató)? |
|-----|---|

(KÉRDEZŐ: KÉREM ÍRD LE AZ AJÁNLOTT SZEMÉLY NEVÉT - HA "NINCS VÁLASZ/ VISSZAUTASÍTÁS", AKKOR KÓDOLJ '999'-ET)

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

|  |
|--|
|  |
|--|

FL359 P5a

|  |
|--|
|  |
|--|

|     |                    |
|-----|--------------------|
| P5b | Mi az ő beosztása? |
|-----|--------------------|

(KÉRDEZŐ: KÉREM ÍRD LE AZ AJÁNLOTT SZEMÉLY BEOSZTÁSÁT - HA "NINCS VÁLASZ/ VISSZAUTASÍTÁS", AKKOR KÓDOLJ '999'-ET)

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

|  |
|--|
|  |
|--|

FL359 P5b

|  |
|--|
|  |
|--|

|     |  |
|-----|--|
| P5c | Kérem, adja meg a mellékét vagy a közvetlen telefonszámát? |
|-----|--|

(KÉRDEZŐ: KÉREM ÍRD LE AZ AJÁNLOTT SZEMÉLY MELLÉKÉT/ KÖZVETLEN TELEFONSZÁMÁT - HA "NINCS VÁLASZ/ VISSZAUTASÍTÁS", AKKOR KÓDOLJ '999'-ET)

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

|  |
|--|
|  |
|--|

|  |
|--|
|  |
|--|

|           |
|-----------|
| FL359 P5c |
|-----------|

|  |
|--|
|  |
|--|

|     |  |
|-----|--|
| P5d | Ellenőrizhetem, hogy valóban (MEGADOTT NÉV)-el beszélek? |
|-----|--|

|   |  |
|---|--|
| (KÉRDEZŐ: KÉREM ÍRD LE A SZEMÉLY NEVÉT, AKIVEL BESZÉLSZ - HA "NINCS VÁLASZ/ VISSZAUTASÍTÁS", AKKOR KÓDOLJ '999'-ET) |  |
|---|--|

|    |   |                         |
|----|---|-------------------------|
| 10 | 2 | <b>(2101,2102-2121)</b> |
|----|---|-------------------------|

|  |
|--|
|  |
|--|

|           |
|-----------|
| FL359 P5d |
|-----------|

|  |
|--|
|  |
|--|

|     |                      |
|-----|----------------------|
| P5e | A HÍVÁS ÁTIRÁNYÍTÁSA |
|-----|----------------------|

|                         |
|-------------------------|
| (EGY VÁLASZ LEHETSÉGES) |
|-------------------------|

|  |   |
|--|---|
| A válaszadó átkapcsolja Önt az ajánlott személyhez | 1 |
| Őn később fogja hívni az ajánlott személyt         | 2 |

|           |
|-----------|
| FL359 P5e |
|-----------|

|   |
|---|
| HA 1-ES KÓDOT EMLÍTETT A P5e-BEN, AKKOR LÉPJ A BEV3-RA - HA 2-ES KÓDOT EMLÍTETT AKKOR FEJEZD BE |
|---|

|                     |
|---------------------|
| KÉRDEZD MINDENKITŐL |
|---------------------|

|  |
|--|
| D2: ZÁRD KI AZ "EU TAGÁLLAMOK" VÁLASZCSOPORTBÓL AZ INTERJÚ ORSZÁGÁT, A KÓD 29 - EGYSÉGES KÓD |
|--|

|    |  |
|----|--|
| D2 | Magyarországon kívül mely EU országokba folytatnak jelenleg határon átnyúló értékesítést végső fogyasztóknak? "Határon átnyúló értékesítés" az, amikor olyan végső fogyasztónak értékesítenek, aki az eladóétól eltérő EU tagállamban lakik. Nem tartoznak ide a fizikai pontokon történő értékesítések. |
|----|--|

