

ZA5218

**Flash Eurobarometer 282
(Attitudes towards Crossborder Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Czech Republic**

Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

CONSUMER SWITCHING

Q21. Obecně řečeno, jak si myslíte, že je snadné porovnat nabídky od různých bank, když se ohlížíte po běžném účtu?

- Velmi snadné 1
- Spíše snadné 2
- Spíše obtížné 3
- Velmi obtížné 4
- NEMÁM BANKOVNÍ ÚČET 5 JDĚTE NA Q23
- [Neví/neodpověděl-a] 9

Q22. Zkoušeli jste během posledních dvou let změnit banku, u které máte svůj běžný účet?
POUZE JEDNA MOŽNÁ ODPOVĚĎ

- Ano, změnili jste a bylo to snadné 1
- Ano, změnili jste, ale bylo to obtížné 2
- Ano, zkusili jste změnit, ale vzdali jste to 3
- Ne, nezkoušeli jste, protože nemáte zájem poskytovatele vyměnit 4
- Ne, nezkoušeli jste, protože jste to považovali za příliš složité 5
- Ne, z jiných důvodů 6
- [Neví/neodpověděl-a] 9

Q23. Obecně vzato, jak je podle vás náročné porovnat nabídky od různých poskytovatelů elektřiny?

- Velmi snadné 1
- Spíše snadné 2
- Spíše obtížné 3
- Velmi obtížné 4
- [státní monopol (nehodí se)] 8
- [Neví/neodpověděl-a] 9

Q24. Zkusili jste změnit v posledních dvou letech svého poskytovatele elektřiny?
POUZE JEDNA MOŽNÁ ODPOVĚĎ

- Ano, změnili jste a bylo to snadné 1
- Ano, změnili jste, ale bylo to obtížné 2
- Ano, zkusili jste změnit, ale vzdali jste to 3
- Ne, nezkoušeli jste, protože nemáte zájem poskytovatele vyměnit 4
- Ne, nezkoušeli jste, protože jste to považovali za příliš složité 5
- Ne, z jiných důvodů 6
- [státní monopol (nehodí se)] 8
- [Neví/neodpověděl-a] 9

Q25. Co z následujícího váš současný poskytovatel elektřiny za posledních 12 měsíců učinil?
POUZE JEDNA MOŽNÁ ODPOVĚĎ

- Zvýšil cenu 1
- Snížil cenu 2
- Cena služeb zůstala stejná 3
- Nemůžete říct, že se cena služeb změnila 4
- [Neví/neodpověděl-a] 9

DISTANCE SALES

NYNÍ BYCH SE VÁS CHTĚL/A ZEPTAT NA JINÉ TÉMA.

Q1_A. Řekněte mi, prosím, zda jste v posledních 12 měsících zakoupili na dálku jakékoliv zboží či služby v České republice či jinde přes internet (webové stránky, email atd.)
[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

Q1_B. Řekněte mi, prosím, zda jste v posledních 12 měsících zakoupili na dálku jakékoliv zboží či služby v České republice či jinde přes telefon?
[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

Q1_C. Řekněte mi, prosím, zda jste v posledních 12 měsících zakoupili na dálku jakékoliv zboží či služby v České republice či jinde prostřednictvím pošty (z katalogu, poštovní objednávkou atd.)?
[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

PTEJTE SE, POKUD Q1 A, B ČI C = 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 celkem na těchto zakoupených položkách utratili v posledních 12 měsících, i když se mělo jednat jen o přibližnou sumu.

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

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

COMPLAINT

Q5. 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 1
- Ano - ale nestěžoval/a jsem si na to prodejci/poskytovateli 2
- Ne 3
- [Neví/neodpověděl-a] 9

PTEJTE SE, POKUD Q5 = 1

Q6A. Byl(a) jste obecně spokojen(a) se způsobem, jakým prodejce či poskytovatel Vaši žádost vyřídil?

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

PTEJTE SE, POKUD Q5 = 2

Q6B. Co bylo hlavním důvodem toho, že jste nepodali stížnost?

- Bylo nepravděpodobné, že by byla ohledně vašeho problému zjednána uspokojivá náprava 1
- Šlo jen o velmi malou částku 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, mediace, smírčí orgán, soud) 4
- Jiné 5
- [Neví/neodpověděl-a] 9

PTEJTE SE, POKUD Q6A=1 nebo 2

Q7. 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 nebo organizaci řešící tyto spory 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

PTEJTE SE Q6A=4 ČI 3

Q8. Co bylo tou nejdůležitější věcí, kterou prodejce učinil, aby uspokojivě vyřídil vaši stížnost?
JEN JEDNA MOŽNÁ ODPOVĚĎ

- Vyměnil výrobek 1
- Opravil výrobek 2
- Vrátil peníze 3
- Snížil cenu 4
- Jiné 8
- [Neví/neodpověděl-a] 9

PTEJTE SE, POKUD Q5 = 1

Q9. Když popřemýšlíte o nejnedávnější učiněné stížnosti prodejci, poskytovateli či třetí straně, co bylo hlavním důvodem této stížnosti?
[MOŽNÝCH VÍCE ODPOVĚDÍ]

