

ZA5218

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

**Country Specific Questionnaire
Hungary**

Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

CONSUMER SWITCHING

Q21. Mit gondol, általában véve mennyire könnyű összehasonlítani a különböző bankok ajánlatait, ha folyószámlát szeretne nyitni?

- Nagyon könnyű..... 1
- Elég könnyű..... 2
- Elég nehéz..... 3
- Nagyon nehéz 4
- Nincs bankszámlám 5 UGORJ A Q23-RA
- [NT/NV] 9

**Q22. Próbálta a folyószámláját átvinni egyik banktól a másikhoz az elmúlt két évben?
CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES**

- Igen, váltott szolgáltatót, és könnyen ment a váltás 1
- Igen, váltott szolgáltatót, de nehezen ment a váltás..... 2
- Igen, próbált váltani, de aztán feladta 3
- Nem próbálta, mert nem érdekli a váltás 4
- Nem próbált meg váltani, mert úgy gondolta, hogy túl nehéz volna 5
- Nem, más okokból 6
- [NT/NV] 9

Q23. Mit gondol, általában mennyire könnyű összehasonlítani a különböző elektromosáram-szolgáltatók ajánlatait?

- Nagyon könnyű..... 1
- Elég könnyű..... 2
- Elég nehéz..... 3
- Nagyon nehéz 4
- [állami monopólium/nem releváns]..... 8
- [NT/NV] 9

**Q24. Próbált áram-szolgáltatót váltani az elmúlt két évben?
CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES**

- Igen, váltott szolgáltatót, és könnyen ment a váltás 1
- Igen, váltott szolgáltatót, de nehezen ment a váltás..... 2
- Igen, próbált váltani, de aztán feladta 3
- Nem próbálta, mert nem érdekli a váltás 4
- Nem próbált meg váltani, mert úgy gondolta, hogy túl nehéz volna 5
- Nem, más okokból 6
- [állami monopólium/nem releváns]..... 8
- [NT/NV] 9

**Q25. A jelenlegi áramszolgáltatója mit tett a következők közül az elmúlt 12 hónapban?
CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES**

- Felemelte az árat..... 1
- Csökkentette az árat..... 2
- Nem változtatott a szolgáltatás árán 3
- Nem tudja megmondani, hogy a szolgáltatás ára változott-e vagy sem..... 4
- [NT/NV] 9

DISTANCE SALES

MOST EGY MÁSIK TÉMÁRÓL SZERETNÉM KÉRDEZNI

Q1_A. Kérem mondja meg, hogy az elmúlt 12 hónapban vásárolt-e Ön a távolból bármilyen terméket vagy szolgáltatást Magyarországon vagy külföldön interneten keresztül (weboldal, e-mail, stb.)

[TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

- Igen, egy Magyarországon lévő, tevékenykedő eladótól vagy szolgáltatótól..... 1
- Igen, az EU más tagországában lévő, tevékenykedő eladótól vagy szolgáltatótól..... 2
- Igen, egy az EU-n kívül eső országban lévő, tevékenykedő eladótól vagy szolgáltatótól 3
- Nem 4
- [NT/NV] 9

Q1_B. Kérem mondja meg, hogy az elmúlt 12 hónapban vásárolt-e Ön a távolból bármilyen terméket vagy szolgáltatást Magyarországon vagy külföldön telefonon keresztül?

[TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

- Igen, egy Magyarországon lévő, tevékenykedő eladótól vagy szolgáltatótól..... 1
- Igen, az EU más tagországában lévő, tevékenykedő eladótól vagy szolgáltatótól..... 2
- Igen, egy az EU-n kívül eső országban lévő, tevékenykedő eladótól vagy szolgáltatótól 3
- Nem 4
- [NT/NV] 9

Q1_C. Kérem mondja meg, hogy az elmúlt 12 hónapban vásárolt-e Ön a távolból bármilyen terméket vagy szolgáltatást Magyarországon vagy külföldön postai úton (katalógusból, postai árrendelés stb.)?

[TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

- Igen, egy Magyarországon lévő, tevékenykedő eladótól vagy szolgáltatótól..... 1
- Igen, az EU más tagországában lévő, tevékenykedő eladótól vagy szolgáltatótól..... 2
- Igen, egy az EU-n kívül eső országban lévő, tevékenykedő eladótól vagy szolgáltatótól 3
- Nem 4
- [NT/NV] 9

AKKOR KÉRDEZD, HA Q1 A, B vagy C = 2

Q1A. Ön azt mondta, hogy vásárolt valamit távkereskedelem útján (telefonon, postai úton vagy interneten keresztül) egy másik EU országból. Kérem mondja meg, összességében mennyit költött ilyen módon az elmúlt 12 hónapban, még akkor is, ha csak megközelítő összeget tud mondani.

- [_____]euró (or local currency)
- [NT/NV] 999999999

Q2. Az elmúlt 12 hónap alatt, nyaralása, bevásárló- vagy üzleti/szakmai útja során vásárolt-e Ön bármilyen terméket az EU egy másik tagországában?

- Igen 1
- Nem 2
- [NT/NV] 9

COMPLAINT

Q5. Az elmúlt 12 hónapban szembesült-e bármilyen problémával, amikor valamit vásárolt Magyarországon?

- Igen - és panaszt tett róla az eladónak/szolgáltatónak 1
- Igen - de nem tett panaszt róla az eladónak/szolgáltatónak 2
- Nem 3
- [NT/NV] 9

AKKOR KÉRDEZD, HA Q5 = 1

Q6A. Általában véve, Ön elégedett volt vagy sem azzal, ahogy az eladók/szolgáltatók az Ön panaszát (vagy panaszait) kezelték?

- Nagyon elégedett 4
- Meglehetősen elégedett 3
- Nem igazán elégedett 2
- Egyáltalán nem elégedett 1
- [NT/NV] 9

AKKOR KÉRDEZD, HA Q5 = 2

Q6B. Mi volt a fő oka annak, hogy nem tett panaszt?

- Nem volt valószínű, hogy kielégítő megoldást kapott volna a felmerült problémára 1
- A szóban forgó összeg túl alacsony volt 2
- Nem tudta, hogy hogyan vagy hol kell panaszt tenni 3
- Nem az eladónál/szolgáltatónál tett panaszt, hanem egyenesen harmadik félhez fordult (fogyasztóvédő szervezet, ügyvéd, választottbíró, mediáció, egyeztető testület, bíróság) 4
- Egyéb 5
- [NT/NV] 9

AKKOR KÉRDEZD, HA Q6A = 1 VAGY 2

Q7. Mit tett ezután?

[TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

- Semmit sem tett 1
- Fogyasztóvédelmi szervezet/szolgálat tanácsát kérte 2
- Ügyvéd tanácsát kérte 3
- Választottbíróóság, közvetítő vagy egyeztető testület elé vitte az ügyet 4
- Bíróóság elé vitte az ügyet 5
- Hatóságnál, pl. fogyasztóvédelmi hatóságnál, szabályozó szervnél vagy helyi/regionális hatóságnál tett panaszt 6
- [Egyéb] 8
- [NT/NV] 9

AKKOR KÉRDEZD, HA Q6A = 4 VAGY 3

Q8. Mi volt a legfontosabb dolog, amit a kiskereskedő tett az Ön panaszának kielégítő megoldása érdekében?

CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

- Kicserélte a terméket 1
- Megjavította a terméket 2
- Visszatérítette a termék árát 3
- Kedvezményt adott a termék árából 4
- Egyéb 8
- [NT/NV] 9

AKKOR KÉRDEZD, HA Q5 = 1

Q9. A legutolsó panaszra gondolva, amit eladónak, szolgáltatónak vagy harmadik félnek tett, mi volt a panasz fő oka?

[TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

- A termék (vagy szolgáltatás) minősége 1
- Vásárlást követő támogatás illetve a jogorvoslat hiányosságai 2
- Szállítás, átadás, beszerelés (beleértve az ügyfélszolgálatot) 3
- Ár, tarifa, számla vagy nyugta 4
- Szerződési feltételek vagy garanciák 5
- Félrevezető reklám, agresszív eladási módszerek vagy csaló gyakorlat 6
- Világos információ hiánya 7
- Nem biztonságos termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatos esemény 8
- Etikai vagy környezetvédelmi szempontok 9
- Személyes adatokkal kapcsolatos problémák 10
- Szolgáltatóváltással kapcsolatos nehézségek 11
- Egyéb 88
- [NT/NV] 99

Q10. Kérem mondja meg, hogy Ön egyetért-e vagy sem a következő állításokkal?

Magyarországon...

- Nagyon egyetért 1
- Egyetért 2
- Nem ért egyet 3

- Nagyon nem ért egyet..... 4
 - [NT/NV] 9
- A. Könnyű rendezni a vitás kérdéseket az
- eladókkal/szolgáltatókkal egyeztetéssel, közvetítő segítségével vagy kiegészítés útján.(hibás termékek, késedelmes szállítás, szállítás hiánya, stb.) 1 2 3 4 9
- B. Könnyű rendezni az eladókkal/szolgáltatókkal szemben fennálló vitákat bírósági úton..... 1 2 3 4 9
- C. Ön bízna azokban a független fogyasztóvédelmi szervezetekben, amelyek az Ön, mint fogyasztó jogait védik..... 1 2 3 4 9
- D. Ön bízna azokban a közintézményekben, amelyek az Ön fogyasztói jogait védik..... 1 2 3 4 9
- E. Ön úgy érzi, hogy elegendő mértékben védik a jelenlegi fogyasztóvédelmi intézkedések..... 1 2 3 4 9
- F. Általában véve a magyar eladók/szolgáltatók tiszteletben tartják a fogyasztók jogait. 1 2 3 4 9
- G. Ön inkább érezne készletet arra, hogy bíróság előtt védje meg a jogait, ha társulhatna más fogyasztókkal, akiknek ugyanaz a problémájuk. 1 2 3 4 9
- H. Megváltoztatta a fogyasztói magatartását egy médiában megjelent történet hatására (pl. más üzletbe kezdett járni vagy más terméket kezdett vásárolni)... 1 2 3 4 9

UNFAIR PRACTICE

Most az úgynevezett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról fogunk beszélni - ilyenek például a kéretlen, félrevezető vagy éppen csaló reklámok. Félrevezető vagy megtévesztő reklámok azok, amik hamis információt tartalmaznak, vagy az eladni kívánt termékekről vagy szolgáltatásokról tényszerűen helyes információt félrevezető módon mutatnak be; míg a csaló reklámok kifejezetten pénz szerzésére irányulnak anélkül, hogy bármit is eladnának - ilyen például a nyereményjáték-átverés.

Q3A. Megtörtént-e Önnel a következők bármelyike az elmúlt 12 hónap során?

Nem kívánt kereskedelmi reklámanyagokat vagy ajánlatokat kapott (ismeretlen telefonhívással, spam e-mailekben, üzleti célú SMS-ben, stb.)

- Igen 1
- Nem 2
- [NT/NV] 9

Q3B. Megtörtént-e Önnel a következők bármelyike az elmúlt 12 hónap során?

Félrevezető vagy megtévesztő reklámokkal vagy ajánlatokkal találkozott

- Igen 1
- Nem 2
- [NT/NV] 9

HA Q3B = 1

Q3C. Megtörtént-e Önnel a következők bármelyike az elmúlt 12 hónap során?

