

ZA5467

**Flash Eurobarometer 300 (Retailers' Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Hungary**

FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

SZŰRŐK

- B1. Az önök cége ad-e el termékeket/szolgáltatásokat közvetlenül a végső lakossági fogyasztók számára?**
- Igen 1
 - Nem 2 *FEJEZD BE AZ INTERJÚT*
 - [NT/NV] 9
- B2. Hány alkalmazottja van az Ön cégének?**
- Alkalmazott → Ha kevesebb, mint 10, fejezd be az interjút
 - [NT/NV] 999999

Demográfiai kérdések

- D1. Magyarországon kívül hány Európai Uniói országban vannak a cégnek leányvállalatai vagy kiskereskedelmi egységei?**
- országok [NT/NV] 99
- D2. Mekkora volt a cége árbevétele 2009-ben?**
- €
 - [NT/NV] 999999999
- D3. A felsoroltak közül mely értékesítési csatornákat használja?**
[TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]
- Helyszíni értékesítés (pl. üzletben) 1
 - Internet 2
 - Telefon 3
 - Posta 4
 - A fogyasztók lakhelyén történő személyes értékesítés 5
 - Más, nem helyszíni értékesítés 6
 - [NT/NV] 9
- D4. A következő termékkategóriák közül melyiknek a legnagyobb az aránya az értékesítésben?**
[CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]
- Étel és ital 1
 - Ruházat, cipő és ruházati kiegészítő (beleértve az ékszereket és kozmetikumokat) 2
 - Bútor, lakberendezés és dekoráció (beleértve a barkácsárut és karbantartással kapcsolatos termékeket) 3
 - Háztartási gépek, elektronikus termékek és információs technológiával kapcsolatos termékek 4
 - Szabadidős termékek (pl. könyv, audiovizuális anyagok, játékok) 5

- Autók, gépjárművek és alkatrész 6
- Egyéb termékek 7
- Pénzügyi szolgáltatások 8
- Telekommunikációs szolgáltatások..... 9
- Energia vagy szállítási szolgáltatások 10
- Szálloda és vendéglátás..... 11
- Egyéb szolgáltatások 12
- [NT/NV] 99

D5. Magyarországon kívül jelenleg hány EU tagországban folytatnak végfogyasztókat célzó aktív marketing és hirdetési tevékenységet?

[OLVASD FEL – CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]

ÍRD LE:

- [][]országok (0 – 26)
- [NT/NV] 99

D6. Hány Európai Unió nyelven képes az Önök cége a fogyasztókkal tranzakciók lebonyolítására?

[OLVASD FEL – CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]

- csak magyarul..... 1

ÍRD LE:

- [][]nyelv
- [NT/NV] 9

FŐ KÉRDŐÍV

HATÁRON ÁTNYÚLÓ ÉRTÉKESÍTÉS

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A1. Jelenleg hány Európai Unió ország felé folytatnak határon átnyúló értékesítést végső fogyasztók, azaz a nagyközönség számára?

“A továbbiakban “a határon átnyúló értékesítés” alatt azt értjük, amikor az értékesítés telefonon, postai úton, elektronikus kereskedelem formájában, vagy a végfogyasztó (azaz a nagyközönség) otthonában történik, és ahol az eladó és a vevő nem ugyanabban az Európai Unió országban él. Az eladott javak eredete nem lényeges. Ami lényeges, hogy az ügylet lebonyolításakor a végső fogyasztó más EU-ország lakosa legyen mint ahol az eladó cége működik. Nem számít határon átnyúló ügyletnek a más EU-országból vakációra vagy üzleti útra érkező embereknek üzlethelységben való értékesítés.”

- csak Magyarországon folytatnak eladásokat 0
- [][]országok
- [NT/NV] 99

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A2. Kérem, jelezze százalékban megadva, hogy körülbelül mekkora a teljes forgalma a következőkből::

A. E-kereskedelem/internetes értékesítés

- [][][] %
- [NEM RELEVÁNS - -] 888
- [NT/NV] 999

B. Egyéb távértékesítés (telefon, posta, fogyasztó otthonában való látogatás)

- [][][] %

- [NEM RELEVÁNS - -] 888
- [NT/NV] 999

[HA A VÁLASZ AZ A2_A-RA MÁS, MINT "000" VAGY "888" VAGY "999"]

A3. Meg tudja becsülni, hogy a teljes ELEKTRONIKUS / INTERNETES ELADÁSAIKBÓL hány százalékot tesz ki a más Európai Unió országokban lakói részére történő értékesítés?

