

**ZA4810**

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

**Country Specific Questionnaire  
Hungary**

# FL224

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

### INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Jó napot kívánok! Engedje meg, hogy bemutatkozzam, \_\_\_\_\_ vagyok, a Magyar Gallup Intézet munkatársa. Cégem az Európai Unió megbízásából közvélemény-kutatást végez az üzleti döntéshozók körében. A kérdezés kb. 10 percet vesz igénybe az Ön idejéből.

KÉRDEZŐ: HA SZEREPEL NÉV A "CÉG ÁLTAL MEGADOTT" MEZŐBEN, HASZNÁLD AZT A NEVET, ELLENKEZŐ ESETBEN VÁLASZD KI A MEGFELELŐ NEVET AZ "EREDETI MINTA" MEZŐBEN MEGADOTTAK KÖZÜL

[NÉV]-vel szeretnék beszélni.

HA A MINTÁBAN NEM SZEREPEL NÉV, OLVASD FEL

Beszélhetnék kérem azzal a személlyel, aki az önök vállalatánál az értékesítési, illetve marketing döntésekért felelős, beleértve a jogi szempontokat is ?

KÉRDEZŐ: HA NINCS MEGADVA KONKRET SZEMÉLY A MINTÁBAN, PRÓBÁLD MEG ELÉRNI A FŐ DÖNTÉSHOZÓT! ILYEN SZEMÉLYEK A KÖVETKEZŐK: ÜGYVEZETŐ IGAZGATÓ, MARKETING IGAZGATÓ VAGY MARKETING MENEDZSER VAGY MÁS FONTOS ÉRTÉKESÍTÉSI VEZETŐ, AKI TISZTÁBAN LEHET BIZONYOS JOGI KÉRDÉSEKKEL.

00 - Megfelelő döntéshozó a telefonnál ..... SKIP SC1

01 - A döntéshozó elérhető ..... SKIP SC1

Visszahívni: -----

02 - Beszélj meg időpontot a visszahívásra (használd ezt a kódot minden olyan esetben, amikor nem tudod elérni a döntéshozót, pl. csak a titkárnőt, recepcióst, kollegát stb értesítel, vagy nem tudod megállapítani a személy elérhetőségét és/vagy alkalmasságát)

03 - A válaszadó nem elérhető sem most sem később, más megfelelő válaszadó lehetséges

04 - A személy nem kompetens

05 - Visszautasítás nem kompetens személy által - PUHA VISSZAUTASÍTÁS

Nem kell visszahívni: -----

06 - A személy nem elérhető a terepmunka ideje alatt és más személy sem elérhető

07 - Visszautasítás a válaszadó által - KEMÉNY VISSZAUTASÍTÁS

08 - Nyelvi probléma

09 - A döntéshozó nevét és címét nem lehet megszerezni

10 - A cég felszámolás alatt áll

OLVASD FEL HA ELÉRED A DÖNTÉSHOZÓT, AMENNYIBEN NEM AZONOS AZZAL A SZEMÉLLEL, AKIVEL A KAPCSOLATOT FELVETTED:

Jó napot kívánok! Engedje meg, hogy bemutatkozzam, \_\_\_\_\_ vagyok, a Magyar Gallup Intézet munkatársa. Cégem az Európai Unió megbízásából közvélemény-kutatást végez az üzleti döntéshozók körében. A kérdezés kb. 10 percet vesz igénybe az Ön idejéből.

(OLVASD FEL MINDENKINEK)

SC1. Ez a felmérés egy átfogó európai uniós vizsgálat része, melynek célja, hogy megismerje a vállalatok döntéshozóinak véleményét a határon túlnyúló kiskereskedelmi és/vagy szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatban, konkrétan az értékesítés jogi feltételei, és ezeknek a határon túlnyúló kereskedelemben játszott szerepe tekintetében. Az interjú 10 percig tart, természetesen válaszait teljes titoktartással kezeljük. Arra kérem, hogy segítse munkámat válaszaival.