(NE OLVASSA FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

|  |     |
|--|-----|
| EU tagállamok                                    |     |
| Ausztria   | 1,  |
| Belgium  | 2,  |
| Bulgária   | 3,  |
| Horvátország                                     | 4,  |
| Ciprus   | 5,  |
| Csehország                                       | 6,  |
| Dánia  | 7,  |
| Észtország                                       | 8,  |
| Finnország                                       | 9,  |
| Franciaország                                    | 10, |
| Németország                                      | 11, |
| Görögország                                      | 12, |
| Magyarország                                     | 13, |
| Írország   | 14, |
| Olaszország                                      | 15, |
| Lettország                                       | 16, |
| Litvánia   | 17, |
| Luxemburg  | 18, |
| Málta  | 19, |
| Hollandia  | 20, |
| Lengyelország                                    | 21, |
| Portugália                                       | 22, |
| Románia  | 23, |
| Szlovákia  | 24, |
| Szlovénia  | 25, |
| Spanyolország                                    | 26, |
| Svédország                                       | 27, |
| Egyesült Királyság                               | 28, |
|  |     |
| Magyarországon kívül egyik másik EU országba sem | 29, |
|  |     |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL)                           | 30, |

NEW

D4 Ön használja a következő értékesítési csatornákat?

(OLVASSA FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

|   |    |
|---|----|
| E-kereskedelem  | 1, |
| Mobil kereskedelem (azaz a vásárló a vásárlást egy speciális alkalmazáson keresztül végzi olyan mobil eszközökön, mint pl. okostelefon vagy tablet) | 2, |
| Postai árurendelés (postai úton)  | 3, |
| Telesales/ call center (pl. a telefonos értékesítés, televíziós vásárlás), nem tartozik ide az e-kereskedelem                                       | 4, |
| Értékesítés saját képviselő révén, aki otthonukban keresi fel a fogyasztókat  | 5, |
| Közvetlen kiskereskedelmi értékesítés (pl. az üzletben)   | 6, |
| Más (NE OLVASSD FEL)  | 7, |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL)  | 8, |



FL359 D2 MODIFIED TREND

A D5a-T AKKOR KÉRDEZD, HA "ÉRTÉKESÍT ONLINE ÉS FOLYTAT HATÁRON ÁTNYÚLÓ ÉRTÉKESÍTÉSEKET" (D4=1 VAGY 2 ÉS D2 <->29)

D5a Kérem, mondja meg, hogy az alábbi állítások közül melyek vonatkoznak Önre:

(OLVASSA FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

|  |    |
|--|----|
| Online értékesít végső fogyasztóknak Magyarországon          | 1, |
| Online értékesít végső fogyasztóknak más EU országokban      | 2, |
| Online értékesít végső fogyasztóknak más, nem EU országokban | 3, |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL)                                       | 4, |

NEW

A D5b-T AKKOR KÉRDEZD, HA "ÉRTÉKESÍT ONLINE, DE NEM FOLYTAT HATÁRON ÁTNYÚLÓ ÉRTÉKESÍTÉSEKET" (D4=1 VAGY 2 ÉS D2=29)

D5b Kérem, mondja meg, hogy az alábbi állítások közül melyek vonatkoznak Önre:

(OLVASSA FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

|  |    |
|--|----|
| Online értékesít végső fogyasztóknak Magyarországon          | 1, |
| Online értékesít végső fogyasztóknak más, nem EU országokban | 2, |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL)                                       | 3, |

NEW

KÉRDEZD MINDENKITŐL

D6 A következők közül melyeket értékesítik Önök közvetlenül a fogyasztónak? "Élelmiszer termékek alatt mind az otthon fogyasztott, a hazavihető, illetve a vásárlás helyén fogyasztott ételt értjük"

(OLVASSA FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

|                         |    |
|-------------------------|----|
| Élelmiszer termékek     | 1, |
| Nem élelmiszer termékek | 2, |
| Szolgáltatás            | 3, |
| Más (NE OLVASD FEL)     | 4, |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL)  | 5, |

FL359 D3

A Q1a-T AKKOR KÉRDEZD, HA "A VÁLLALAT NEM ÉRTÉKESÍT ONLINE" D4 <->1 VAGY 2

Q1a Érdelne az Ön cégét az online értékesítés a következő 12 hónapban?

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

Igen, csak magyarországi fogyasztóknak 1

|   |   |
|---|---|
| Igen, csak más EU országokbeli fogyasztóknak                                  | 2 |
| Igen, magyarországi fogyasztóknak és más EU országbeli fogyasztóknak egyaránt | 3 |
| Nem   | 4 |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL)  | 5 |

NEW

A Q1b-T AKKOR KÉRDEZD, HA "VÁLLALAT ÉRTÉKESÍT ONLINE" D4=1 VAGY 2

Q1b Az Ön cége tervezi az online értékesítés folytatását a következő 12 hónapban?