- %
- [NEM RELEVÁNS - Nincs internetes értékesítés]..... 888
- [NT/NV] 999

[HA A VÁLASZ AZ A2_B-RE MÁS, MINT "000", "888" VAGY "999"]

A4. 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 RELEVÁNS - Nem vonatkozik rá – nincs értékesítés más országok fogyasztóinak]..... 888
- [NT/NV] 999

A HATÁRON ÁTNYÚLÓ ÉRTÉKESÍTÉST SEGÍTŐ INTÉZKEDÉSEK MINDENKITŐL KÉRDEZD

A5. Ha az EU 27 tagországában egyformák lennének a fogyasztókkal történő tranzakciókat szabályozó intézkedések, akkor hány országgal kapcsolatban érdeklődne a határon átnyúló értékesítés iránt végfogyasztók számára?

- Egyel sem, nem érdeklődünk a határon átnyúló értékesítés iránt..... 0
- országok
- [NT/NV] 99

A FOGYASZTÓKKAL SZEMBENI JOGI KÖTELEZETTSÉGEK ISMERETE ÉS AZOKKAL KAPCSOLATOS INFOMÁCIÓK MINDENKITŐL KÉRDEZD

**A6. Mennyire tájékozott Ön a hazai fogyasztóvédelmi jogszabályok által a vállalata számára előírt, fogyasztók felé teljesítendő jogi kötelezettségeket illetően?
A fogyasztókkal kapcsolatos jogszabályok alatt azokat a jogszabályokat értjük, amik a fogyasztók gazdasági érdekeivel foglalkoznak, de ebbe nem értjük bele azokat a szabályozásokat amik, a termékek biztonságosságával foglalkoznak. Amikor egy kérdés a termékek biztonságával kapcsolatos, azt kifejezetten jelezzük majd.**

- Teljesen tájékozott..... 1
- Jól tájékozott..... 2
- Nem jól tájékozott..... 3
- Egyáltalán nem tájékozott 4
- [NT/NV] 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A7. Mennyire tájékozott Ön a termékek biztonságosságával kapcsolatos jogszabályokat illetően?

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

- Nem releváns, mert nem árul termékeket..... 8
- [NT/NV] 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A9. Mennyire tájékozott Ön az élelmiszerbiztonsággal kapcsolatos jogszabályokat illetően?

- Teljesen tájékozott..... 1
- Jól tájékozott..... 2
- Nem jól tájékozott 3
- Egyáltalán nem tájékozott 4
- Nem releváns, mert nem értékesít élelmiszer jellegű termékeket..... 8
- [NT/NV] 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A10. Tudja-e hogy hol találhat vagy kaphat érdemi információt és tanácsot akár a hazai, akár más EU-s országok fogyasztóvédelmi szabályozásával kapcsolatban?

[OLVASD FEL– TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

- Igen, a hazai szabályozást illetően 1
- Igen, más EU országok szabályozását illetően 2
- [Igen, külön említette az Európai Fogyasztói Központot] 3
- Nem, sem a hazai, sem más EU országok szabályozását illetően 4
- [NT/NV] 9

A10b. Ön mit gondol, ha az EU 27 tagországában egyformák lennének a fogyasztókkal történő tranzakciókat szabályozó intézkedések, akkor az Önök határon átnyúló értékesítésének szintje ...

[OLVASD FEL– CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]

- lényegesen emelkedne 4
- kicsit emelkedne 3
- kicsit csökkenne 2
- lényegesen csökkenne 1
- [nem változna] 8
- [NT/NV] 9

A11_b. A megfontolási időszak a fogyasztónak az a jogszabályban rögzített joga, hogy az interneten, telefonos vagy postai úton vásárolt terméket bizonyos időtartamon belül külön díj megfizetése nélkül visszaküldhesse. Mi a megfontolási időszak hossza az Ön országában?Kérem, választ munkanapban adja meg!

