

ZA5466

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

**Country Specific Questionnaire
Slovakian Republic**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q1. Povedzte mi, prosím, či ste si počas posledných 12 mesiacov zakúpili na diaľku nejaký tovar alebo služby na Slovensku alebo niekde inde niektorým z nasledujúcich spôsobov?

[MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

- Áno, od predajcu/poskytovateľa sídliaceho na Slovensku..... 1
- Áno, od predajcu/poskytovateľa sídliaceho v inej krajine EÚ..... 2
- Áno, od predajcu/poskytovateľa sídliaceho mimo EÚ..... 3
- Nie..... 4
- [Nevie/neodpovedal]..... 9

A. Cez Internet (webovú stránku, e-mail atď.)..... 1 2 3 4 9

B. Cez telefón..... 1 2 3 4 9

C. Poštou (katalógy, na dobierku atď.) 1 2 3 4 9

TREND 2009

[PÝTAJTE SA, AK ODPOVEĎ V Q1A ALEBO Q1B ALEBO Q1C JE "2"]

Q1A. Povedali ste, že ste si niečo kúpili na diaľku (cez telefón, poštou alebo na internete) v inej krajine EÚ. Povedzte mi, prosím, koľko ste celkovo minuli na tovar, ktorý ste si zakúpili na diaľku v inej krajine EÚ v posledných 12 mesiacoch. Môže byť aj približná suma.

- [_____]€ (or local currency)
- [Nevie/neodpovedal] 999999999

TREND 2009

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q2. Kúpili ste v posledných 12 mesiacoch nejaký tovar počas dovolenky, výletu za nákupmi alebo služobnej cesty v inej krajine Európskej únie?

- Áno..... 1
- Nie..... 2
- [Nevie/neodpovedal]..... 9

TREND 2008

Q3. Stala sa Vám, počas posledných 12 mesiacov pri nákupe niečoho na diaľku na Slovensku alebo niekde inde, niektorá z nasledujúcich situácií?

- Stala sa 1
- Nestala sa 2
- [Nevie/neodpovedal]..... 9

[ASK IF THE ANSWER IS 1 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- A. Doručenie niečoho, čo bolo zakúpené u predajcu/poskytovateľa situovaného na Slovensku sa omeškalo..... 1 2 9
- B. Kúpili ste si niečo u predajcu/poskytovateľa situovaného na Slovensku a nebolo Vám to vôbec doručené..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- C. Doručenie niečoho, čo bolo zakúpené u predajcu/poskytovateľa situovaného v inej krajine EÚ sa omeškalo..... 1 2 9
- D. Kúpili ste si niečo u predajcu/poskytovateľa situovaného v inej krajine EÚ a nebolo Vám to vôbec doručené 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 3 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- E. Doručenie niečoho, čo bolo zakúpené u predajcu/poskytovateľa situovaného mimo EÚ sa omeškalo 1 2 9
- F. Kúpili ste si niečo u predajcu/poskytovateľa situovaného mimo EÚ a nebolo Vám to vôbec doručené..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- G. Chceli ste si niečo kúpiť u predajcu/poskytovateľa v inej krajine EÚ, ale predajca Vám tovar odmietol doručiť, alebo predať..... 1 2 9

TREND 2008

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q4. Kúpili ste si alebo ste podpísali, že budete využívať nejaké finančné služby (napr. bežný účet, kreditnú kartu, sporiaci účet, poistenie, hypotéku, atď.) cez internet, telefón alebo poštou v priebehu posledných 12 mesiacov?

[MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

- Áno, od predajcu/poskytovateľa sídliaceho na Slovensku..... 1
- Áno, od predajcu/poskytovateľa sídliaceho v inej krajine EÚ..... 2
- Áno, od predajcu/poskytovateľa sídliaceho mimo EÚ..... 3
- [Nie] 4
- [Nevie/neodpovedal] 9

TREND 2008

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q5. Keď vo všeobecnosti premýšľate nad nákupom tovarov alebo služieb od predajcov/poskytovateľov, ktorí sa nachádzajú niekde inde v Európskej únii, čo označujeme ako "cezhraničné nakupovanie", povedzte mi, prosím, do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s každým z nasledujúcich tvrdení.