Olyan hirdetésre vagy ajánlatra válaszolt, amiről kiderült, hogy félrevezető vagy megtévesztő volt

- Igen	1
- Nem	2
- [NT/NV]	9

**Q3D. Megtörtént-e Önnel a következők bármelyike az elmúlt 12 hónap során?
Csaló reklámanyagokat vagy ajánlatokat kapott**

- Igen	1
- Nem	2
- [NT/NV]	9

HA Q3D = 1

**Q3E. Megtörtént-e Önnel a következők bármelyike az elmúlt 12 hónap során?
Olyan hirdetésre vagy ajánlatra válaszolt amiről kiderült, hogy csalás**

- Igen	1
- Nem	2
- [NT/NV]	9

Q4. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok sokféle formát ölthetnek. Kérem mondja meg, hogy találkozott-e a következő tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal az elmúlt 12 hónapban Magyarországon vagy más EU-országban?

SORONKÉNT EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

- Igen	1
- Nem	2
- NT/NV	9

- A. Úgynevezett “ingyenes” termékek (Például: ingyenessként reklámozott vagy “ajándékba adott” termékek, amikor valójában egy másik terméket kell megvásárolnia ahhoz, hogy megkapja az “ingyenes” terméket)..... 1 2 9
- B. Félrevezető állítások a termék egészségügyi hatásáról..... 1 2 9
- C. Félrevezető állítások a termék környezetbarát mivoltáról 1 2 9
- D. Félrevezető tombola- vagy nyereményjátékok..... 1 2 9
- E. Félrevezető vagy agresszív telefonos eladás 1 2 9
- F. Félrevezető vagy agresszív házaló kereskedelem 1 2 9
- G. Emelt díjas telefonszámok árával kapcsolatos információk feltüntetésének elmulasztása 1 2 9
- H. Kéretlen kiszállítás (Olyasvalami kiszállítása, amit Ön meg sem rendelt)..... 1 2 9
- I. Piramisjáték..... 1 2 9
- J. Félrevezető ár (amely nem tünteti fel a rejtett költségeket)..... 1 2 9

NON-FOOD SAFETY

Most az olyan, nem élelmiszer jellegű termékekről fogunk beszélni, mint például játékok, kozmetikumok, elektromos háztartási gépek, szerszámok, irodaszerek, gyerekholmik, gépjárművek, ruházat, stb.

Q10A. Az elmúlt 12 hónapban keresett-e aktívan termékbiztonsággal kapcsolatos információt nem élelmiszer jellegű termékekkel kapcsolatban?

- Igen, keresett ilyen információt 1
- Nem, nem keresett ilyen információt..... 2
- [NT/NV] 9

HA Q10A = 1

Q11A. Hol keresett ilyen termékbiztonsággal kapcsolatos információkat nem élelmiszer jellegű termékekről?

[TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

- Fogyasztóvédelmi hatóságok honlapján vagy kiadványaiban 1
- Fogyasztóvédelmi civil szervezetek honlapján vagy kiadványaiban..... 2
- A témára szakosodott TV- vagy rádióműsorokból, magazinokból stb. 3
- Megkérdezte a gyártót vagy az eladót 4
- Elolvassa a címkéket és közleményeket a termékeken (jelölések, szabványok, figyelmeztetések) 5
- [Egyéb] 8
- [NT/NV] 9

Q12. Amikor a jelenleg magyarországi piacon jelenlévő összes, nem élelmiszer jellegű termékre gondol, Ön személy szerint azt gondolja, hogy...

- Lényegében az összes termék biztonságos 1
- A termékek egy csekély része nem biztonságos 2
- A termékek egy jelentős része nem biztonságos 3
- [A terméktől függ] 4
- [NT/NV] 9

Q13. Az elmúlt 12 hónapban hallott Ön olyan esetről, hogy nem élelmiszer jellegű terméket visszahívtak a kereskedelmi forgalomból?

- Igen 1
- Nem 2
- [NT/NV] 9

HA Q13 = 1

Q14A. Hol hallott a visszahívásról?

[TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

- Valaki mondta..... 1
- Televízióban, rádióban, újságokban 2
- Interneten keresztül..... 3
- Az üzletekben kifüggesztett figyelmeztető felhívásban 4
- Az eladó közvetlenül felvette Önnel a kapcsolatot..... 5

- [Egyéb] 8
- [NT/NV] 9

Q15. Érintette-e Önt személyesen valamely nem élelmiszer jellegű termék visszahívása?

