

ZA5297

**Flash Eurobarometer 209
(Consumer Protection Hungary, Wave 1-3)**

**Country Questionnaire
Hungary**

**QUESTIONNAIRE DG SANCO
HU Version FINAL WAVE 1**

Jó napot kívánok, _____, a Magyar Gallup Intézet kérdezőbiztos vagyok, az Európai Bizottság megbízásából készítünk felmérést. A felmérés része annak az előkészítő munkának, ami azt az információs kampányt készíti elő, amely a vásárlókat megillető jogokról szól majd.

Hány 25 ÉS 45 ÉV KÖZÖTTI ember él az Ön háztartásában?

0 - 0 KÖSZÖND MEG ÉS FEJEZD BE AZ INTERJÚT

INTERVIEWER READ: Ennél a felmérésnél a meghatározott korcsoportba tartozó embereket kell megkérdezni, nem kérdezhetek meg másokat.
Köszönöm a segítőkészségét és az együttműködését.

1 - 1 FOLYTASD AZ INTRO1-GYEL

2 - 2 vagy több UGORJ AZ INTRO2-RE

INTRO 1

Beszélhetnék ezzel a személlyel az Ön háztartásából?

INTRO 2

Azzal a személlyel szeretnék beszélni a családból, akinek legutoljára volt a születésnapja a 25 és 45 év közötti családtagok közül. Ki lenne ez a személy az említettek közül? Beszélhetnék vele?

ONCE ELIGIBLE RESPONDENT IS REACHED

Szeretném megkérni, hogy vegyen részt egy rövid felmérésben. A felmérés része a termékek és szolgáltatások vásárlóit megillető jogokkal kapcsolatos információs kampány előkészületeinek. A felmérés az Európai Bizottság megbízásából készült. Kérem segítse munkámat válaszaival, a felmérés nem fog tovább tartani nyolc percnél. A kérdőív névtelen, válaszait kizárólag az országunkról készülő statisztikához fogjuk felhasználni. Bármelyik kérdésre megtagadhatja a válaszadást.

D1. A kérdezett neme [NE OLVASD FEL - JELÖLD A MEGFELELŐT]

[1] Férfi
[2] Nő

D2. Hány éves Ön?

[][] éves
[00] [válaszmegtagadó/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] [válaszmegtagadó/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 - CSAK EGY VÁLASZ]

- 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
	- [Válaszmehtagadó]	99

D5. Region = "European Administrative Regional Unit" (N.U.T.S. 2)
 [2 DIGITS]

D6. Azt mondaná, hogy Ön-ban/ben él?

- fővárosban és környékén	1
- egyéb város/városi központban	2
- falun él	3
- [Válaszmehtagadó]	9

Main Questionnaire

I. Consumer problems

Q1. Az elmúlt két évben Ön ...

- Igen.....	1
- Igen.....	2
- [Igen].....	9

a) vásárolt számítógépet, DVD-lejátszót vagy egyéb elektromos vagy valamilyen háztartási készüléket?	1 2 9
b) vett fel hitelt olyan nagyobb vásárlásokra, mint autó, mosógép, stb?	1 2 9
c) fizetett be utazási iroda által szervezett utazásra?	1 2 9
d) vásárolt repülőjegyet menetrend szerinti vagy charter-járatra?	1 2 9
e) vásárolt interneten vagy telefonon keresztül?	1 2 9
f) vásárolt mobiltelefont vagy igénybe vette egy mobiltelefon társaság szolgáltatásait?	1 2 9

QU:3.5

Q2. Az elmúlt két évben volt-e valamilyen problémája...

[OLVASD FEL - EGY VÁLASZ SORONKÉNT]

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

a) vezetékes telefon és/vagy mobiltelefon szolgáltatókkal?	1 2 9
b) háztartási- és elektronikus készülékeket árusító üzletekkel (mosógép, számítógép, stb.)?	1 2 9
c) bankokkal vagy egyéb hitelintézetekkel?	1 2 9
d) utazásszervezőkkel/ utazási irodákkal?	1 2 9
e) légitársaságokkal vagy charter járatokat üzemeltető társaságokkal?	1 2 9
f) interneten vagy telefonon keresztül történt vásárlással?	1 2 9 ok

QU:3.5

Q3. Mit tesz, amikor ilyen történik Önnel?

[NE OLVASD FEL – TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES]

Panaszt tesz az eladónál.....	1
Információt gyűjt a jogairól.....	2
Egy fogyasztóvédelmi szervezet segítségét kéri.....	3
Tanácsot kér barátoktól és/vagy a családtól	4
Tanácsot kér egy ügyvédtől.....	5
Hivatalos panaszt nyújt be (bíróshoz, hatósághoz).....	6
Valami mást csinál.....	7
Semmit nem csinál	8
NT/NV.....	9

QU:1

Q4. Mit gondol, Ön ismeri azokat a jogokat, amik fogyasztóként megilletik, akkor,

- Igen.....	1
- Nem	2
- [NT/NV].....	9
a) amikor a megvásárolt elektromos vagy háztartási eszköz nem működik megfelelően?	1 2 9
b) amikor hitelt vesz fel nagyobb dolog vásárlására (autó, mosógép, stb.)?	1 2 9
c) amikor utazást foglal le utazási irodánál?	1 2 9
d) amikor lefoglalja helyét egy repülőjáratra?	1 2 9
e) amikor interneten vagy telefonon keresztül rendel valamit?	1 2 9
f) amikor problémái vannak a telefonszámlájával?	1 2 9