- 01 - Beleegyezik, interjú kezdődhet
- 02 - Beleegyezik, interjúra később kerül sor

Visszahívni:-----

03 - A válaszadó nem elérhető sem most sem később, más megfelelő válaszadó lehetséges (NÉV SCREEN)

04 - A személy nem kompetens ezekben a kérdésekben (NÉV SCREEN)

Nem kell visszahívni:-----

- 04 - A személy nem elérhető a terepmunka ideje alatt és más személy sem elérhető
- 05 - Visszautasítás a válaszadó által
- 06 - Nyelvi probléma
- 07 - A döntéshozó nevét és címét nem lehet megszerezni
- 08 - A cég felszámolás alatt áll

SC3. Mi az ön beosztása a cégnél?

- 1 - ügyvezető igazgató, cégvezető, stb.
- 2 - marketing igazgató
- 3 - jogtanácsos
- 4 - egyéb - értékesítési ügyekért felelős - döntéshozó

**IDŐPONTGYEJTETÉSI KÉPERNYŐ HA AZ ALKALMAS VÁLASZADÓT SIKERÜLT ELÉRNI**

Adna kérem egy telefonszámot, amin visszahívhatom önt?

Telefonszám: \_\_\_\_\_

Megmondaná kérem a nevét?: \_\_\_\_\_

És a beosztását?: \_\_\_\_\_

Mikor lenne önnek alkalmas, hogy visszahívjuk? (ÉÉHHNNÓÓPP)

Nagyon köszönöm, hogy segített, vissza fogjuk hívni a megbeszéltek szerint.

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Jó napot kívánok! Engedje meg, hogy bemutatkozzam, \_\_\_\_\_ vagyok, a Magyar Gallup Intézet munkatársa. A múltkor ön ezt az időpontot adta meg arra, hogy részt vegyen abban a közvélemény-kutatásban, amely az Európai Unió megbízásából készül az üzleti döntéshozók körében. Elkezdhetjük az interjút?

1 - igen

2- újabb időpont egyeztetése

**IDŐPONTEGYEZTETÉSI KÉPERNYŐ HA AZ ALKALMAS VÁLASZADÓT NEM ÉRTED EL**

Meg tudná nekem adni az illetékes személy nevét?: \_\_\_\_\_

És a beosztását? \_\_\_\_\_

Tudna adni kérem egy telefonszámot, amin fel tudom hívni az illetékes személyt?

Telefonszám: \_\_\_\_\_

Mikor telefonálhatok újra, hogy beszélni tudjak a döntéshozóval? (ÉÉHHNNÓÓPP)

## DEMÓK / SZŰRŐK

D1. Néhány, a céggel kapcsolatos alapvető információról szeretném kérdezni először. Hány alkalmazottat foglalkoztat a vállalat?

- Kevesebb mint 10 .....0
- 10-49.....1
- 50-249.....2
- 250-499.....3
- 500 vagy több .....4
- [NT/NV] .....9

HA KEVESEBB MINT 10, AKKOR KÖSZÖND MEG ÉS FEJEZD BE AZ INTERJÚT

ZIP. Megmondaná a cég irányítószámát (a telephelyét, ahol Ön tartózkodik)?

D2. Az önök cége ad-e el termékeket/szolgáltatásokat közvetlenül a végső lakossági fogyasztók számára?

- igen.....1
- nem .....2
- [NT/NV] .....9

HA NEM "IGEN" A VÁLASZ, AKKOR KÖSZÖND MEG ÉS FEJEZD BE AZ INTERJÚT

D4. Magyarországon kívül hány Európai Unió országban vannak a cégnek leányvállalatai vagy kiskereskedelmi egységei?

- ÍRD BE: országban (0 - 26)
- [NT/NV]..... 99

D5. NE KÉRDEZD, RÖGZÍTSD AZ ADATBÁZISBÓL:  
A cég fő tevékenységének NACE kódja

D6. NE KÉRDEZD, RÖGZÍTSD AZ ADATBÁZISBÓL:  
A cég NUTS régiója (NUTS 2 szint)

## FŐ INTERJÚ

- Q1. Használja az önök cége a következő értékesítési csatornák közül bármelyiket a kiskereskedelmi tevékenysége során?

(ITEMEMNKÉNT EGY VÁLASZ)

- igen ..... 1
- nem ..... 2
- [NT/NV] ..... 9

- a) Elektronikus kereskedelem / Interneten keresztüli értékesítés ..... 1 2 9
- b) Postai megrendelés ..... 1 2 9
- c) Telefonon keresztül történő távértékesítés/ call-center (azaz telefonos értékesítés, televíziós értékesítés, kivéve e-kereskedelem) ..... 1 2 9
- d) Képviselőkön keresztül értékesítés, a vevők otthoni felkeresésével ..... 1 2 9
- e) Közvetlen kiskereskedelmi eladás (pld üzletekben) ..... 1 2 9

ASK ALL

- Q2. Magyarországon kívül jelenleg hány EU tagországban folytatnak végfogyasztókat célzó aktív marketing és hirdetési tevékenységet?