- Igen 1
- Nem 2
- [NT/NV] 9

HA Q15 = 1

Q16A. Mi tett Ön ebben a helyzetben?

[TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

- Nem tett semmit..... 1
- Kapcsolatba lépett a kiskereskedővel/ forgalmazóval 2
- Kapcsolatba lépett a gyártóval 3
- Kapcsolatba lépett az országos hatóságokkal 4
- Kapcsolatba lépett egy fogyasztóvédelmi civil szervezettel 5
- Más módon intézkedett..... 6
- [Egyéb] 8
- [NT/NV] 9

HA Q15 = 2

Q16B. Mit tenne, ha egy nem élelmiszer jellegű termék visszahívása Önt személyesen érintené?

[TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

- Nem tenne semmit..... 1
- Kapcsolatba lépne a kiskereskedővel/ forgalmazóval 2
- Kapcsolatba lépne a gyártóval 3
- Kapcsolatba lépne az országos hatóságokkal 4
- Kapcsolatba lépne egy fogyasztóvédelmi civil szervezettel 5
- Az eddig felsoroltakhoz képest egyéb módon intézkedne 6
- [Egyéb] 8
- [NT/NV] 9

PRIVACY NOTICE

Q17. Milyen gyakran olvasott honlapokhoz kapcsolódó adatvédelmi közleményeket az elmúlt 12 hónapban?

- Nem látogatott meg egy honlapot sem az elmúlt 12 hónapban 1 UGORJ A ...
- Gyakran 2
- Időnként 3
- Ritkán..... 4
- Soha 5
- [NT/NV] 9

HA Q17 = 2 VAGY 3 VAGY 4

Q18A. Összességében milyenek találta ezeket az adatvédelmi közleményeket?

- Nagyon érthető	1
- Elég érthető	2
- Eléggé érthetetlen	3
- Nagyon érthetetlen	4
- [NT/NV]	9

HA Q17 = 5

Q18B. Miért nem olvassa ezeket a közleményeket?

- Azt gondoltam, hogy túl hosszúak lesznek	1
- Azt gondoltam, hogy túl nehezen olvashatóak lesznek	2
- Nem volt időm	3
- Megbízta a szolgáltatóban, így nem volt szükséges, hogy elolvassam	4
- Úgy gondoltam, hogy a fogyasztóvédelmi szabályok úgyis megvédenek	5
- Egyéb	8
- [NT/NV]	9

HA Q17 = 2 VAGY 3 VAGY 4

Q19. Az elmúlt 12 hónapban látogatott-e meg olyan weboldalt, vagy használt-e olyan online szolgáltatást, ahol nem bízott abban, hogy a személyes adatait kellően védelmezik; például hozzájárulása nélkül rögzíthették személyes adatait, megosztothatták azokat harmadik féllel vagy olyan célokra használhatták fel, amikhez nem járult hozzá?

- Gyakran	1
- Időnként	2
- Ritkán	3
- Soha	4
- [NT/NV]	9

CSAK, HA Q19 = 1, 2, VAGY 3

Q20. Használta ezt a weboldalt/online szolgáltatást annak ellenére, hogy az előbb jelzett fenntartásai voltak?

- Igen	1
- Nem	2
- [NT/NV]	9

FINANCIAL PRODUCTS

Végül a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatosan szeretnék néhány kérdést feltenni.

Q26. Most pénzügyi termékekről és szolgáltatásokról beszélünk. Amikor a pénzügyi szolgáltatások egyszerűsítéséről beszélünk, ez alatt azt értjük, hogy mivel a használt konstrukciók megértése nehéz lehet a fogyasztók számára, ezeket érthetőbb rendszerben is kialakíthatnák. Ez például vonatkozhat a felszámolt díjak vagy kamat megállapítására, vagy a hozamkiszámítás módjára. Erre gondolva mennyire ért egyet az alábbi állításokkal?