QU:3.5

Q5. Szeretne-e többet tudni azokról a jogokról, amik Önt megilletik, abban az esetben:

- Igen.....	1
- Nem	2
- [NT/NV].....	9
a) ha az elektromos -vagy háztartási eszköz, melyet éppen megvásárolt, nem megfelelően működik	1 2 9
b) ha a hitel, amit egy nagyobb vásárlásra vett fel (számítógép, autó, mosógép) váratlan többletköltségeket és díjakat tartalmaz.....	1 2 9
c) amikor az utazás, amire Ön befizetett, különbözik a katalógusban feltüntetettől	1 2 9
d) ha repülőjárata késik, vagy a járatot törlik	1 2 9
e) ha nincs megelégedve azzal, amit interneten vagy telefonon keresztül rendelt	1 2 9
f)) ha problémái vannak a telefonszámlájával	1 2 9

QU:3.5

Q6. Elsősorban hova fordulna információért vagy tanácsért az Önt megillető fogyasztói jogokkal kapcsolatban amikor problémája van egy termékkel, szolgáltatással vagy szolgáltatóval, eladóval?

[NE OLVASD FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES]

- A kormányhoz, a minisztériumokhoz, a hatóságokhoz?	1
- fogyasztóvédelmi szervezethez?.....	2
- az üzletvezetőhöz, eladóhoz vagy a bankhoz?	3
- barátokhoz és rokonokhoz?	4
- ügyvédhez?	5
- az EU-hoz?.....	6
- egy fogyasztóvédelmi magazinhoz, mint amilyen például a "Kosár"?	7
- Egyéb	8
- [NT/NV].....	9

QU:1

Q7. Kiben bízna a legjobban, hogy megfelelő információt és tanácsot adna Önnek azokkal a jogokkal kapcsolatban, amik Önt fogyasztóként megilletik?

[OLVASD FEL – VÁLASZD KI – CSAK 1 VÁLASZ]

- A kormányban,	1
- Egy fogyasztóvédelmi szervezetben	2
- az üzletvezetőben, eladóban vagy a bankban	3
- barátokban és rokonokban	4
- a jogászokban	5
- az EU-ban.....	6
- egy fogyasztóvédelmi magazinban, például a Kosárban	7
- EGYÉB	8
- [NT/NV].....	9

QU:1

Q7a. Elsősorban hogyan próbálna információhoz jutni, tanácsot kapni az Önt fogyasztóként megillető jogaival kapcsolatban?

[OLVASD FEL – A választ jelöld az előre megadott lehetőségek listájában – KÉRDÉSENKÉNT CSAK EGY VÁLASZ]

- telefonon keresztül1
- az interneten keresztül2
- levelet küldene3
- e-mailt írma4
- Egyéb5
- [NT/NV]9

QU:1

Q8. Milyen intézményeket és szervezeteket/egyesületeket ismer, amelyek a fogyasztói jogok védelmével foglalkoznak?

[NE OLVASD FEL - A választ jelöld az előre megadott lehetőségek listájában - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES.]

- a) Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség (FVF)1
- b) Tudatos Vásárlók Egyesülete2
- c) Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége, [FEOSZ]3
- d) Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület [OFE]4
- e) Európai Fogyasztói Központ Budapesten5
- f) "Kosár" nevű fogyasztói magazin6
- h) Fogyasztóvédő- és Érdekszövetség Alapítvány7
- i) Egyéb8
- z) NT/NV9

QU:1

[CSAK AZOKRA A SZERVEZETEKRE / EGYESÜLETEKRE KÉRDEZZ RÁ, AMIT A VÁLASZADÓ NEM EMLÍTETT A Q8-BAN.]

Q9. Hallott már Ön a:

- Igen1
- Nem2
- [NT/NV]9

- a) A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségről (FVF)1 2 9
- b) A Tudatos Vásárlók Egyesületéről1 2 9
- c) A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségéről, [FEOSZ]1 2 9
- d) Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesületről [OFE]1 2 9
- e) A budapesti Európai Fogyasztói Központról1 2 9
- f) A "Kosár" nevű fogyasztói magazinról1 2 9
- h) A Fogyasztóvédő- és Érdekszövetség Alapítványról1 2 9

QU:4.

[HA A Q8 VAGY Q9-BEN A-TÓL H-IG BÁRMELYIK ELEMRE A VÁLASZ IGEN]

Q10. Kért már információt, segítséget ettől vagy ezektől a szervezetektől, magazintól?

[OLVASD FEL - CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]

- Igen1
- Nem2
- [NT/NV]9

QU:1

HA TÖBB VÁLASZT EMLÍTETT A Q8-BAN VAGY A Q9-BEN

Q10A. Kérem gondoljon az utolsó alkalomra, amikor információt vagy segítséget kért, Ön akkor melyik szervezethez fordult?