OLVASS FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

|   |   |
|---|---|
| Igen, csak magyarországi fogyasztóknak  | 1 |
| Igen, csak más EU országokbeli fogyasztóknak                                  | 2 |
| Igen, magyarországi fogyasztóknak és más EU országbeli fogyasztóknak egyaránt | 3 |
| Nem   | 4 |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL)  | 5 |

NEW

KÉRDEZD MINDENKITŐL

Q2 Mit mondana, az Ön cége magabiztos az online értékesítésben?

OLVASS FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

|  |   |
|--|---|
| Igen, de csak magyarországi fogyasztóknak történő értékesítésben                                     | 1 |
| Igen, de csak más EU országbeli fogyasztóknak történő értékesítésben                                 | 2 |
| Igen, magyarországi fogyasztóknak és más EU országbeli fogyasztóknak történő értékesítésben egyaránt | 3 |
| Nem  | 4 |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL)   | 5 |

NEW

A Q3a-T AKKOR KÉRDEZD, HA "A VÁLLALAT ÉRTÉKESÍT ONLINE" (D4=1 VAGY 2)

Q3a: ROTÁLD AZ ÁLLÍTÁSOKAT 1-TŐL 10-IG

Q3a Mennyire fontosak az alábbi akadályok az Ön cége más EU országokba irányuló online értékesítéseinek fejlesztésében?

OLVASS FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

|  | Nagyon fontos | Elég fontos | Nem igazán fontos | Egyáltalán nem fontos | NT/NV (NE OLVASSA FEL) |
|--|---------------|-------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
|  |               |             |                   |                       |                        |

|    |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Eltérések a nemzeti adózási szabályozásokban (pl. ÁFA szabályok)                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2  | Eltérések a nemzeti fogyasztóvédelmi szabályokban   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3  | Eltérések a nemzeti szerződéskötési törvényekben  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4  | A határon átnyúló szállításra magasabb díjak kiszabása mint a belföldi szállításra                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5  | Potenciálisan magasabb díjak kiszabása a határon átnyúló panaszok és viták rendezésére              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6  | A csalás és a fizetés elmulasztásának magasabb kockázata határon átnyúló értékesítéseknél           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7  | Többletköltségek a nyelvi különbözőségekből adódóan   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8  | Többletköltségek a határon átnyúló ügyletek értékesítés utáni szolgáltatásaira                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9  | A gyártók és a beszállítók által megállapított határon átnyúló értékesítésre vonatkozó korlátozások | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Magasabb szállítási költségek a földrajzi távolság miatt  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

NEW

A Q3b-T AKKOR KÉRDEZD, HA "A VÁLLALAT NEM ÉRTÉKESÍT ONLINE" D4 <>1 VAGY 2

Q3b: ROTÁLD AZ ÁLLÍTÁSOKAT 1-TŐL 8-IG

Q3b Mennyire fontosak az alábbi akadályok az Ön cége online értékesítéseinek fejlesztésében?

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

|  |  |               |             |                   |                       |                        |
|--|--|---------------|-------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
|  |  | Nagyon fontos | Elég fontos | Nem igazán fontos | Egyáltalán nem fontos | NT/NV (NE OLVASSA FEL) |
|--|--|---------------|-------------|-------------------|-----------------------|------------------------|

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | További fogyasztóvédelmi szabályok  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Magasabb szállítási költségek   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Potenciálisan magasabb díjak kiszabása a panaszok és viták online rendezésére | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | A csalás és a fizetés elmulasztásának magasabb kockázata                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Az értékesítés utáni szolgáltatás többletköltségei                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Többletigény IT jártasságra   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Többletigény tőkére az IT alkalmazások fejlesztésébe való befektetéshez       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Az Ön üzletágának jellege   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

NEW

AKKOR KÉRDEZZE A Q4-T, HA AZ "ELADÓK NEM ÉLELMISZER TERMÉKEKET ÉRTÉKESÍTENEK", 2 KÓD A D6-BAN

Q4 A "termékbiztonság" kizárólag a fogyasztói termékekre vonatkozik, nem foglalja magába az ipari termékeket. A nem biztonságos termék azt jelenti, hogy nem tesz eleget a biztonsági előírásoknak, nem puskákra vagy késekre vonatkozik. A magyarországi piacon jelenleg megtalálható valamennyi nem élelmiszer termékre gondolva, Ön úgy véli hogy.....

