

ZA5466

**Flash Eurobarometer 299 (Consumer Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Hungary**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

MINDENKITŐL KÉRDEZD

Q1. Kérem mondja meg, hogy az elmúlt 12 hónapban vásárolt-e Ön a bármilyen terméket vagy szolgáltatást Magyarországon vagy külföldön, a következő módokon?

[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
- A. Interneten keresztül (weboldal, e-mail, stb) 1 2 3 4 9
- B. Telefonon keresztül 1 2 3 4 9
- C. Postai úton (katalógusból, postai árrendelés stb.) 1 2 3 4 9

TREND 2009

[AKKOR KÉRDEZD, HA A VÁLASZ Q1A, Q1B vagy Q1C-BEN = 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 távkereskedelem útján vásárolt árucikkekre vagy szolgáltatásokra az elmúlt 12 hónapban, még akkor is, ha csak megközelítő összeget tud mondani.

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

TREND 2009

MINDENKITŐL KÉRDEZD

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

TREND 2008

Q3. Az elmúlt 12 hónapban megtörtént-e Önnel a következők valamelyike, amikor távkereskedelem útján vásárolt valamit Magyarországon vagy külföldön?

- Megtörtént 1

- Nem történt meg 2
- [NT/NV] 9

[AKKOR KÉRDEZD, HA Q1.A-BAN VAGY Q1.B-BEN VAGY Q1.C-BEN A VÁLASZ „1”]

- A. Késedelmesen kézbesítettek Önnek valamilyen, magyarországi eladótól/szolgáltatótól vásárolt dolgot..... 1 2 9
- B. Vásárolt valamit egy magyarországi eladótól/szolgáltatótól, ami sosem érkezett meg 1 2 9

[AKKOR KÉRDEZD, HA Q1.A-BAN VAGY Q1.B-BEN VAGY Q1.C-BEN A VÁLASZ „2”]

- C. Késedelmesen kézbesítettek Önnek valamilyen, egy másik EU országbeli eladótól/szolgáltatótól vásárolt dolgot..... 1 2 9
- D. Vásárolt valamit egy másik EU országbeli eladótól/szolgáltatótól, ami sosem érkezett meg..... 1 2 9

[AKKOR KÉRDEZD, HA Q1.A-BAN VAGY Q1.B-BEN VAGY Q1.C-BEN A VÁLASZ „3”]

- E. Késedelmesen kézbesítettek Önnek valamilyen, egy EU-n kívüli országbeli eladótól/szolgáltatótól vásárolt dolgot 1 2 9
- F. Vásárolt valamit egy EU-n kívüli országbeli eladótól/szolgáltatótól, ami sosem érkezett meg..... 1 2 9

[AKKOR KÉRDEZD, HA Q1.A-BAN VAGY Q1.B-BEN VAGY Q1.C-BEN A VÁLASZ „2”]

- G. Szeretett volna vásárolni valamit egy másik EU országbeli eladótól/szolgáltatótól, de az nem volt hajlandó szállítani vagy értékesíteni az Ön részére 1 2 9

TREND 2008
MINDENKITŐL KÉRDEZD

Q4. Vásárolt-e, vagy kötött-e szerződést bármilyen pénzügyi szolgáltatásra (pl. folyószámla, hitelkártya, megtakarítási számla, biztosítás, jelzálog, stb.) az interneten, telefonon vagy postai úton az elmúlt 12 hónapban?

[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

TREND 2008
MINDENKITŐL KÉRDEZD

Q5. Általában a termékek és szolgáltatások más európai uniós országbeli eladótól való vásárlására gondolva, azaz arra amit "határon átnyúló vásárlás" néven emlegetünk, kérem mondja meg, hogy mennyire ért egyet vagy nem ért egyet a következő állításokkal.

- Teljesen egyetért 1
- Inkább egyetért 2
- Inkább nem ért egyet 3
- Egyáltalán nem ért egyet 4
- [NT/NV] 9