[OLVASD FEL – CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség (FVF)	1
Tudatos Vásárlók Egyesülete	2
Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége, [FEOSZ]	3
Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület [OFE]	4
Európai Fogyasztói Központ Budapesten	5
“Kosár” nevű fogyasztói magazin	6
Fogyasztóvédő- és Érdekszövetség Alapítvány	7
[Egyéb, Pontosabban:]	8
[NT/NV]	9

Q11. Állításokat sorolnék fel azzal a segítséggel, eljárással, tanácsadással kapcsolatban, amit Ön az említett szervezettől kapott. Kérem mondja meg hogy Ön egyet ért vagy nem ért egyet a következő állításokkal:

[OLVASD FEL – EGY VÁLASZ SORONKÉNT]

Teljes mértékben egyetértek	4
Valamennyire egyetértek	3
Valamennyire nem értek egyet	2
Teljesen nem értek egyet	1
[NT/NV]	9

- a) A szervezet munkatársai segítőkészek voltak..... 1 2 3 4 9
b) A kapott tanács hasznos volt..... 1 2 3 4 9
c) Az, ahogy a kérésemet/kérdésemet kezelték, hatékony/sikeres volt..... 1 2 3 4 9

QU:2

Q12. Tanácsolná-e barátainak/ismerőseinek, hogy forduljanak ehhez a szervezethez/szervezetekhez információért és/vagy tanácsért?

[OLVASD FEL – CSAK 1 VÁLASZ]

- Igen, határozottan.....	4
- Igen, valószínűleg.....	3
- Nem, valószínűleg nem	2
- Nem, határozottan nem	1
- [NT/NV].....	9

QU:1

Q13. Támogatna-e egy független magyar fogyasztóvédelmi szervezet ?

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

a ... évi 4200 ft-os tagdíj fizetésével, mely magába foglalja egy független fogyasztóvédelmi magazin 12 számát, amely tartalmazza különböző termékek és szolgáltatások összehasonlító teszt eredményeit? 1 2 9

b) ... személyi jövedelemadójának egy százalékával, melyet ez a szervezet kapna meg az állam helyett 1 2 9

c) ... személyi jövedelemadóból leírható adománnyal? 1 2 9

QU:2

Q14. Előfizetne-e egy független fogyasztóvédelmi magazinra, mely különféle termékekre és szolgáltatásokra vonatkozóan összehasonlító teszt eredményeket tartalmazna és évi 3200 ft-ba kerülne 12 szám?

- Igen.....1
- Nem2
- [NT/NV].....9

QU:1

Q15. Megvenne az újságárustól 289 Ft-ért egy független fogyasztóvédelmi magazint, amely különböző termékek és szolgáltatások összehasonlító teszt eredményeit tartalmazná a minőség és az árak vonatkozásában?

- Igen1
- Nem2
- [NT/NV].....9

QU:1

Q16. A többi EU-s országhoz képest Ön szerint a magyarországi fogyasztóknak ugyanannyi, kevesebb vagy több fogyasztói joguk/ fogyasztói védelmük van?

- Ugyanannyi.....1
- Kevesebb.....2
- Több3
- [NT/NV].....9

QU:1

Q17. A többi EU-s országhoz képest Ön szerint a magyarországi eladók ugyanannyira, kevésbé vagy jobban tisztelik a fogyasztók jogait, a fogyasztók védelmét?

- Ugyanannyira1
- Kevésbé.....2
- Jobban3
- [NT/NV].....9

QU:1

Q18. Ön szerint általában véve a magyar igazságszolgáltatási rendszer hatékonyan bünteti meg azokat a cégeket, akik félrevezetik vagy becsapják a fogyasztókat?

- Igen.....1
- Nem2
- [NT/NV].....9

QU:1

EB FLASH QUESTIONNAIRE DG SANCO

Questionnaire

Hungary

WAVE 2

Jó napot kívánok, _____, a Magyar Gallup Intézet kérdezőbiztosa vagyok, az Európai Bizottság megbízásából készítünk felmérést. A felmérés a termékek és szolgáltatások vásárlóját megillető jogokról szóló információs kampány előkészületeinek része.

Hány 25 ÉS 45 ÉV KÖZÖTTI ember él az Ön háztartásában?

0 - 0 KÖSZÖND MEG ÉS FEJEZD BE AZ INTERJÚT

INTERVIEWER READ: Ehhez a felméréshez a meghatározott korcsoportba tartozó embereket kell megkérdezni, nem kérdezhetek meg másokat.

Köszönöm a segítőkészségét és az együttműködését.

1 - 1 FOLYTASD AZ INTRO1-GYEL

2 - 2 vagy több UGORJ AZ INTRO2-RE

INTRO 1

Beszélhetnék ezzel a személlyel az Ön háztartásából?

INTRO 2

Azzal a személlyel szeretnék beszélni a családból, akinek legutoljára volt a születésnapja a 25 és 45 év közötti családtagok közül. Ki lenne ez a személy az említettek közül? Beszélhetnék vele?

ONCE ELIGIBLE RESPONDENT IS REACHED

Szeretném megkérni, hogy vegyen részt egy rövid felmérésben. A felmérés része a termékek és szolgáltatások vásárlóit megillető jogokkal kapcsolatos információs kampány előkészületeinek. A felmérés az Európai Bizottság megbízásából készült. Kérem segítse munkámat válaszaival, a felmérés nem fog tovább tartani nyolc percnél. A kérdőív névtelen, válaszait kizárólag az országunkról készülő statisztikához fogjuk felhasználni. Bármelyik kérdésre megtagadhatja a válaszadást.

D1. A kért neme [NE OLVASD FEL - JELÖLD A MEGFELELŐT]

[1] Férfi
[2] Nő

D2. Hány éves Ön?

[][] éves
[00] [válaszmegtagadó/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] [válaszmegtagadó/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
	- [Válaszmehtagadó]	99

**D5. Region = "European Administrative Regional Unit" (N.U.T.S. 2)
[2 DIGITS]**

D6. Azt mondaná, hogy Ön-ban/ben él?