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

|  |   |
|--|---|
| Lényegében az összes nem élelmiszer termék biztonságos     | 1 |
| A nem élelmiszer termékek kis hányada nem biztonságos      | 2 |
| A nem élelmiszer termékek jelentős hányada nem biztonságos | 3 |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL)                                     | 4 |

FL359 Q11

KÉRDEZD MINDENKITŐL

Q5 Képzeld el, hogy egy fogyasztó 18 hónappal ezelőtt egy új tartós cikket vásárolt, és az a vásárló hibáján kívül meghibásodik. Nem vásárolt vagy részesült semmilyen kiterjesztett kereskedelmi garanciában. Van joga térítésmentesen megjavíttatni vagy kicseréltetni?

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

|                  |   |
|------------------|---|
| Igen             | 1 |
| Nem              | 2 |
| A terméktől függ | 3 |

NT/NV (NE OLVASSA FEL)

4

NEW

Q6: ROTÁLJA AZ ÁLLÍTÁSOKAT 1-TŐL 4-IG

Q6 Négy állítást fogok felolvasni a kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó magyarországi jogi szabályozással kapcsolatosan. Vannak közöttük tiltott és engedélyezett gyakorlatok. Kérem, mondja meg az egyes állításokkal kapcsolatban, hogy azok tiltottak vagy engedélyezettek Ön szerint!

(OLVASD FEL-SORONKÉNT EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

|   |   | Tiltott | Engedélyezett | NT/NV<br>(NE OLVASSA FEL) |
|---|---|---------|---------------|---------------------------|
| 1 | Számla vagy hasonló, fizetést igénylő dokumentum marketing anyagban való szerepeltetése   | 1       | 2             | 3                         |
| 2 | Olyan promóciós kampány lefolytatása, amely azt állítja, hogy "60%-os kedvezményt adunk", de a 60%-os kedvezménnyel kínált termékek már majdnem elfogytak | 1       | 2             | 3                         |
| 3 | Gyermekeknek való termékek reklámozása a szülők közvetlen megcélzásával a hirdetésekben   | 1       | 2             | 3                         |
| 4 | A termék "ingyenesként" való bemutatása, miközben az csak emelt díjas számot hívó vásárlók számára ingyenes   | 1       | 2             | 3                         |

FL359 Q7 MODIFIED TREND

A Q7a-T AKKOR KÉRDEZD, HA A VÁLLALAT ÉRTÉKESÍT MÁS EU ORSZÁGOKBAN (D2 <=>29)

Q7a: ROTÁLD AZ ÁLLÍTÁSOKAT 1-TŐL 5-IG; A 3-MAS KÓD - EGYSÉGES KÓD

Q7a Kérem, mondja meg, hogy találkozott-e az alábbi, versenytársaik által folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok bármelyikével az elmúlt 12 hónapban:

(OLVASSA FEL - MAX. 2 VÁLASZ SORONKÉNT)

|   |  | Igen, Magyarországon | Igen, egy másik EU országban | Nem | NT/NV<br>(NE OLVASSA FEL) |
|---|--|----------------------|------------------------------|-----|---------------------------|
| 1 | Termékek ingyenesként történő kínálása, még akkor is, ha azok valójában jelentős díjakat vonnak maguk után | 1,                   | 2,                           | 3,  | 4,                        |

|   |   |    |    |    |    |
|---|---|----|----|----|----|
| 2 | Nyomás gyakorlása a fogyasztókra folyamatos kereskedelmi hívásokkal vagy üzenetekkel                      | 1, | 2, | 3, | 4, |
| 3 | Hamis hirdetés, miszerint a termék csak korlátozott ideig kapható   | 1, | 2, | 3, | 4, |
| 4 | Hamis értékelések írása, melyek valójában rejtett hirdetések vagy rejtett támadások a versenytársak ellen | 1, | 2, | 3, | 4, |
| 5 | Kéretlen termékek küldése a fogyasztóknak, azt kérve, hogy fizessék ki a termékeket                       | 1, | 2, | 3, | 4, |
| 6 | Egyéb tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok  | 1, | 2, | 3, | 4, |

NEW

A Q7b-T AKKOR KÉRDEZD, HA A VÁLLALAT NEM ÉRTÉKESÍT MÁSIK EU ORSZÁGOKBAN (D2=29)