- Kvalita výrobku (či služby) 1
- Poprodejní servis či náhrada 2
- Doručení, zprostředkování, instalace (včetně zákaznické služby) 3
- Cena, sazba, faktura či účet 4
- Smluvní podmínky či záruky 5
- Zavádějící reklama, agresivní prodej či podvodné praktiky 6
- Nedostatek přehledných informací 7
- Důsledky vázané k nebezpečným výrobkům či službám 8
- Etické či ekologické aspekty 9
- Problematika utajení dat, důvěrnosti 10
- Potíže s výměnou či změnou poskytovatele 11
- Jiné 88
- [Neví/neodpověděl-a] 99

Q10. 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 smířčího 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/poskyvatelé 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) sdužit 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 změnil obchod či výrobek)..... 1 2 3 4 9

UNFAIR PRACTICE

Nyní budeme hovořit o nekalých obchodních praktikách, např. reklamách, které jsou nevyžádané, zavádějící či dokonce podvodné. Zavádějící či klamavé reklamy jsou takové reklamy, které obsahují falešné informace či zavádějícím způsobem prezentují fakticky správné informace o zboží či službách, které propagují. Podvodné reklamy se zatím pokouší získat peníze, aniž by něco prodávaly, např. podvodné loterie.

Q3A. Stalo se vám v posledních 12 měsících něco z následujícího?

Setkali jste se s nevyžádanými komerčními reklamami, oznámeními či nabídkami (nevyžádané telefonáty, spamy, komerční SMS atd.)

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

Q3B. Stalo se vám v posledních 12 měsících něco z následujícího?

Setkali jste se se zavádějícími nebo klamavými reklamami, oznámeními či nabídkami

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

POKUD Q3B = 1

Q3C. Stalo se vám v posledních 12 měsících něco z následujícího?

Odpověděl(a) jste na reklamu nebo nabídku, která se pak ukázala jako zavádějící nebo klamavá

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

Q3D. Stalo se vám v posledních 12 měsících něco z následujícího?

Setkali jste se s podvodnými reklamami, oznámeními či nabídkami

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

POKUD Q3D = 1

Q3E. Stalo se vám v posledních 12 měsících něco z následujícího?

Odpověděl(a) jste na reklamu nebo nabídku, která se pak ukázala jako podvodná

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

Q4. Nekalé obchodní praktiky na sebe mohou brát mnoho podob. Mohli byste mi, prosím, říci u každé z následujících nekalých obchodních praktik, zda jste se s touto praktikou v posledních 12 měsících setkali v ČR či jiné zemi EU?

JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK

- Ano 1
 - Ne 2
 - Neví/neodpověděl-a 9
- A. Takzvané výrobky “zdarma” (např. výrobky propagované jako “zdarma”, u kterých se ve skutečnosti musí zakoupit jiná věc, aby byly obdrženy “zdarma”) 1 2 9
- B. Zavádějící reklamní tvrzení o pozitivním účinku na zdraví (respektive o tom, že nemá negativní účinky) 1 2 9
- C. Zavádějící reklamní tvrzení o pozitivním účinku na životní prostředí (respektive o tom, že nemá negativní účinky) 1 2 9
- D. Klamná slosování o ceny či klamně loterie 1 2 9
- E. Zavádějící či agresivní prodej po telefonu 1 2 9
- F. Zavádějící či agresivní podomní prodej 1 2 9
- G. Zamlčení informace o drahých telefonních číslech 1 2 9
- H. Nevyžádané zásilky (doručení něčeho, co jste si neobjednali) 1 2 9
- I. Pyramidové hry 1 2 9
- J. Zavádějící ceny, např. skryté poplatky 1 2 9

NON-FOOD SAFETY

Nyní budeme mluvit o nepotravinářských výrobcích jako jsou hračky, kosmetika, elektrické přístroje pro domácnost, nářadí, kancelářské potřeby, produkty spojené s péčí o děti, motorová vozidla, oblečení atd.

Q10A. Hledali jste v posledních 12 měsících aktivně informace o bezpečnosti nepotravinářských výrobků?

- Ano, hledali jste informace 1
- Ne, nehledali jste tyto informace 2
- [Neví/neodpověděl-a] 9

POKUD Q10A = 1

Q11A. Kde jste hledali informace o bezpečnosti nepotravinářských výrobků?
[MOŽNÝCH VÍCE ODPOVĚDÍ]

- Na webových stránkách či v publikacích od úřadů zaměřených na ochranu spotřebitelů 1
- Na webových stránkách či v publikacích od spotřebitelských organizací 2

- Ve specializovaných pořadech v televizi, rádiu či časopisech atd..... 3
- Zeptali jste se výrobců či prodejců 4
- Přečetli jste si etikety a upozornění na výrobcích (označení, standardy, varování) 5
- [Jiné] 8
- [Neví/neodpověděl-a] 9

Q12. 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

Q13. Slyšel(a) jste v posledních 12 měsících o tom, že by nějaké nepotravinové výrobky byly staženy z trhu?