- Munkanap
- [NT/NV] 999

A12_a. Kérem, fejezze be helyesen a következő állítást: A fogyasztónak jogában áll, hogy egy hibás termék kicserélését vagy megjavítását kérje...

- az eredeti vásárlás időpontját követő egy éven belül..... 1
- az eredeti vásárlás időpontját követő két éven belül 2
- az eredeti vásárlás időpontját követő legalább két éven belül,
és egyes termékek esetében ennél is hosszabb időszakon
belül 3

- [Ezek egyike sem] 4
- [NT/NV] 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A13. Négy állítást fogok felolvasni a kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó magyar jogi szabályozással kapcsolatosan. Vannak közöttük tiltott és engedélyezett gyakorlatok. Kérem, jelezze az egyes állításokkal kapcsolatban, hogy azok tiltottak vagy engedélyezettek!

- Tiltott..... 1
- Engedélyezett..... 2
- [NT/NV] 9

- A. Számla vagy hasonló, fizetést igénylő dokumentum marketing anyagban való szerepeltetése. . 1 2 9
- B. Termékek más ajánlatokhoz képest jóval alacsonyabb áron való hirdetése úgy, hogy az adott, eladásra szánt termékből nem áll rendelkezésre ésszerű mennyiség..... 1 2 9
- C. Túlzó állítások megfogalmazása a reklámokban..... 1 2 9
- D. A termék "ingyenesként" való bemutatása, miközben az csak emelt díjas számot hívó vásárlók számára ingyenes. 1 2 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A14. Négy állítást fogok felolvasni a termékbiztonságra vonatkozó magyar jogi szabályozással kapcsolatosan. Vannak köztük igaz és hamis állítások is. Kérem, jelezze az egyes állításokkal kapcsolatban, hogy igazak, vagy hamisak!

- Igaz 1
- Hamis 2
- [Nem releváns, mert nem árusítunk termékeket] 8
- [NT/NV] 9

- A. Amennyiben a hatóságok ezt kérik, a kereskedőknek az általuk kínált termékek által okozott kockázatok megelőzése érdekében együtt kell működniük a hatóságokkal. 1 2 8 9
- B. A kereskedők nem hozhatnak forgalomba nem biztonságos termékeket. 1 2 8 9
- C. A kereskedőknek azonnal vissza kell hívniuk a nem biztonságos termékeket a vásárlóktól 1 2 8 9
- D. A kereskedőknek képesnek kell lenniük bemutatni az általuk forgalmazott termékek biztonsági vonatkozásaival kapcsolatos technikai dokumentációt..... 1 2 8 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A14bis. Négy állítást fogok felolvasni az élelmiszerbiztonságra vonatkozó magyar jogi szabályozással kapcsolatosan. Vannak köztük igaz és hamis állítások is. Kérem, jelezze az egyes állításokkal kapcsolatban, hogy igazak, vagy hamisak!

- Igaz 1
- Hamis 2
- [Nem releváns, mert nem értékesít élelmiszer jellegű termékeket] 8
- [NT/NV] 9

- A. Minden, a végfogyasztóknak élelmiszert árusító cég felelős annak biztonságosságáért..... 1 2 8 9
- B. Minden, a végfogyasztóknak élelmiszert árusító cégnek tudnia kell azonosítania és visszakeresnie valamennyi beszállítóját. 1 2 8 9

- C. Minden, a végfogyasztóknak élelmiszert árusító cégnek alkalmaznia kell és végre kell hajtania a HACCP (Veszélyelemzés, Kritikus Szabályozási Pontok) eljárásokat a kockázatcsökkentés céljából. 1 2 8 9
- D. Ha az élelmiszerben egy allergén anyag van, akkor ezt az élelmiszeren levő címkén speciális figyelmeztetéssel ki kell hangsúlyozni 1 2 8 9

A FOGYASZTÓVÉDELMI SZABÁLYOKNAK VALÓ MEGFELELÉS

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A15. Az elmúlt 12 hónap során találkozott-e csaló reklámmal, állítással vagy ajánlattal a versenytársai részéről?

- Igen, többször is 1
- Igen, egyszer vagy kétszer..... 2
- Nem..... 3
- [NT/NV] 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A16. Az elmúlt 12 hónapban találkozott-e félrevezető vagy megtévesztő reklámmal, állítással vagy ajánlattal a versenytársai részéről?