Q7b: ROTÁLD AZ ÁLLÍTÁSOKAT 1-TŐL 5-IG

Q7b Kérem, mondja meg, hogy találkozott-e az alábbi, versenytársaik által folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok bármelyikével Magyarországon az elmúlt 12 hónapban:

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

|  | Igen | Nem | NT/NV<br>(NE<br>OLVASSA<br>FEL) |
|--|------|-----|---------------------------------|
|--|------|-----|---------------------------------|

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| 1 | Termékek ingyenesként történő kínálása, még akkor is, ha azok valójában jelentős díjakat vonnak maguk után | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Nyomás gyakorlása a fogyasztókra folyamatos kereskedelmi hívásokkal vagy üzenetekkel                       | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Hamis hirdetés, miszerint a termék csak korlátozott ideig kapható  | 1 | 2 | 3 |
| 4 | Hamis értékelések írása, melyek valójában rejtett hirdetések vagy rejtett támadások a versenytársak ellen  | 1 | 2 | 3 |
| 5 | Kéretlen termékek küldése a fogyasztóknak, azt kérve, hogy fizessék ki a termékeket                        | 1 | 2 | 3 |
| 6 | Egyéb tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok   | 1 | 2 | 3 |

NEW

AKKOR KÉRDEZZE A Q8.5-T, HA A "KISKERESKEDŐK NEM ÉLELMISZER TERMÉKEKET ÉRTÉKESÍTENEK", 2 KÓD A D6-BAN

KÉRDEZZE MINDENKITŐL A Q8.1, Q8.2, Q8.3 és Q8.4 KÉRDÉSEKET

Q8: ROTÁLD AZ ÁLLÍTÁSOKAT 1-TŐL 5-IG

Q8 Kérem, mondja meg, hogy nagyon egyetért, egyetért, nem ért egyet vagy nagyon nem ért egyet a következő állításokkal! Magyarországon:

(OLVASD FEL - CSAK EGY VÁLASZ) (ISMÉTELD "MAGYARORSZÁGON" mindegyik item előtt)

|   |  | Nagyon egyetért | Egyetért | Nem ért egyet | Nagyon nem ért egyet | NT/NV (NE OLVASSA FEL) |
|---|--|-----------------|----------|---------------|----------------------|------------------------|
| 1 | A hatóságok aktívan ellenőrzik és biztosítják a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak való megfelelést a cége tevékenységi területén            | 1               | 2        | 3             | 4                    | 5                      |
| 2 | A fogyasztóvédelmi civil szervezetek aktívan ellenőrzik a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak való megfelelést a cége tevékenységi területén  | 1               | 2        | 3             | 4                    | 5                      |
| 3 | Az önszabályozó testületek aktívan ellenőrzik az etikai/üzleti kódexek tiszteletben tartását a cége tevékenységi területén                 | 1               | 2        | 3             | 4                    | 5                      |
| 4 | A média rendszeresen tudósít olyan cégekről, amelyek nem tartják tiszteletben a fogyasztóvédelmi törvényeket a cége tevékenységi területén | 1               | 2        | 3             | 4                    | 5                      |
| 5 | A hatóságok aktívan ellenőrzik és biztosítják a termékbiztonsági jogszabályoknak való megfelelést a cége tevékenységi területén            | 1               | 2        | 3             | 4                    | 5                      |

FL359 Q14 MODIFIED TREND

KÉRDEZD MINDENKITŐL

Q9: ROTÁLD AZ ÁLLÍTÁSOKAT 1-TŐL 2-IG

Q9 A termékbiztonsággal kapcsolatban kérem, mondja meg, hogy az alábbiak közül bármelyik előfordult-e a cége tevékenységi területén az elmúlt 24 hónapban:

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

|  |  |      |     |                                 |
|--|--|------|-----|---------------------------------|
|  |  | Igen | Nem | NT/NV<br>(NE<br>OLVASSA<br>FEL) |
|--|--|------|-----|---------------------------------|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Az állami hatóságok termékek visszavonását vagy visszahívását kérték          | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Az állami hatóságok nyilvános figyelmeztetést adtak ki termékek biztonságáról | 1 | 2 | 3 |