- A. Ön kész arra, hogy termékeket és szolgáltatásokat vásároljon nem magyarul, hanem az Európai Unió valamelyik más nyelvét használva 1 2 3 4 9
- B. Tudja, hogy hol tehet szert információra és tanácsra a határon átnyúló vásárlással kapcsolatosan az Európai Unióban 1 2 3 4 9
- C. A következő 12 hónapban nagyobb értékben áll szándékában lebonyolítani határon átnyúló vásárlásokat, mint az elmúlt 12 hónapban 1 2 3 4 9
- D. Nem érdekli a határon átnyúló vásárlás, mert bizonytalan az Ön saját jogait illetően 1 2 3 4 9
- E. Nem érdekli a határon átnyúló vásárlás, mert nincs internet hozzáférése 1 2 3 4 9
- F. Nem érdekli az, hogy határon átnyúló ügyletet bonyolítson le az Európai Unióban a következő 12 hónapban 1 2 3 4 9
- G. Nem érdekli az, hogy határon átnyúló ügyleteket bonyolítson le, mert aggódik amiatt, hogy nehézségekkel szembesülne, ha szüksége lenne olyan problémák megoldására, mint pl panasztétel, hibás termék visszavétele, stb. 1 2 4 3 9
- H. Nem érdekli az, hogy határon átnyúló ügyletet bonyolítson le, mert aggódik amiatt, hogy csalás vagy átverés áldozatává válhat termékek és szolgáltatások vásárlásakor 1 2 3 4 9
- I. Nem érdekli az, hogy határon átnyúló ügyletet bonyolítson le, mert aggódik a kézbesítés miatt 1 2 3 4 9

TREND 2008
MINDENKITŐL KÉRDEZD

Q6. Különböző módon történő vásárlásokat sorolok fel, kérem mondja meg mindegyikről, hogy inkább az Európai Unióban lévő/tevékenykedő eladótól vagy a magyar eladótól vásárolna nagyobb bizalommal, vagy mindkettőtől egyforma bizalommal vásárolna az adott módon?

- Jobban bízik a más EU-országbeli eladókban 1
- Jobban bízik a magyarországi eladókban, mint más EU-országbeliekben 2
- Egyforma mértékben bízik meg bennük 3
- [NT/NV] 9

- A. Termékek és szolgáltatások vásárlása az interneten keresztül 1 2 3 9
- B. Termékek és szolgáltatások vásárlása telefonon vagy postai úton 1 2 3 9

- C. Termékek vagy szolgáltatások vásárlása kereskedelmi képviselőktől az otthonában vagy a munkahelyén 1 2 3 9
- D. Termékek vagy szolgáltatások vásárlása eladóktól a nyaralás, bevásárló körút vagy üzleti/szakmai útja során..... 1 2 3 9

**Q7. Jelenleg amikor valamilyen terméket vagy szolgáltatást vásárol egy eladótól/szolgáltatótól külföldön, az ügyletre valószínűleg az eladóra/szolgáltatóra érvényes jogszabályok lesznek alkalmazandóak.
Ha az ilyen vásárlásoknál /ügyleteknél az eladó/szolgáltató honosságától függetlenül egy egységes európai jogrendet alkalmaznának, jobban hajlandó lenne, éppen annyira volna hajlandó, vagy kevésbé volna hajlandó ilyen határon átnyúló vásárlások lebonyolítására:**

- Jobban hajlandó lenne 1
- Épp annyira lenne hajlandó 2
- Kevésbé volna hajlandó 3
- [NT/NV] 9

- A. ... e-kereskedelem útján 1 2 3 9
- B. ... helyszíni vásárlás útján..... 1 2 3 9

TREND 2009
MINDENKITŐL KÉRDEZD

Q8. Megtörtént-e Önnel a következők bármelyike az elmúlt 12 hónap során?
[TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

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

A. Nem kívánt kereskedelmi reklámanyagokat vagy ajánlatokat kapott (ismeretlen telefonhívással, spam e-mailekben, üzleti célú SMS-ben, stb.)..... 1 2 9

B. Félrevezető vagy megtévesztő reklámokkal vagy ajánlatokkal találkozott 1 2 9

[A C-T AKKOR KÉRDEZD, HA A B-RE ADOTT VÁLASZ = IGEN]

C. Olyan hirdetésre vagy ajánlatra válaszolt, amiről kiderült, hogy félrevezető vagy megtévesztő volt..... 1 2 9

D. Csaló reklámanyagokat vagy ajánlatokat kapott..... 1 2 9

[Az E-T AKKOR KÉRDEZD, HA A D-RE ADOTT VÁLASZ = IGEN]

E. Olyan hirdetésre vagy ajánlatra válaszolt amiről kiderült, hogy csalás 1 2 9

TREND 2009
MINDENKITŐL KÉRDEZD

Q9. Az elmúlt 12 hónapban szembesült-e bármilyen problémával, amikor valamit vásárolt Magyarországon?