- fővárosban és környékén	1
- egyéb város/városi központban	2
- falun él	3
- [Válaszmehtagadó]	9

Q1a Látott vagy hallott Ön az elmúlt hetekben a fogyasztók jogaival kapcsolatos üzeneteket?

- Igen 1
- Nem 2 UGORJ A Q1B-RE
- [NT/NV] 9 UGORJ A Q1B-RE

[HA A VÁLASZ "IGEN"]

Q1a_a. Meg tudná mondani, hogy mi volt / mik voltak ezek az üzenetek?

[NE OLVASD FEL - NYITOTT KÉRDÉS - KÓDOLD]

A kampányszlogen említése "AZ EUBAN MINDEN FOGYASZTÓ ÉLHET A JOGAIVAL. LEGYEN TISZTÁBAN VELÜK."	01	UGORJ A Q2-RE
- A figyelemfelhívó szlogen említése: "EGY KLIKKÉRT MEGMONDOM"	02	
- Üzenet a fogyasztói jogokról - általánosságban	03	
- A Mézga család beszélgetése a fogyasztói jogokról	04	
- Üzenet a fogyasztói jogokról a fogyasztási hitelekkel kapcsolatban	05	
- Üzenet a fogyasztói jogokról a társasutazásokkal kapcsolatban	06	
- Üzenet a fogyasztói jogokról az internetes vásárlással kapcsolatban	07	
- Üzenet a fogyasztói jogokról az élelmiszerek címkéivel kapcsolatban	08	
- Üzenet a fogyasztói jogokról a jótállásról, szavatosságról	09	
- Üzenet a fogyasztói jogokról a termékbiztonságról	10	
- Üzenet a fogyasztói jogokról a tisztességtelen szerződésekkel kapcsolatban	11	
- Üzenet a fogyasztói jogokról a mobiltelefon külföldi használatával kapcsolatban - roaming / barangolás	12	
- Üzenet a fogyasztói jogokról a repülőutakkal kapcsolatban	13	
- Üzenetek olyan emberekről, akik nem tudják, hogy őket fogyasztóként milyen jogok illetik meg Magyarországon	14	
- Üzenetek az EU-s fogyasztói jogokról	15	
- Üzenetek a KOSÁR fogyasztói magazinnal kapcsolatban	16	
- Egyéb válasz	17	
- [NT/NV]	99	

Q1b. Az elmúlt hetekben hallotta ön azt a hirdetést, ami úgy szól, hogy "AZ EURÓPAI UNIÓBAN MINDEN FOGYASZTÓ ÉLHET A JOGAIVAL. LEGYEN TISZTÁBAN VELÜK."?

- Igen 1 UGORJ A Q2-RE
- Nem 2
- [NT/NV] 9

Q1c Az elmúlt hetekben látott-e vagy hallott-e hirdetést, üzenetet, tájékoztatást a különböző termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogokról, pl a mobiltelefonokkal / roaminggal, a fogyasztási hitelekkel, társasutazásokkal vagy internetes vásárlásokkal, stb -vel kapcsolatban?

- Igen 1
- Nem 2 UGORJ A Q4A-RA
- [NT/NV] 9 UGORJ A Q4A-RA

A Q2-Q3A-Q3 -AT AZOKTÓL KELL KÉRDEZNI, AKIK "IGEN"-NEL VÁLASZOLTAK A Q1a VAGY Q1b VAGY Q1c KÉRDÉSRE

Q2 Hol találkozott ezzel/ezekkel a fogyasztói jogokkal kapcsolatos üzenetekkel, hirdetésekkkel?

TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES

- a TV-ben 1
- az Interneten 2
- újságban / magazinban 3
- szórólapon / brosúrában 4
- családtagoktól, barátoktól, kollégáktól hallot róluk 5
- Egyéb 6
- [NT/NV] 9

Q3A. Ön szerint az információs kampány során kapott tájékoztatás ...

- nagyon hasznos volt 4
- hasznos volt 3
- nem volt hasznos 2
- egyáltalán nem volt hasznos? 1
- [NT/NV] 9

Q3. Ön szerint a kampány során, a mobiltelefonokkal, fogyasztási hitelekkel, társasutazásokkal, internetes vásárlásokkal vagy egyéb szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogokról kapott tájékoztatást ...

- Egyetért 1
 - Nem ért egyet 2
 - [NT/NV] 9
-
- a) könnyű volt megérteni? 1 2 9
 - b) könnyű rá emlékezni? 1 2 9
 - c) meggyőző volt? 1 2 9
 - d) részletes és megfelelően tájékoztató volt? 1 2 9

Main Questionnaire

I. Consumer problems

Q4. Úgy véli, ismeri azokat a jogokat, amik fogyasztóként megilletik Önt ...