NEW

Q10: ROTÁLD AZ ÁLLÍTÁSOKAT 1-TŐL 3-IG

|     |  |
|-----|--|
| Q10 | Felolvasok három állítást a fogyasztóvédelmi törvények magyarországi betartásáról. Kérem, mondja meg, hogy nagyon egyetért, egyetért, nem ért egyet vagy nagyon nem ért egyet az állításokkal: |
|-----|--|

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

|  |  |                 |          |               |                      |                                 |
|--|--|-----------------|----------|---------------|----------------------|---------------------------------|
|  |  | Nagyon egyetért | Egyetért | Nem ért egyet | Nagyon nem ért egyet | NT/NV<br>(NE<br>OLVASSA<br>FEL) |
|--|--|-----------------|----------|---------------|----------------------|---------------------------------|

|   |  |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Az Ön versenytársai betartják a fogyasztóvédelmi előírásokat                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Könnyű betartani a fogyasztóvédelmi előírásokat a cége tevékenységi területén              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | A fogyasztóvédelmi előírások betartásának költsége a cége tevékenységi területén méltányos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

NEW

A Q11-ET AKKOR KÉRDEZD, HA A VÁLLALAT ÉRTÉKESÍT MÁSIK EU ORSZÁGOKBAN (D2 <->29)

Q11: ROTÁLD AZ ÁLLÍTÁSOKAT 1-TŐL 3-IG

|     |  |
|-----|--|
| Q11 | Hasonló állításokat olvasok fel a fogyasztóvédelmi törvények más EU országokban való betartásáról. Kérem, mondja meg, hogy nagyon egyetért, egyetért, nem ért egyet vagy nagyon nem ért egyet az állításokkal: |
|-----|--|

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES



|   |   | Nagyon egyetért | Egyetért | Nem ért egyet | Nagyon nem ért egyet | NT/NV (NE OLVASSA FEL) |
|---|---|-----------------|----------|---------------|----------------------|------------------------|
| 1 | Az Ön versenytársai más EU országokban betartják a fogyasztóvédelmi előírásokat                               | 1               | 2        | 3             | 4                    | 5                      |
| 2 | Könnyű betartani a fogyasztóvédelmi előírásokat a cége tevékenységi területén más EU országokban              | 1               | 2        | 3             | 4                    | 5                      |
| 3 | A fogyasztóvédelmi előírások betartásának költsége a cége tevékenységi területén méltányos más EU országokban | 1               | 2        | 3             | 4                    | 5                      |

NEW

KÉRDEZD MINDENKITŐL

Q12 Kérem, mondja meg, hogy nagyon egyetért, egyetért, nem ért egyet vagy nagyon nem ért egyet az alábbi állítással:

(OLVASD FEL - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

|   |  | Nagyon egyetért | Egyetért | Nem ért egyet | Nagyon nem ért egyet | NT/NV (NE OLVASSA FEL) |
|---|--|-----------------|----------|---------------|----------------------|------------------------|
| 1 | A legtöbb, termékekre vagy szolgáltatásokra vonatkozó környezetvédelmi állítás a cége tevékenységi területén Magyarországon megbízható | 1               | 2        | 3             | 4                    | 5                      |

NEW

A Q13a-T KÉRDEZZE MINDENKITŐL, KIVÉVE FINNORSZÁGOT ÉS SVÉDORSZÁGOT

Q13a Ön ismer bármilyen alternatív vitarendező testületet (mint például választottbíró, mediátorok, ombudsman vagy más bíróságon kívüli vitarendező testületek) amely a magyarországi fogyasztók vitás kérdéseit rendezi?

(OLVASD FEL - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

|   |   |
|---|---|
| Igen, és ön hajlandó vagy köteles ezeket alkalmazni   | 1 |
| Igen, de ön nem hajlandó ezeket alkalmazni  | 2 |
| Igen, de ezek az alternatív vitarendező testületek nem foglalkoznak a cége tevékenységi területére vonatkozó vitákkal | 3 |
| Nem   | 4 |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL)  | 5 |

FL359 Q15a MODIFIED TREND

A Q13b KÉRDÉST CSAK FINNORSZÁGBAN KÉRDEZZE

Q13b

(OLVASSA FEL - CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

|                        |   |
|------------------------|---|
|                        | 1 |
|                        | 2 |
|                        | 3 |
| Nem                    | 4 |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL) | 5 |