A félrevezető vagy megtévesztő reklámok olyan hirdetések, amelyek hamis információt tartalmaznak vagy tényszerűen helyes információt félrevezető módon mutatnak be az eladásra kínált termékről vagy szolgáltatásról.

- Igen, többször is 1
- Igen, egyszer vagy kétszer..... 2
- Nem..... 3
- [NT/NV] 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A17. Az elmúlt 12 hónapot tekintve van-e tudomása arról, hogy versenytársai olyan termékeket forgalmaztak tudatosan amelyek nem biztonságosak?

Nem biztonságos termékek alatt olyan fogyasztási cikkeket értünk (tehát nem ipari vagy élelmiszer jellegű termékeket), amelyek nem felelnek meg a biztonságossági előírásoknak

- Igen, többször is 1
- Igen, egyszer vagy kétszer..... 2
- Nem..... 3
- Nem releváns, mert nem árul termékeket..... 4
- [NT/NV] 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A18. Most a fogyasztók gazdasági érdekeire vonatkozó valamennyi jogszabályra gondolva, kérem mondja meg, hogy nagyon egyetért, egyetért, nem ért egyet, vagy nagyon nem ért egyet a következő állításokkal.

Engedje meg hogy újra megerősítsem, hogy a válaszait szigorúan anonim módon kezeljük.

- Nagyon egyetért..... 1
- Egyetért..... 2
- Nem ért egyet 3
- Nagyon nem ért egyet..... 4
- [NT/NV] 9

- A. Az Ön vállalata betartja a fogyasztóvédelmi előírásokat..... 1 2 3 4 9
- B. Az Ön versenytársai betartják a fogyasztóvédelmi előírásokat..... 1 2 3 4 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A19. A fogyasztóvédelmi szabályok kapcsán a következők közül melyek fordultak elő az elmúlt két évben?

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

- A_1. A fogyasztóvédelmi hatóságok a hazai értékesítésük vizsgálatára vonatkozó ellenőrzés céljából kapcsolatba léptek az Önök vállalatával..... 1 2 9
- B_1. Valamelyik versenytársánál fogyasztóvédelmi vizsgálat folyt. 1 2 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

- C. A fogyasztóvédelmi hatóságok (vagy fogyasztóvédelmi szervezetek) arról értesítette Önöket, hogy Önök fogyasztóvédelmi jogszabályokat sértettek. Ilyen értesítés történhetett egy személyes találkozó vagy telefonhívás alkalmával, levél vagy e-mail útján, illetve per alá vonás vagy bírósági végzés formájában is.. 1 2 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

- D. Egyik versenytársát értesítették a fogyasztóvédelmi hatóságok (vagy fogyasztóvédelmi civil szervezetek), hogy megsértették a fogyasztóvédelmi jogszabályokat.. 1 2 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

- F. A médiából értesült a fogyasztói jogok megsértéséről az Önök piacán. 1 2 9
- G_1. A fogyasztóvédelmi hatóságok az Önök határon túlra történő értékesítésének vizsgálatára vonatkozó ellenőrzés céljából kapcsolatba léptek Önökkel. 1 2 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

- H. Az Európai Fogyasztói Központ (ECC, European Consumer Centre) egy meghatározott fogyasztói panasz ügyében kapcsolatba lépett Önökkel 1 2 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A20. A termékbiztonsággal kapcsolatban előfordult-e a felsoroltak bármelyike az Önök cégével az elmúlt két évben?

- Igen 1
- Nem..... 2
- [Nm releváns, nem értékesít termékeket] 8
- [NT/NV] 9

- A. Vevői panasz érkezett Önökhöz bármely Önök által értékesített termék biztonságával kapcsolatban..... 1 2 8 9
- B. A hatóságok vizsgálták az Önök által értékesített termékek valamelyikének a biztonságos mivoltát..... 1 2 8 9
- C. A hatóságok arra kérték, hogy vonják vagy hívják vissza valamely Önök által értékesített terméket 1 2 8 9
- D. A hatóságok arra kérték, hogy adjanak ki nyilvános figyelmeztetést bármely, az Önök által értékesített termék biztonságát illetően 1 2 8 9

- E. Önök, mint kiskereskedők, tesztelték valamelyik Önök által forgalmazott terméket, hogy biztonságos-e..... 1 2 8 9
- F. Egyéb (spontán) 1 2 8 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A21. A következő állítások a fogyasztóvédelmi és termékbiztonsági jogszabályok betartásának ellenőrzésével kapcsolatosak. Kérem, mondja meg, hogy nagyon egyetért, egyetért, nem ért egyet vagy nagyon nem ért egyet a következő állításokkal!