(OLVASD FEL – EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

- ÍRD BE: .....országban (0 - 26)
- [NT/NV] ..... 99

KÉRDEZD HA Q1 e) = 1

- Q3. Meg tudja becsülni, hogy a KISKERESKEDELMI ÜZLETEIKBEN / fiókjaikban / kirendeltségeikben történő összeladásból hány százalékot értékesít más Európai Unió országok fogyasztói részére, akik itt nyaralnak vagy bevásárlóúton vannak?

- .....%
- [Nem vonatkozik rá – nincs kiskereskedelmi üzletben értékesítés] ..... 998
- [NT/NV] ..... 999

ASK ALL

- Q4. Hány Európai Unió nyelven képes az Önök cége a fogyasztókkal tranzakciók lebonyolítására?

(OLVASD FEL – EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

- csak magyarul ..... 01

- ÍRD BE: .....nyelven (02 -98)

- [NT/NV]..... 99

## I HATÁRON ÁTNYÚLÓ ÉRTÉKESÍTÉS

Q5A továbbiakban alkalmazott definíció szerint a határon átnyúló értékesítés telefononon, postai úton, elektronikus kereskedelem formájában, vagy a vevő otthonában történő látogatás formájában történhet, az Európai Unió egy másik tagországában élő vásárló számára. Az eladott javak eredete nem lényeges. Ami lényeges, hogy a végfogyasztó egy másik EU ország lakosa és nem pedig azé ahol az eladás történik, ahol az eladó cége működik. Nem számít határon átnyúló értékesítésnek, ha egy üzletben/fiókban/kirendeltségben egy másik EU tagországban élő vásárlók (például vakációzók, vagy bevásárló turisták) számára történik értékesítés.

Jelenleg hány Európai Unió ország felé végeznek határon átnyúló kiskereskedelmi értékesítést?

(OLVASD FEL – EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

- csak Magyarországon folytatnak  
eladásokat..... 00
- ÍRD BE: .....országban (01 - 26)
- [NT/NV]..... 99

IF Q5<>0

D3 A következő termékkategóriák közül melyiknek van a legnagyobb részesedése a vállalatának határon átnyúló kereskedelmében?

- Személygépkocsik, gépjárművek és alkatrészek 01
- Bútorok, dekoráció .....02
- Háztartási gépek .....03
- Elektronikai termékek.....04
- Könyvek és audiovizuális adathordozók05
- Ruhák és ruházati kiegészítők .....06
- Egészségügyi és szépségápolási termékek 07
- Étel és ital .....08
- Egyéb kategóriákba tartozó termékek09
- Egyik sem a felsoroltak közül .....10
- Egyiket sem értékesíti a felsoroltak közül 11
- [NT/NV] .....99

ROTÁLD: Q6-Q8

KÉRDEZD HA Q1 a) = 1 & (A Q5BEN ADOTT VÁLASZ 01-26 KÖZÖTT VAN).

Q6. Meg tudja becsülni, hogy a teljes ELEKTRONIKUS / INTERNETES ELADÁSAIKBÓL hány százalékot tesz ki a más Európai Unió országokban lakói részére történő értékesítés?

- .....%
- Nem vonatkozik rá – nincs internetes értékesítés 998



- [NT/NV]..... 999

KÉRDEZD, HA Q1 b) VAGY c) = 1 & (A Q5BEN ADOTT VÁLASZ 01-26 KÖZÖTT VAN)

Q7. Meg tudja becsülni, hogy a teljes POSTAI MEGRENDELÉSSEL VAGY TELEFONON KERESZTÜL TÖRTÉNŐ ELADÁSOKBÓL hány százalékot tesz ki a más Európai Uniós országokban lakói részére történő értékesítés?