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

- a) amikor a megvásárolt elektromos vagy háztartási eszköz nem működik megfelelően? 1 2 9
- b) amikor hitelt vesz fel egy nagyobb dolog vásárlására (autó, mosógép, stb.)? 1 2 9
- c) amikor utazást foglal le egy utazási irodánál? 1 2 9
- d) amikor lefoglalja helyét egy repülőjáratra? 1 2 9
- e) amikor az interneten vagy telefonon keresztül rendel valamit? 1 2 9
- f) amikor problémái vannak a telefonszámlájával? 1 2 9

Q5. Szeretne többet tudni azokról a jogokról, amik Önt megilletik:

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

- a) ha az elektromos -vagy háztartási eszköz, melyet éppen megvásárolt, nem megfelelően működik 1 2 9
- b) ha a hitel, amit egy nagyobb vásárlásra vett fel (számítógép, autó, mosógép) váratlan többletköltségeket és díjakat tartalmaz 1 2 9
- c) amikor az utazás, amire Ön befizetett, különbözik a katalógusban feltüntetettől 1 2 9
- d) ha repülőjárata késik, vagy a járatot törlik 1 2 9
- e) ha nincs megelégedve azzal, amit interneten vagy telefonon keresztül rendelt 1 2 9
- f) ha problémái vannak a telefonszámlájával 1 2 9

Q6. Elsősorban hova fordulna információért vagy tanácsért az Önt megillető fogyasztói jogokkal kapcsolatban amikor problémája van egy termékkel, szolgáltatással vagy szolgáltatóval, eladóval?

[NE OLVASD FEL -TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES]

- A kormányhoz, a minisztériumokhoz, a hatóságokhoz 01
- fogyasztóvédelmi szervezethez 02
- üzletvezetőhöz, eladóhoz vagy bankhoz 03
- barátokhoz és rokonokhoz 04
- ügyvédhez 05
- az EU-hoz 06
- egy fogyasztóvédelmi magazinhoz, például a Kosárhoz 07
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület 08
- Egyéb 09
- [NT/NV] 99

Q7. Hogyan próbálna információhoz jutni, tanácsot kapni az Önt fogyasztóként megillető jogaival kapcsolatban?

ELSŐSORBAN? MÁSODSORBAN?

[OLVASD FEL – RÖGZÍTSD A LISTÁBAN – KÉRDÉSENKÉNT CSAK EGY VÁLASZ]

- telefonon keresztül 1
- az interneten keresgélnek 2
- levelet küldenék 3
- e-mailt írnék 4
- Egyéb 5
- [NT/NV] 9

Firstly: 1 2 3 4 5 9

Secondly: 1 2 3 4 5 9

Q8. Milyen intézményeket és szervezeteket/egyesületeket ismer, amelyek a fogyasztói jogok védelmével foglalkoznak?

[NE OLVASD FEL-RÖGZÍTSD A LISTÁBAN-TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES.]

a) Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség (FVF)	1
b) Tudatos Vásárlók Egyesülete	2
c) Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége, [FEOSZ]	3
d) Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület [OFE].....	4
e) Európai Fogyasztói Központ Budapesten	5
f) Kosár fogyasztói magazin	6
h) Fogyasztóvédő- és Érdekszövetség Alapítvány	7
i) ??????????	8
j) NT/NV	9

[CSAK AZOKRA A SZERVEZETEKRE / EGYESÜLETEKRE KÉRDEZZ RÁ, AMIT A VÁLASZADÓ NEM EMLÍTETT A Q8-BAN]

Q9. Hallott már Ön a:

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

a) A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségről (FVF)	1	2	9
b) A Tudatos Vásárlók Egyesületéről.....	1	2	9
c) A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségéről, [FEOSZ]	1	2	9
d) Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesületről [OFE].....	1	2	9
e) A budapesti Európai Fogyasztói Központról	1	2	9
f) A "Kosár" nevű fogyasztói magazinról	1	2	9
h) A Fogyasztóvédő- és Érdekszövetség Alapítványról	1	2	9

[IHA A Q8 VAGY Q9-BEN A-TÓL H-IG BÁRMELYIK ELEMRE A VÁLASZ IGEN]

Q10. Kért már információt, segítséget ettől vagy ezektől a szervezetektől, magazintól?

[OLVASD FEL - CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]

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

Q11. Kiben bízna a legjobban, hogy megfelelő információt és tanácsot adna a fogyasztóként Önt megillető jogokkal kapcsolatban?

[OLVASD FEL – ROTÁLD – CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]

- A kormányban	01
- Egy fogyasztóvédelmi szervezetben	02
- az üzletvezetőben, eladóban vagy a bankban	03
- barátokban és rokonokban	04
- a jogászokban	05
- az EU-ban	06
- egy fogyasztóvédelmi magazinban, például a Kosárban.....	07
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület	08
- EGYÉB	09
- [NT/NV]	99

Q11A. Kért már Ön tanácsot, segítséget az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesülettől?

[OLVASD FEL - CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]

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

HA A VÁLASZ "IGEN"

Q11B. Kérem mondja meg, hogy a következő, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesülettől kapott szolgáltatással kapcsolatos állításokkal egyetért vagy nem ért egyet.

[OLVASD FEL – EGY VÁLASZ SORONKÉNT]

- Teljes mértékben egyetérték 4
- Valamennyire egyetérték 3
- Valamennyire nem értek egyet 2
- Teljesen nem értek egyet 1
- [NT/NV] 9

- a) Az OFE munkatársai segítőkészek voltak 1 2 3 4 9
- b) Az OFE-től kapott tanács hasznos volt 1 2 3 4 9
- c) Az, ahogyan az OFE eljár az ügyben, hatékony volt 1 2 3 4 9

Q12. Tanácsolná-e barátainak vagy rokonainak, hogy az OFE-hez forduljanak információért és/vagy tanácsért?