FL359 Q15b MODIFIED TREND

A Q13c KÉRDÉST CSAK SVÉDORSZÁGBAN KÉRDEZZE

Q13c

OLVASSD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

|                        |   |
|------------------------|---|
|                        | 1 |
|                        | 2 |
| Nem                    | 3 |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL) | 4 |

FL359 Q15c MODIFIED TREND

KÉRDEZZE MINDENKITŐL, KIVÉVE FINNORSZÁGOT ÉS SVÉDORSZÁGOT

Q14a: ROTÁLD AZ ITEMETEKET 1-TŐL 5-IG; A 7-ES KÓD - EGYSÉGES KÓD

Q14a Az elmúlt 12 hónapban kapott a cége reklamációkat magyarországi fogyasztóktól?

(OLVASSA FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

|   |    |
|---|----|
| Igen, a belső vevőszolgálaton keresztül   | 1, |
| Igen, civil fogyasztóvédelmi szervezeteken keresztül  | 2, |
| Igen, állami hatóságokon keresztül  | 3, |
| Igen, alternatív vitarendező testületeken keresztül (mint például ombudsman, fogyasztói panasztételi testület, választottbírók, mediátorok, vagy más bíróságon kívüli testületek) | 4, |
| Igen, bíróságokon keresztül   | 5, |
| Igen, más csatornákon keresztül   | 6, |
| Nem kapott semmilyen reklamációt (NE OLVASSD FEL)   | 7, |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL)  | 8, |

NEW

A Q14-B-T CSAK FINNORSZÁGBAN KÉRDEZD

Q14b: ROTÁLD AZ ITEMEKET 1-TŐL 5-IG; A 7-ES KÓD - EGYSÉGES KÓD

Q14b

(OLVASSA FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

|                        |    |
|------------------------|----|
|                        | 1, |
|                        | 2, |
|                        | 3, |
|                        | 4, |
|                        | 5, |
|                        | 6, |
|                        | 7, |
|                        | 8, |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL) |    |

NEW

A Q14c-T CSAK SVÉDORSZÁGBAN KÉRDEZD

Q14C: ROTÁLD AZ ITEMEKET 1-TŐL 5-IG; A 7-ES KÓD - EGYSÉGES KÓD

Q14c

(OLVASSA FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

|                        |    |
|------------------------|----|
|                        | 1, |
|                        | 2, |
|                        | 3, |
|                        | 4, |
|                        | 5, |
|                        | 6, |
|                        | 7, |
|                        | 8, |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL) |    |

NEW

A Q15-T AKKOR KÉRDEZD, HA A VÁLLALAT ÉRTÉKESIT MÁSIK EU ORSZÁGOKBAN (D2 <->29)

Q15: ROTÁLD AZ ITEMEKET 1-TŐL 7-IG; A 9-ES KÓD - EGYSÉGES KÓD

Q15 Az elmúlt 12 hónapban kapott a cége reklamációkat más EU országokban levő fogyasztóktól?

(OLVASSA FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

|   |    |
|---|----|
| Igen, a belső vevőszolgálaton keresztül   | 1, |
| Igen, az Európai Fogyasztói Központon keresztül   | 2, |
| Igen, civil fogyasztóvédelmi szervezeteken keresztül  | 3, |
| Igen, állami hatóságokon keresztül  | 4, |
| Igen, alternatív vitarendező testületeken keresztül (mint például ombudsman, fogyasztói panasztételi testület, választottbírók, mediátorok, vagy más bíróságon kívüli testületek) | 5, |

|   |     |
|---|-----|
| Igen, a Kis Értékű Követelések Európai Eljárásán keresztül              | 6,  |
| Igen, bíróságokon keresztül (kivéve a Kis Értékű Követelések Eljárását) | 7,  |
| Igen, más csatornákon keresztül   | 8,  |
| Nem kapott semmilyen reklamációt (NE OLVASD FEL)                        | 9,  |
| NT/NV (NE OLVASD FEL)   | 10, |

NEW

A Q16-T CSAK AZOKTÓL A KISKERESKEDŐKTŐL KÉRDEZD, AKIK KAPTAK REKLAMÁCIÓKAT SAJÁT ORSZÁGUKBAN LEVŐ FOGYASZTÓKTÓL (Q14 <>7,8)

Q16: ROTÁLD AZ ITEMEKET 1-TŐL 6-IG

Q16 Milyen fajta reklamációkat kapott a cége magyarországi fogyasztóktól az elmúlt 12 hónap során? Ezek a panaszok ... szóltak