- .....%

- [Nem vonatkozik rá – nincs postán vagy telefonon keresztüli távértékesítés]..... 998

- [NT/NV]..... 999

KÉRDEZD, HA Q1 d) = 1 & (A Q5BEN ADOTT VÁLASZ 01-26 KÖZÖTT VAN)

Q8. Meg tudja becsülni, hogy a fogyasztókat otthonukban felkereső, KÉPVISELŐKÖN, ÉRTÉKESÍTŐKÖN keresztül történő eladásoknak hány százalékot tesz ki a más Európai Uniós országokban lakói részére történő értékesítés?

- .....%

- [Nem vonatkozik rá – nincs képviselőkön keresztüli értékesítés]..... 998

- [NT/NV]..... 999

KÉRDEZD, HA Q1 a) VAGY b) VAGY c) VAGY d) = 1 & (A Q5BEN ADOTT VÁLASZ 01-26 KÖZÖTT VAN).

Q9. És most, összegezve, kérem becsülje meg, hogy a végfogyasztók számára történő összes telefonos, postai, elektronikus kereskedelem útján és személyes otthoni felkeresések keretében végzett értékesítés hány százaléka származhat az EU-n belüli határon átnyúló kereskedésből?

- .....%

- [Nem vonatkozik rá – nincs értékesítés más országok fogyasztóinak]..... 998

- [NT/NV]..... 999

## II. HATÁRON TÚLNYÚLÓ KERESKEDELEM AKADÁLYAI

Q10.

[HA Q5=0 OLVASD FEL]

Ön korábban említette, hogy csak Magyarországon folytatnak eladásokat. Most szeretném megkérdezni az Ön véleményét azokról a problémákról, melyekkel a határon átnyúló értékesítések esetén szembesülhet.

[HA A Q5-BEN ADOTT VÁLASZ 01-26 KÖZÖTT VAN OLVASD FEL:]

A határon átnyúló eladásokkal és marketing tevékenységgel kapcsolatos tapasztalatára alapozva szeretném megtudni hogy mi az ön véleménye néhány, a fogyasztóvédelem területén fennálló jogi szabályozási különbségről az EU-ban.

□

Amikor cége más EU tagállamokban élő vásárlóknak értékesít telefonos, postai, vagy internetes rendelés útján, illetve a vásárlókat felkereső értékesítő munkatársakon keresztül, akkor a vásárló országának fogyasztói tranzakciókat szabályozó rendelkezéseit kell, hogy betartsa. Ezek a törvények eltérhetnek a magyar törvényektől, és különböző olyan többletköltségeket jelenthetnek, mint például a kapcsolódó jogi tanácsadás, a marketing anyagok és a szerződések megváltoztatása, vagy éppen – ha nem tartják be megfelelően ezeket a szabályokat – a peres eljárások költségei.

Most felsorolok önnek néhány ilyen szabályozási különbséget. Kérem mondja meg, hogy ezek mennyire fontos akadályai az önök határon átnyúló értékesítésének? Az egyértelműség kedvéért, röviden megmagyarázom majd, hogy mit értünk az egyes fogalmak alatt.

(OLVASD FEL – – ROTÁLD A-G)

- Nagyon lényeges akadály ....1

- Eléggé lényeges akadály .....2

- Nem lényeges akadály .....3

- Egyáltalán nem akadály .....4

-[Egyáltalán nem érdekelt a határon átnyúló értékesítésben] .....	8
-[NT/NV] .....	9

A–Különbség a szerződéstől való elállásra rendelkezésre álló periódus hosszában..... 1 2 3 4 8 9

Amikor a javak értékesítése telefonos, postai, vagy internetes rendelés útján, illetve a vásárlókat felkereső értékesítő munkatársakon keresztül történik, akkor a fogyasztók jogosultak arra, hogy bizonyos időn belül meggondolják magukat és visszalépjenek a szerződéstől. Jelenleg ez a periódus a különböző EU országokban eltérő hosszúságú, 7 munkanaptól 14 naptári napig terjed.

B–Különbségek a fogyasztónak átadandó információkban 1 2 3  
..... 4 8 9

Amikor a javak értékesítése telefonos, postai, vagy internetes rendelés útján, illetve a vásárlókat felkereső értékesítő munkatársakon keresztül történik, bizonyos információkkal kell ellátni a vásárlót már szerződés megkötése előtt vagy azzal egy időben. Az átadandó információ tartalma (például mindig meg kell adni az eladó címét), ütemezése és formája a vásárlók származási országa szerint különbözhet.