[OLVASD FEL – CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]

- Igen, határozottan 4
- Igen, valószínűleg 3
- Nem, valószínűleg nem 2
- Nem, határozottan nem 1
- [NT/NV] 9

Q13. Támogatna egy független magyar fogyasztóvédelmi szervezetet ?

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

- a) ... évi 4200 ft-os tagdíj fizetésével, mely magába foglalja egy független fogyasztóvédelmi magazin 12 számát, termékek és szolgáltatások összehasonlító teszt eredményeivel 1 2 9
- b) ... személyi jövedelemadójának egy százalékával, melyet ez a szervezet kapna meg az állam helyett 1 2 9
- c) ... személyi jövedelemadóból leírható adománnyal 1 2 9

Q16. A többi EU-s országhoz képest Ön szerint a magyarországi fogyasztóknak ugyanannyi, kevesebb vagy több fogyasztói joguk van és ugyanannyi, kevesebb vagy több védelemben részesülnek?

- Ugyanannyi 1
- Kevesebb 2
- Több 3
- [NT/NV] 9

Q17. A többi EU-s országhoz képest Ön szerint a magyarországi eladók ugyanannyira, kevésbé vagy jobban tisztelik a fogyasztóvédelmi jogokat?

-Ugyanannyi.....	1
- Kevesebb.....	2
- Több.....	3
- [NT/NV].....	9

Q18. Ön szerint általában véve a magyar igazságszolgáltatási rendszer hatékonyan bünteti meg azokat a cégeket, akik félrevezetik vagy becsapják a fogyasztókat?

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

D1. A kérdőzött neme

[NE OLVASD FEL - JELÖLD A MEGFELELŐT]

- [1].....Férfi
- [2].....Nő

D2. Hány éves Ön?

- [].....éves
- [00].....[válaszmegetagadó/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].....[válaszmegetagadó/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
- [Válaszmehtagadó]	99

D6. Azt mondaná, hogy Ön-ban/ben él?

- fővárosban és környékén	1
- egyéb város/városi központban.....	2
- falun él	3
- [Válaszmehtagadó].....	9

EB FLASH QUESTIONNAIRE DG SANCO

Questionnaire

Hungary

WAVE 2

Jó napot kívánok, _____, a Magyar Gallup Intézet kérdezőbiztosa vagyok, az Európai Bizottság megbízásából készítünk felmérést. A felmérés a termékek és szolgáltatások vásárlóját megillető jogokról szóló információs kampány előkészületeinek része.

Hány 25 ÉS 45 ÉV KÖZÖTTI ember él az Ön háztartásában?

0 - 0 KÖSZÖND MEG ÉS FEJEZD BE AZ INTERJÚT

INTERVIEWER READ: Ehhez a felméréshez a meghatározott korcsoportba tartozó embereket kell megkérdezni, nem kérdezhetek meg másokat.

Köszönöm a segítőkészségét és az együttműködését.

1 - 1 FOLYTASD AZ INTRO1-GYEL

2 - 2 vagy több UGORJ AZ INTRO2-RE

INTRO 1

Beszélhetnék ezzel a személlyel az Ön háztartásából?

INTRO 2

Azzal a személlyel szeretnék beszélni a családból, akinek legutoljára volt a születésnapja a 25 és 45 év közötti családtagok közül. Ki lenne ez a személy az említettek közül? Beszélhetnék vele?

ONCE ELIGIBLE RESPONDENT IS REACHED

Szeretném megkérni, hogy vegyen részt egy rövid felmérésben. A felmérés része a termékek és szolgáltatások vásárlóit megillető jogokkal kapcsolatos információs kampány előkészületeinek. A felmérés az Európai Bizottság megbízásából készült. Kérem segítse munkámat válaszaival, a felmérés nem fog tovább tartani nyolc percnél. A kérdőív névtelen, válaszait kizárólag az országunkról készülő statisztikához fogjuk felhasználni. Bármelyik kérdésre megtagadhatja a válaszadást.

D1. A kért neme [NE OLVASD FEL - JELÖLD A MEGFELELŐT]

[1] Férfi
[2] Nő

D2. Hány éves Ön?

[][] éves
[00] [válaszmegtagadó/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] [válaszmegtagadó/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
	- [Válaszmehtagadó].....	99

D5. Region = "European Administrative Regional Unit" (N.U.T.S. 2)
 [2 DIGITS]

D6. Azt mondaná, hogy Ön-ban/ben él?

	- fővárosban és környékén	1
	- egyéb város/városi központban.....	2
	- falun él	3
	- [Válaszmehtagadó]	9

Q1a Látott vagy hallott Ön az elmúlt hónapokban a fogyasztók jogaival kapcsolatos üzeneteket?

- Igen 1
- Nem 2 UGORJ A Q1B-RE
- [NT/NV] 9 UGORJ A Q1B-RE

[HA A VÁLASZ "IGEN"]

Q1a_a. Meg tudná mondani, hogy mi volt / mik voltak ezek az üzenetek?