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

TREND 2009

[AKKOR KÉRDEZD, HA Q9 = 1]

Q10A. Általában véve, Ön elégedett volt-e vagy sem azzal, ahogy az eladók/szolgáltatók/gyártók az Ön panaszát (vagy panaszait) kezelték?

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

TREND 2009

[AKKOR KÉRDEZD, HA Q9 = 2]

Q10B. 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 érték túl kicsi 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] 8
- [NT/NV] 9

TREND 2009

[AKKOR KÉRDEZD, HA Q10A = 1 VAGY 2]

Q11. Mit tett ezután?

[TÖBB VÁLASZ IS LEHETSÉGES]

- Semmit sem tett 1
- Fogyasztóvédelmi szervezet/szolgálat tanácsát kérte 2
- Ügyvéd tanácsát kérte 3
- Választottbíró, közvetítő vagy egyeztető testület elé vitte az ügyet 4
- Bíróság elé vitte az ügyet 5

- Hatóságnál, pl. fogyasztóvédelmi hatóságnál, szabályozó szervnél vagy helyi/regionális hatóságnál tett panaszt 6
- [Egyéb] 8
- [NT/NV] 9

TREND 2009

MINDENKITŐL KÉRDEZD

Q12. 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 kiegyezés 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 bízik azokban a független fogyasztóvédelmi szervezetekben, amelyek az Ön, mint fogyasztó jogait védik. 1 2 3 4 9
- D. ... Ön bízik 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 késztetést 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

MOST EGY MÁSIK TÉMÁRÓL SZERETNÉM ÖNT KÉRDEZNI

TREND 2009

MINDENKITŐL KÉRDEZD

Q13. Amikor a jelenleg Magyarországon kapható összes, nem élelmiszer jellegű termékre gondol, Ön személy szerint azt gondolja, hogy...

- Lényegében az összes termék biztonságos..... 1
- A termékek kis része nem biztonságos 2
- A termékek egy jelentős része nem biztonságos 3
- [A terméktől függ]..... 4

- [NT/NV] 9

NEW

MINDENKITŐL KÉRDEZD

Q14. És amikor a jelenleg Magyarországon kapható összes élelmiszer jellegű termékre gondol, Ön személy szerint azt gondolja, hogy...

- Lényegében az összes élelmiszer jellegű termék biztonságos 1
- Az élelmiszer jellegű termékek kis része nem biztonságos 2
- Az élelmiszer jellegű termékek jelentős része nem biztonságos 3
- [A terméktől függ] 4
- [NT/NV] 9

MODIFIED 2009

MINDENKITŐL KÉRDEZD

Q15. Érintette-e személy szerint Önt valaha egy termék visszahívása a piacról?

- Igen - egy nem élelmiszer jellegű terméké 1
- Igen - egy élelmiszer jellegű terméké..... 2
- Igen, mindkettőé 3
- Nem..... 4
- [NT/NV] 9

TREND 2009

[AKKOR KÉRDEZD, HA Q15 = 1 VAGY 2 VAGY 3]

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] 7
- [NT/NV] 9

TREND 2009

[AKKOR KÉRDEZD, HA Q15 = 4 VAGY 9]

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] 7
- [NT/NV] 9

TREND 2010
MINDENKITŐL KÉRDEZD

Q17. Kérem, hogy gondolja végig mindazt amit a múlt héten vásárolt. Befolyásolta azt, hogy melyik terméket vagy szolgáltatást választotta, hogy ennek a terméknek (vagy szolgáltatásnak) mi a hatása a környezetre?

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

TREND 2010
MINDENKITŐL KÉRDEZD

Q18. Ha figyelembe akarná venni egy termék/szolgáltatás környezeti hatását a vásárláskor, mit szeretne, hogy hol legyen feltüntetve a termékek (vagy szolgáltatások) környezetre gyakorolt hatása?

- Nem - nem akarná figyelembe venni a termékek (és szolgáltatások) környezetre gyakorolt hatását 1
- A terméken (ha nem szolgáltatás) 2
- Az üzletben kihelyezve/amikor megveszi 3
- Az interneten/honlapon/weboldalon 4
- [NT/NV] 9

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]	[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 - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES]		
	- 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

TREND 2009

B6.	Mit mondana, milyen jellegű településen él?		
	- Falu.....		1
	- Kisváros		2
	- Közepes nagyságú város		3
	- Nagyváros.....		4
	- Főváros.....		5
	- [NT/NV]		9

TREND 2009

B7.	Van Önnek internet hozzáférése az otthonában?		
	- Igen		1

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