C–Hibás vagy elmaradt információ-szolgáltatás esetén felmerülő különbségek..... 1 2 3 4 8 9

Az EU országokban eltérően szabályozzák a kötelező tájékoztatás elmaradásának a következményeit. Egyes országokban következmények nélkül maradhatnak az ilyen hiányosságok, míg máshol a fogyasztó arra is fel lehet jogosítva, hogy szerződéses jogorvoslatokkal éljen (például

egyoldalúan megszüntethetik a szerződést).

D–A fogyasztók megillető elállási jog

gyakorlásának különbségei..... 1 2 3 4 8 9

Egyes országokban a fogyasztón múlik, hogy milyen formában értesíti Önt egy ilyen esetben (például emailt küldenek vagy egyszerűen csak visszaküldik a árucikket), míg máshol kötelező eljárást kell kövessenek, például ajánlott levélben kell jelezniük ebbéli szándékukat.

E–A visszajuttatási költségek kezelésének különbségei 1 2 3 4 8 9

Egyes országokban kötelezhetik a fogyasztót az elállás költségeinek részbeni átvállalására (például az árucikkek visszaküldési költségeinek az átvállalására), míg más országokban nem.

F–A kézbesítés definíciójának különbségei..... 1 2 3 4 8 9

Országonként eltérő módon, az árucikkekre különböző időpontokban tekintik kézbesítettnek (például amikor az árucikket fizikailag átadják a fogyasztónak vagy amikor azt a vásárló rendelkezésére bocsátják az ön vállalatánál). Ezek az eltérések következményekkel járhatnak a tekintetben, hogy ki viseli a felelősséget az árucikkek értékcsökkenéséért vagy megrongálódásáért.

G–Tagországok közötti különbségek abban, hogy mi a teendő ha a kapott árucikk nem felel meg a szerződésben foglaltaknak 1

..... 2 3 4 8 9

Például, bizonyos EU országokban több idő áll a fogyasztók rendelkezésére, hogy ilyen esetekben a termék javítását, kicserélését, vagy árengedményt követelhessenek.

Q11.

[HA Q5=0 OLVASD FEL]

Most szeretném megkérdezni az Ön véleményét azokról az akadályokról, melyekkel a határon átnyúló értékesítések esetén szembesülhet az EU-ban.

[HA A Q5-BEN ADOTT VÁLASZ 01-26 KÖZÖTT VAN OLVASD FEL:]

A határon átnyúló eladásokkal és marketing tevékenységgel kapcsolatos tapasztalatára alapozva szeretném megtudni hogy mi az ön véleménye néhány gyakorlati akadály jelentőségéről.

Kérem mondja meg, hogy mennyire fontosak a következő, határon átnyúló kereskedelmet érintő akadályok?

(OLVASD FEL – ITEMEMNKÉNT EGY VÁLASZ)

- Nagyon fontos .....1
  - Eléggé fontos .....2
  - Nem nagyon fontos .....3
  - Egyáltalán nem fontos.....4
  - [Egyáltalán nem érdekelt a határon átnyúló értékesítésben] .....8
  - [NT/NV] .....9
- a) A különböző országok pénzügyi szabályozások betartásához kapcsolódó többletköltségek (például ÁFA szabályok, stb.) .....1 2 3 4 9
- b) A fogyasztói tranzakciókat szabályozó különböző nemzeti törvények betartásához kapcsolódó többletköltségek .....1 2 3 4 9
- c) Határon túli kiszállítás magasabb költségei a hazai kiszállításhoz képest .....1 2 3 4 9
- d) A határon átnyúló reklamációk és viták megoldásának potenciálisan magasabb költségei a hazai megoldásokéhoz képest .....1 2 3 4 9
- e) Visszaélések és nemfizetések kockázatából fakadó magasabb költségek a határon átnyúló kereskedelemben a hazai értékesítés hasonló költségeihez képest .....1 2 3 4 9
- f) A hatékony határon átnyúló értékesítést követő szolgáltatások biztosításának potenciálisan magasabb költségei a hazai

értékesítést követő szolgáltatások

költségeihez képest. ....1 2 3 4.9

g) A nyelvi különbségekből adódó

többletköltségek .....1 2 3 4 9

### III. A HATÁRON ÁTNYÚLÓ B2C KERESKEDELEM MEGKÖNNYÍTÉSÉRE TETT INTÉZKEDÉSEK

Q12 Ön mit gondol, ha az EU 27 tagországában egyformák lennének a fogyasztókkal történő tranzakciókat szabályozó intézkedések, akkor az Önök határon átnyúló értékesítése ...