[NE OLVASD FEL - NYITOTT KÉRDÉS - KÓDOLD]

A kampányszlogen említése "AZ EUBAN MINDEN FOGYASZTÓ ÉLHET A JOGAIVAL. LEGYEN TISZTÁBAN VELÜK."	01	UGORJ A Q1C-RE
- A figyelemfelhívó szlogen említése: "EGY KLIKKÉRT MEGMONDOM"	02	
- Üzenet a fogyasztói jogokról - általánosságban	03	
- A Mézga család beszélgetése a fogyasztói jogokról	04	
- Üzenet a fogyasztói jogokról a fogyasztási hitelekkel kapcsolatban	05	
- Üzenet a fogyasztói jogokról a társasutazásokkal kapcsolatban	06	
- Üzenet a fogyasztói jogokról az internetes vásárlással kapcsolatban	07	
- Üzenet a fogyasztói jogokról az élelmiszerek címkéivel kapcsolatban	08	
- Üzenet a fogyasztói jogokról a hibás termékek jótállásával kapcsolatban	09	
- Üzenet a fogyasztói jogokról a termékbiztonságról	10	
- Üzenet a fogyasztói jogokról a tisztességtelen szerződésekkel kapcsolatban	11	
- Üzenet a fogyasztói jogokról a mobiltelefon külföldi használatával kapcsolatban - roaming / barangolás	12	
- Üzenet a fogyasztói jogokról a repülőutakkal kapcsolatban	13	
- Üzenetek olyan emberekről, akik nem tudják, hogy őket fogyasztóként milyen jogok illetik meg Magyarországon	14	
- Üzenetek az EU-s fogyasztói jogokról	15	
- Üzenetek a KOSÁR fogyasztói magazinnal kapcsolatban	16	
- Egyéb válasz	17	
- [NT/NV]	99	

Q1b. Az elmúlt hónapokban hallotta ön azt a hirdetést, ami úgy szól, hogy "AZ EUROPAI UNIÓBAN MINDEN FOGYASZTÓ ÉLHET A JOGAIVAL. LEGYEN TISZTÁBAN VELÜK"?

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

Q1c Az elmúlt hónapokban látott-e vagy hallott-e hirdetést, üzenetet, tájékoztatást a különböző termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogokról, pl. a fogyasztási hitelekről , internetes vásárlásról, hibás termékek jótállásával, stb -vel kapcsolatban?

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

A Q2-Q3A-Q3 -AT AZOKTÓL KELL KÉRDEZNI, AKIK "IGEN"-NEL VÁLASZOLTAK A Q1a VAGY Q1b VAGY Q1c KÉRDÉSRE

Q2 Hol találkozott ezzel/ezekkel a fogyasztói jogokkal kapcsolatos üzenetekkel, hirdetésekkkel?

TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES

- a TV-ben 1
- az Interneten 2
- újságban / magazinban 3
- szórólapon / brossúrában 4
- családtagoktól, barátoktól, kollégáktól hallot róluk 5
- Egyéb 6
- [NT/NV] 9

Q3A. Ön szerint az információs kampány során kapott tájékoztatás ...

- nagyon hasznos volt 4
- hasznos volt 3
- nem volt hasznos 2
- egyáltalán nem volt hasznos? 1
- [NT/NV] 9

Q3. Ön szerint a kampány során a fogyasztási hitelekkel, internetes vásárlásokkal vagy hibás termékek jótállásával kapcsolatos fogyasztói jogokról kapott tájékoztatást...

- Egyetért..... 1
 - Nem ért egyet..... 2
 - [NT/NV] 9
-
- a) könnyű volt megérteni? 1 2 9
 - b) könnyű rá emlékezni? 1 2 9
 - c) meggyőző volt? 1 2 9
 - d) részletes és megfelelően tájékoztató volt? 1 2 9

Main Questionnaire

I. Consumer problems

Q4. Úgy véli, ismeri azokat a jogokat, amik fogyasztóként megilletik Önt ...

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

- a) amikor a megvásárolt elektromos vagy háztartási eszköz nem működik megfelelően? 1 2 9
- b) amikor hitelt vesz fel egy nagyobb dolog vásárlására (autó, mosógép, stb.)? 1 2 9
- c) amikor utazást foglal le egy utazási irodánál? 1 2 9
- d) amikor lefoglalja helyét egy repülőjáratra? 1 2 9
- e) amikor az interneten vagy telefonon keresztül rendel valamit? 1 2 9
- f) amikor problémái vannak a mobiltelefon számlájával? 1 2 9

Q5. Szeretne többet tudni azokról a jogokról, amik Önt megilletik:

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

- a) ha az elektromos -vagy háztartási eszköz, melyet éppen megvásárolt, nem megfelelően működik 1 2 9
- b) ha a hitel, amit egy nagyobb vásárlásra vett fel (számítógép, autó, mosógép) váratlan többletköltségeket és díjakat tartalmaz 1 2 9
- c) amikor az utazás, amire Ön befizetett, különbözik a katalógusban feltüntetettől 1 2 9
- d) ha repülőjárata késik, vagy a járatot törlik 1 2 9
- e) ha nincs megelégedve azzal, amit interneten vagy telefonon keresztül rendelt 1 2 9
- f) amikor problémái vannak a mobiltelefon számlájával? 1 2 9

Q6. Elsősorban hova fordulna információért vagy tanácsért az Önt megillető fogyasztói jogokkal kapcsolatban amikor problémája van egy termékkel, szolgáltatással vagy szolgáltatóval, eladóval?

[NE OLVASD FEL -TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES]

- A kormányhoz, a minisztériumokhoz, a hatóságokhoz 01
- fogyasztóvédelmi szervezethez 02
- üzletvezetőhöz, eladóhoz vagy bankhoz 03
- barátokhoz és rokonokhoz 04
- ügyvédhez 05
- az EU-hoz 06
- egy fogyasztóvédelmi magazinhoz, például a Kosárhoz 07
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület 08
- Egyéb 09
- [NT/NV] 99

Q7. Hogyan próbálna információhoz jutni, tanácsot kapni az Önt fogyasztóként megillető jogaival kapcsolatban?