(OLVASSA FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

|   |    |
|---|----|
| Magáról a termékről                                     | 1, |
| Késedelmes vagy elmulasztott szállításról               | 2, |
| Szerződési feltételekről                                | 3, |
| Többletdíjakról   | 4, |
| Termékbiztonságról                                      | 5, |
| A cég által a panaszt követően felajánlott jóvátételről | 6, |
| Más (NE OLVASD FEL)                                     | 7, |
| NT/NV (NE OLVASD FEL)                                   | 8, |

NEW

A Q17-T CSAK AZOKTÓL A KISKERESKEDŐKTŐL KÉRDEZD, AKIK ÉRTÉKESÍTENEK MÁS EU ORSZÁGOKBAN, ÉS AKIK KAPTAK REKLAMÁCIÓKAT MÁS EU ORSZÁGOKBAN LEVŐ FOGYASZTÓKTÓL (D2 <>29 ÉS Q15 <>9, 10)

Q17: ROTÁLD AZ ITEMEKET 1-TŐL 6-IG

Q17 Milyen fajta reklamációkat kapott a cége más EU országokban levő fogyasztóktól az elmúlt 12 hónap során? Ezek a panaszok ... szóltak

(OLVASSA FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

|   |    |
|---|----|
| Magáról a termékről                                     | 1, |
| Késedelmes vagy elmulasztott szállításról               | 2, |
| Szerződési feltételekről                                | 3, |
| Többletdíjakról   | 4, |
| Termékbiztonságról                                      | 5, |
| A cég által a panaszt követően felajánlott jóvátételről | 6, |
| Más (NE OLVASD FEL)                                     | 7, |
| NT/NV (NE OLVASD FEL)                                   | 8, |

NEW

Demográfia

PROG: Az összeget forintban kell beírni és ezt az összeget automatikusan konvertáljuk Euróba (az átváltási táblázatot elküldtük)

|  |
|--|
|  |
|--|

D1 Mennyi volt a tavaly a vállalat forgalma?

(KÉRDEZŐ: HA A VÁLASZ "NT/NV", KÓDOLJON '999'-ET)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Ft |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|

FL359 D1

D3: OLVASD FEL: A "Másik nyelven történő értékesítés" többet jelent annál, hogy van egy bolti alkalmazott, aki beszél pár szót angolul a betérő turistákkal. Azt jelenti pl. hogy a feltételek hozzáférhetőek az adott nyelven, a használati utasítás/kézikönyv az adott nyelven, a termékkatalógus adott nyelven, a weboldal adott nyelvű verziója ...

D3 Milyen nyelveken értékesít Ön végső fogyasztó számára?

(NE OLVASSA FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

|                        |     |
|------------------------|-----|
| bolgár                 | 1,  |
| cseh                   | 2,  |
| horvát                 | 3,  |
| dán                    | 4,  |
| holland                | 5,  |
| angol                  | 6,  |
| észt                   | 7,  |
| finn                   | 8,  |
| francia                | 9,  |
| német                  | 10, |
| görög                  | 11, |
| magyar                 | 12, |
| ír                     | 13, |
| olasz                  | 14, |
| lett                   | 15, |
| litván                 | 16, |
| máltai                 | 17, |
| lengyel                | 18, |
| portugál               | 19, |
| román                  | 20, |
| szlovák                | 21, |
| szlovén                | 22, |
| spanyol                | 23, |
| svéd                   | 24, |
| izlandi                | 25, |
| norvég                 | 26, |
| luxemburgi             | 27, |
| orosz                  | 28, |
| egyéb (SPONTÁN)        | 29, |
| NT/NV (NE OLVASSA FEL) | 30, |

FL359 D4

Ez az interjú vége, nagyon köszönöm, hogy időt szánt rá. Még egyszer, a nevem (NÉV). Ha bármilyen kérdése lenne a kérdőív vagy a cégem valódiságát illetően, felhívhatja az itteni telefonközpont vezetőjét vagy a TNS-Hoffmann számát, akik megerősíthetik a hívás jóhiszeműségét. Ha van kéznél toll, kérem írja le a telefonszámokat. [ADJA MEG A TNS-HOFFMANN NEVÉT ÉS TELEFONSZÁMÁT]









)

)

)

)

)

