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

POKUD Q13 = 1

Q14A. Kde jste slyšeli o stažení z trhu?
[MOŽNÝCH VÍCE ODPOVĚDÍ]

- Někdo Vám to sdělil ústně..... 1
- Z televize, rádia, novin 2
- Z internetu..... 3
- Z varování v obchodech..... 4
- Při přímém kontaktu s dodavatelem 5
- [Jiné] 8
- [Neví/neodpověděl-a] 9

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

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

POKUD Q15 = 1

Q16A. Jak jste se v takové situaci chovali?
[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 organizaci na ochranu spotřebitele 5

- Udělali jste něco jiného 6
- [Jiné] 8
- [Neví/neodpověděl-a] 9

POKUD Q15 = 2

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] 8
- [Neví/neodpověděl-a] 9

PRIVACY NOTICE

Q17. Jak často jste v posledních 12 měsících četli upozornění týkající se ochrany soukromých dat na internetových stránkách?

- Nenavštívil/a jsem v posledních 12 měsících internetové stránky. 1 JDĚTE NA Q26
- Často 2
- Někdy 3
- Zřídka 4
- Nikdy 5
- [Neví/neodpověděl-a] 9

POKUD Q17 = 2 NEBO 3 NEBO 4

Q18A. Zdály se vám celkově tato upozornění týkající se ochrany soukromých dat...?

- Velmi srozumitelná 1
- Spíše srozumitelná 2
- Spíše nesrozumitelná 3
- Velmi nesrozumitelná 4
- [Neví/neodpověděl-a] 9

POKUD Q17 = 5

Q18B. Proč tato upozornění nečetete?

- Zdálo se mi, že budou příliš dlouhá 1
- Zdálo se mi, že budou obtížně čitelná 2
- Neměl/a jsem čas 3
- Důvěřoval/a jsem poskytovateli, tudíž nebylo třeba je číst 4
- Domníval/a jsem se, že budu stejně chráněn/a předpisy na ochranu spotřebitelů 5
- Jiné 8
- [Neví/neodpověděl-a] 9

POKUD Q17 = 2 NEBO 3 NEBO 4

Q19. Navštívili jste v posledních 12 měsících nějakou webovou stránku či použili online službu, u které jste měli pocit, že vaše soukromá data nebudou dostatečně chráněna, například, vaše osobní data byla zaznamenána, sdílěna s třetí stranou či použita pro jiné účely, než se kterými jste souhlasili?

- Často 1
- Někdy..... 2
- Zřídka..... 3
- Nikdy 4
- [Neví/neodpověděl-a] 9

JEN POKUD Q19 = 1, 2 ČI 3

Q20. Použili jste tuto webovou stránku/online službu, i když jste měli tyto obavy?

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

FINANCIAL PRODUCTS

A NAKONEC BYCH VÁM RÁD/A POLOŽIL/A NĚKOLIK OTÁZEK TÝKAJÍCÍCH SE FINANČNÍCH PRODUKTŮ.

Q26. Nyní hovoříme o finančních produktech. Když hovoříme o zjednodušujících finančních službách, máme tím na mysli, že některé obtížně pochopitelné služby mohou být odlišnými způsoby strukturovány tak, aby byly pro zákazníky zřejmější. Může jít například o způsob, jakým jsou vyměřovány úrokové poplatky či vydělávány peníze. Pokud se bavíme o tomto - do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními?

- Rozhodně souhlasím 1
 - Souhlasím 2
 - Nesouhlasím 3
 - Rozhodně nesouhlasím 4
 - [Ani souhlasím/ani nesouhlasím] 5
 - [Nepoužívám tento produkt] 6
 - [Neví/neodpověděl-a] 9
-
- A. Penzijní schémata musí být zjednodušena..... 1 2 3 4 5 6 9
 - B. Spořicí účty by měly být zjednodušeny 1 2 3 4 5 6 9
 - C. Podíly/cenné papíry by měly být zjednodušeny 1 2 3 4 5 6 9
 - D. Jiné investiční produkty by měly být zjednodušeny 1 2 3 4 5 6 9
 - E. Hypotéky by měly být zjednodušeny 1 2 3 4 5 6 9
 - F. Osobní půjčky by měly být zjednodušeny..... 1 2 3 4 5 6 9
 - G. Kreditní karty by měly být zjednodušeny 1 2 3 4 5 6 9
 - H. Běžné účty by měly být zjednodušeny 1 2 3 4 5 6 9
 - I. Debetní karty by měly být zjednodušeny 1 2 3 4 5 6 9

b. Socio-demographic variables

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
- [0 0][STÁLE POKRAČUJE VE VZDĚLÁVÁNÍ]
- [0 1][NIKDY NEPROŠEL CELODENNÍM VZDĚLÁVÁNÍM]
- [9 9][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]

- 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

B6. Řekl/a byste, že žijete v....

-	Vesnici na venkově.....	1
-	Malém městě.....	2
-	Středně velkém městě	3
-	Větším městě	4
-	Velkoměstě	5
-	[Neví/neodpověděl-a]	9

B7. Máte doma k dispozici připojení k Internetu...

-	Ano	1
-	Ne	2