- Nagyon egyetért..... 1
 - Egyetért..... 2
 - Nem ért egyet 3
 - Nagyon nem ért egyet..... 4
 - [Nm releváns, nem értékesít termékeket]..... 8
 - [NT/NV] 9
- A. Magyarország a hatóságok aktívan ellenőrzik és biztosítják a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak való megfelelést a cégem tevékenységi területén. 1 2 3 4 8 9
- B. A hatóságok aktívan ellenőrzik és biztosítják a termékbiztonsági jogszabályoknak való megfelelést a cégem tevékenységi területén Magyarországon 1 2 3 4 8 9
- C. A hatóságok aktívan ellenőrzik és biztosítják az élelmiszerbiztonsági jogszabályoknak való megfelelést a cégem tevékenységi területén Magyarországon 1 2 3 4 8 9
- D. A fogyasztóvédelmi civil szervezetek aktívan ellenőrzik a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak való megfelelést a cégem tevékenységi területén Magyarországon 1 2 3 4 8 9
- E. Az önszabályozó testületek aktívan ellenőrzik az etikai/üzleti kódexek tiszteletben tartását a cégem tevékenységi területén Magyarországon..... 1 2 3 4 8 9
- F. A média rendszeresen tudósít olyan cégekről, akik nem tartják tiszteletben a fogyasztóvédelmi törvényeket 1 2 3 4 8 9
- G. Valamely média által bemutatott eset kapcsán változtattunk az üzleti gyakorlatunkon. . 1 2 3 4 8 9

JOGORVOSLAT

A22a. Az elmúlt két év során vett-e igénybe a fogyasztókkal felmerült viták rendezése érdekében alternatív vitarendezési módszereket, ilyenek lehetnek például választott bírák, mediátorok, ombudsmanok, egyeztető vagy békéltető testületek, fogyasztói panaszbizottságok, vagy más, bíróságon kívüli megoldások? (Több válasz is lehetséges!)

- Nem, és nem is ismeri ezen módszerek egyikét sem..... 1
- Nem, de ismer néhány ilyen alternatív vitarendezési módot 2
- Nem, de tagja ilyen vitarendező testületnek 3
- Igen, használtak már ilyen módszert..... 4
- Igen, rendszeresen használják ezeket a vitarendezési módszereket 5
- Igen, olyan vitarendező testületen keresztül, aminek Ön is tagja 6
- [NT/NV] 9

**A23. Hogyan rendezné inkább vitáját fogyasztók egy csoportjával fennálló azonos probléma esetén?
CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES**

- Egyéni alternatív vitarendezési módszerek segítségével 1
- Kollektív alternatív vitarendezési módszerek segítségével 2
- Egyéni bírósági eljárások útján 3
- Kollektív bírósági eljárások útján? 4
- [NT/NV] 9

EGYÉB

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A25. A Magyarországon jelenleg piacon lévő nem élelmiszer típusú termékekre gondolva mit mondana:

[CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]

- Lényegében az összes termék biztonságos, 1
- A termékek kis hányada nem biztonságos, vagy 2
- A termékek jelentős hányada nem biztonságos? 3
- Nem releváns, mert nem értékesít nem élelmiszer jellegű
termékeket 8
- [NT/NV] 9

MINDENKITŐL KÉRDEZD

A26. A Magyarországon jelenleg piacon lévő élelmiszer típusú termékekre gondolva mit mondana:

[CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]

- Lényegében az összes termék biztonságos, 1
- A termékek kis hányada nem biztonságos, vagy 2
- A termékek jelentős hányada nem biztonságos? 3
- Nem releváns, mert nem értékesít élelmiszer jellegű
termékeket 8
- [NT/NV] 9