- Nagyon egyetért	1
- Egyetért	2
- Nem ért egyet	3
- Nagyon nem ért egyet	4

- [Egyet is ért meg nem is].....	5
- [Nem használom ezt a terméket/szolgáltatást].....	6
- [NT/NV].....	9
A. A nyugdíjakat egyszerűsíteni kellene.....	1 2 3 4 5 6 9
B. A megtakarítási számlákat egyszerűsíteni kellene.....	1 2 3 4 5 6 9
C. A részvényeket/kötvényeket egyszerűsíteni kellene.....	1 2 3 4 5 6 9
D. Az egyéb befektetési termékeket egyszerűsíteni kellene.....	1 2 3 4 5 6 9
E. A jelzáloghiteleket egyszerűsíteni kellene.....	1 2 3 4 5 6 9
F. A személyi hiteleket egyszerűsíteni kellene.....	1 2 3 4 5 6 9
G. A hitelkártyákat egyszerűsíteni kellene.....	1 2 3 4 5 6 9
H. A folyószámlákat egyszerűsíteni kellene.....	1 2 3 4 5 6 9
I. A bankkártyákat egyszerűsíteni kellene.....	1 2 3 4 5 6 9

b. Socio-demographic variables

D1. A kérdezett neme

[NE OLVASD FEL - JELÖLD A MEGFELELŐT]

- [1] Férfi
- [2] Nő

D2. Hány éves Ön?

- [][] éves
- [00] [válaszmehtagadó/nincs válasz]

D3. Hány éves volt Ön amikor befejezte a nappali tagozaton folytatott tanulmányait?

[ÍRD BE HOGY HÁNY ÉVES VOLT AMIKOR ABBAHAGYTA A TANULMÁNYAIT]

- [][].....éves
- [00] [MÉG MINDIG NAPPALI TAGOZATOS KÉPZÉSBEN RÉSZESÜL]
- [01] [SOHA NEM VETT RÉSZT NAPPALI TAGOZATOS OKTATÁSBAN]
- [99] [válaszmehtagadó/nincs válasz]

D4. A jelenlegi foglalkozását illetően, mit mondana, azt, hogy ön vállalkozó, alkalmazott, fizikai dolgozó, vagy azt mondaná, hogy ön nem dolgozik? Ez azt jelenti, hogy Ön...

[HA MEGVAN A VÁLASZ A FŐ KATEGÓRIÁRA, OLVASD FEL AZ AHHOZ TARTOZÓ ALKATEGÓRIÁT]

- Vállalkozó

- i.e. :
- Farmer, mezőgazdaságban dolgozik, erdész, halász 11
 - bolt vagy üzlet tulajdonos, kisiparos..... 12
 - értelmiségi (jogász, orvos, könyvelő, építész,...)..... 13

- cégvezető	14
- egyéb	15
- Alkalmazott	
→ i.e. : - értelmiségi (alkalmazott orvos, jogász, könyvelő, építész)	21
- ügyvezető, igazgató vagy felsővezetés	22
- középvezető	23
- köztisztviselő	24
- irodai alkalmazott	25
- egyéb alkalmazott (eladó, ápoló, stb...)	26
- egyéb	27
- Fizikai dolgozó	
→ i.e. : - műszakvezető / csoportvezető	31
- Fizikai dolgozó	32
- Egyéb fizikai dolgozó	33
- egyéb	34
- Nem dolgozik	
→ i.e. : - háztartásbeli	41
- diák (nappali tagozatos)	42
- nyugdíjas	43
- munkát keres	44
- egyéb	45
- [Válaszmegtagadó]	99

B6. Mit mondana, milyen jellegű településen él?

- Falu	1
- Kisváros	2
- Közepes nagyságú város	3
- Nagyváros	4
- Főváros	5
- [NT/NV]	9

B7. Milyen internet hozzáférése van az otthonában?

- Igen	1
- Nem	2