ELSŐSORBAN? MÁSODSORBAN?

[OLVASD FEL – RÖGZÍTSD A LISTÁBAN – KÉRDÉSENKÉNT CSAK EGY VÁLASZ]

- telefonon keresztül 1
- az interneten keresgélnek 2
- levelet küldenék 3
- e-mailt írnék 4
- Egyéb 5
- [NT/NV] 9

Firstly: 1 2 3 4 5 9

Secondly: 1 2 3 4 5 9

Q8. Milyen intézményeket és szervezeteket/egyesületeket ismer, amelyek a fogyasztói jogok védelmével foglalkoznak?

[NE OLVASD FEL-RÖGZÍTSD A LISTÁBAN-TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES.]

a) Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség (FVF)	1
b) Tudatos Vásárlók Egyesülete	2
c) Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége, [FEOSZ]	3
d) Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület [OFE].....	4
e) Európai Fogyasztói Központ Budapesten	5
f) Kosár fogyasztói magazin	6
h) Fogyasztóvédő- és Érdekszövetség Alapítvány	7
i)	8
j) NT/NV	9

[CSAK AZOKRA A SZERVEZETEKRE / EGYESÜLETEKRE KÉRDEZZ RÁ, AMIT A VÁLASZADÓ NEM EMLÍTETT A Q8-BAN]

Q9. Hallott már Ön a:

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

a) A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségről (FVF)	1	2	9
b) A Tudatos Vásárlók Egyesületéről.....	1	2	9
c) A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségéről, [FEOSZ]	1	2	9
d) Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesületről [OFE].....	1	2	9
e) A budapesti Európai Fogyasztói Központról	1	2	9
f) A "Kosár" nevű fogyasztói magazinról	1	2	9
h) A Fogyasztóvédő- és Érdekszövetség Alapítványról	1	2	9

[IHA A Q8 VAGY Q9-BEN A-TÓL H-IG BÁRMELYIK ELEMRE A VÁLASZ IGEN]

Q10. Kért már információt, segítséget ettől vagy ezektől a szervezetektől, magazintól?

[OLVASD FEL - CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]

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

Q11. Kiben bízna a legjobban, hogy megfelelő információt és tanácsot adna a fogyasztóként Önt megillető jogokkal kapcsolatban?

[OLVASD FEL – – CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]

- A kormányban	01
- Egy fogyasztóvédelmi szervezetben	02
- az üzletvezetőben, eladóban vagy a bankban	03
- barátokban és rokonokban	04
- a jogászokban	05
- az EU-ban	06
- egy fogyasztóvédelmi magazinban, például a Kosárban.....	07
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület	08
- EGYÉB	09
- [NT/NV]	99

Q11A. Kért már Ön tanácsot, segítséget az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesülettől?

[OLVASD FEL - CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]

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

HA A VÁLASZ "IGEN"

Q11B. Kérem mondja meg, hogy a következő, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesülettől kapott szolgáltatással kapcsolatos állításokkal egyetért vagy nem ért egyet.

[OLVASD FEL – EGY VÁLASZ SORONKÉNT]

- Teljes mértékben egyetérték 4
- Valamennyire egyetérték 3
- Valamennyire nem értek egyet 2
- Teljesen nem értek egyet 1
- [NT/NV] 9

- a) Az OFE munkatársai segítőkészek voltak 1 2 3 4 9
- b) Az OFE-től kapott tanács hasznos volt 1 2 3 4 9
- c) Az, ahogyan az OFE eljár az ügyben, hatékony volt 1 2 3 4 9

Q12. Tanácsolná-e barátainak vagy rokonainak, hogy az OFE-hez forduljanak információért és/vagy tanácsért?

[OLVASD FEL – CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]

- Igen, határozottan 4
- Igen, valószínűleg 3
- Nem, valószínűleg nem 2
- Nem, határozottan nem 1
- [NT/NV] 9

Q13. Támogatna egy független magyar fogyasztóvédelmi szervezetet ?

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

- a) ... évi 4200 ft-os tagdíj fizetésével, mely magába foglalja egy független fogyasztóvédelmi magazin 12 számát, termékek és szolgáltatások összehasonlító teszt eredményeivel 1 2 9
- b) ... személyi jövedelemadójának egy százalékával, melyet ez a szervezet kapna meg az állam helyett 1 2 9
- c) ... személyi jövedelemadóból leírható adománnyal 1 2 9

Q16. A többi EU-s országhoz képest Ön szerint a magyarországi fogyasztóknak ugyanannyi, kevesebb vagy több fogyasztói joguk van és ugyanannyi, kevesebb vagy több védelemben részesülnek?

- Ugyanannyi 1
- Kevesebb 2
- Több 3
- [NT/NV] 9

Q17. A többi EU-s országhoz képest Ön szerint a magyarországi eladók ugyanannyira, kevésbé vagy jobban tisztelik a fogyasztóvédelmi jogokat?

-Ugyanannyi.....	1
- Kevesebb.....	2
- Több.....	3
- [NT/NV].....	9

Q18. Ön szerint általában véve a magyar igazságszolgáltatási rendszer hatékonyan bünteti meg azokat a cégeket, akik félrevezetik vagy becsapják a fogyasztókat?

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