(OLVASD FEL – EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

- lényegesen emelkedne ..... 4

- kicsit emelkedne .....3

- kicsit csökkenne .....2

- lényegesen csökkenne .....1

- [nem változna] .....8

- [NT/NV] .....9

- Q13 Ön mit gondol, ha az EU 27 tagországában egyformák lennének a fogyasztókkal történő tranzakciókat szabályozó intézkedések, akkor hány Európai Unió ország esetében érdekelne az önök céget, hogy határon átnyúló, végfogyasztókat megcélzó kereskedelmi tevékenységet folytasson?

(OLVASD FEL – EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

- Egyikben sem, nem  
szándékoznak határon átnyúló  
kereskedelmet folytatni ..... 1
- egy tagország tekintetében ..... 2
- két-három EU tagország  
tekintetében ..... 3
- négy-tíz EU tagország  
tekintetében ..... 4
- több, mint tíz EU tagország  
tekintetében ..... 5
- [NT/NV]..... 9

- Q14 Tudja-e hogy hol talál lényeges információt más EU-s országok fogyasztóvédelmi szabályozásával kapcsolatban?

(OLVASD FEL – EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

- igen..... 1
- [Igen, külön említette az Európai  
Fogyasztói Központot]..... 2
- nem..... 3
- [NT/NV]..... 9

- Q15 Egy picit változtatva a témán, mielőtt befejeznénk az interjút, feltennék még négy rövid kérdést a hazai fogyasztóvédelemmel kapcsolatban.

Mennyire tájékozott Ön a hazai fogyasztóvédelmi jogszabályok által a vállalata számára előírt, fogyasztók felé teljesítendő jogi kötelezettségeket illetően?

(OLVASD FEL - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

- Teljesen tájékozott..... 1
- Jól tájékozott ..... 2
- Nem jól tájékozott, vagy ..... 3
- Egyáltalán nem tájékozott ..... 4

- [NT/NV]..... 9

- Q16 A magyarországi fogyasztókkal folytatott vitákkal kapcsolatban szeretném önt kérdezni, függetlenül attól, hogy a vita határony átnyúló, vagy hagyományos eladással kapcsolatban merült fel. Vett-e már igénybe a fogyasztókkal felmerült viták rendezése érdekében alternatív vitarendezési módszereket (angolul ADR), ilyenek lehetnek például választott bírák, ombudsmanok, egyeztető vagy békéltető testületek, vagy más, bíróságon kívüli megoldások?

(OLVASD FEL – EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

- Nem, nem ismerem ezen  
módszerek egyikét sem ..... 1
- Nem, de ismerek néhány ilyen  
bíróságon vitarendezési  
módszert ..... 2
- Igen, és már vettem igénybe valamilyen  
bíróságon kívüli vitarendezési módszert.. 3
- Igen, rendszeresen használom  
ezeket a vitarendezési  
módszereket ..... 4
- [NT/NV]..... 9

- Q19. Termékbiztonsággal kapcsolatban előfordult-e bármelyik a következők közül az Ön cégénél az elmúlt 12 hónapban?

Kérem most ne az élelmiszer termékekre gondoljon.

- igen..... 1
- nem ..... 2
- [NT/NV] ..... 9

a)Vevői panasz érkezett Önhöz bármely Ön által értékesített  
termék biztonságával kapcsolatban 1 2 9

b)Hatóságok ellenőrizték bármely Ön által forgalmazott termék  
biztonságát..... 1 2 9

c)Bármely Ön által forgalmazott terméket visszahívtak vagy  
forgalomból kivontak..... 1 2 9



d)Ön, mint kiskereskedő, tesztelte valamelyik Ön által  
 forgalmazott terméket, hogy biztonságos-e 1 2 9  
 e).....Egyéb (spontán) 1 2 9

Q20. Az összes Magyarországon forgalomban lévő nem-élelmiszer terméket  
 tekintve, Ön úgy gondolja, hogy ...?

- Lényegében az összes termék  
 biztonságos, ..... 1
- A termékek kis hányada nem  
 biztonságos, vagy..... 2
- A termékek jelentős hányada nem  
 biztonságos?..... 3
- [NT/NV] ..... 9