- Úplne súhlasíte..... 1
- Skôr súhlasíte 2
- Skôr nesúhlasí 3
- Úplne súhlasíte..... 4
- [Nevie/neodpovedal] 9

- A. Ste pripravený zakúpiť si tovar a služby za použitia iného jazyka Európskej únie..... 1 2 3 4 9
- B. Viete, kde získať informácie a radu týkajúce sa cezhraničného nakupovania v rámci Európskej únie..... 1 2 3 4 9
- C. Máte v úmysle v nasledujúcich 12 mesiacoch urobiť cezhraničné nákupy v hodnote vyššej ako ste urobili za uplynulých 12 mesiacov 1 2 3 4 9
- D. Nazaujímate sa o cezhraničné nakupovanie, pretože nie ste si istý/á svojimi právami..... 1 2 3 4 9
- E. Nemáte záujem o cezhraničné nakupovanie, pretože nemáte prístup na internet. 1 2 3 4 9
- F. Nemáte záujem o cezhraničné nakupovanie v rámci Európskej únie v nasledujúcich 12 mesiacoch..... 1 2 3 4 9
- G. Nemáte záujem o cezhraničný obchod, pretože máte obavy z komplikácií, ktoré môžu nastať, keby bolo potrebné riešiť problémy ako napríklad reklamácie, vrátenia vadného tovaru, atď. 1 2 4 3 9
- H. Nemáte záujem o cezhraničný obchod, pretože máte obavy, že by ste sa mohli stať obeťou podfuku alebo podvodu pri nákupe tovaru alebo služieb..... 1 2 3 4 9
- I. Nemáte záujem o cezhraničný obchod, pretože máte obavy ohľadom doručenia 1 2 3 4 9

TREND 2008

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q6. Pre každú z nasledujúcich možností mi prosím povedzte, či by ste pri nákupe tovaru viac dôverovali predajcovi/poskytovateľovi, ktorý sa nachádza v inej krajine Európskej únie, na Slovensku alebo rovnako by ste dôverovali obom?

- Väčšia dôvera v predajcov z inej krajiny EÚ 1
- Väčšia dôvera v predajcov zo Slovenska ako z inej krajiny EÚ 2
- Rovnaká dôvera..... 3
- [Nevie/neodpovedal] 9

- A. Nákup tovaru alebo služieb prostredníctvom internetu 1 2 3 9
- B. Nákup tovaru alebo služieb cez telefón alebo poštou..... 1 2 3 9
- C. Nákup tovaru alebo služieb od obchodných zástupcov, ktorí Vás navštívia u Vás doma alebo v práci..... 1 2 3 9
- D. Nákup tovaru alebo služieb od predajcu/poskytovateľa počas dovolenky, výletu za nákupmi alebo služobnej cesty 1 2 3 9

Q7. Keď v súčasnosti nakupujete tovar alebo služby od predajcu/poskytovateľa v zahraničí, vaša obchodná transakcia sa pravdepodobne riadi zákonmi krajiny, z ktorej pochádza predajca/poskytovateľ. Ak by sa pri takýchto obchodných transakciách uplatňovali jednotné európske pravidlá, bez ohľadu na to, kde je zriadený predajca/ poskytovateľ, boli by ste ochotnejší, rovnako ochotný alebo menej ochotný robiť cezhraničné nákupy:

- ochotnejší..... 1

- rovnako ochotný	2
- menej ochotný	3
- [Nevie/neodpovedal]	9
A. ... prostredníctvom elektronického obchodu	1 2 3 9
B. ... v priestoroch spoločnosti (predajcu).....	1 2 3 9

TREND 2009

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q8. Stala sa Vám niektorá z nasledujúcich vecí počas posledných 12 mesiacov?

[MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

- Áno	1
- Nie	2
- [Nevie/neodpovedal]	9
A. Stretli ste sa s nevyžiadanými komerčnými reklamami, vyhláseniami alebo ponukami (nevyžiadané telefonáty, spamové emaily, komerčné SMS, atď.).....	1 2 9
B. Stretli ste sa so zavádzajúcimi alebo klamlivými reklamami, vyhláseniami alebo ponukami.....	1 2 9
[SPÝTAJTE SA C AK V OTÁZKE B BOLA ODPOVEĎ ÁNO]	
C. Reagovali ste na reklamu alebo ponuku, ktorá sa ukázala byť zavádzajúca alebo klamlivá.....	1 2 9
D. Stretli ste sa s podvodnými reklamami, vyhláseniami alebo ponukami.....	1 2 9
[SPÝTAJTE SA E AK JE V OTÁZKE D ODPOVEĎ ÁNO]	
E. Reagovali ste na reklamu alebo ponuku, ktorá sa ukázala byť podvod	1 2 9

TREND 2009

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q9. Stretli ste sa v posledných 12 mesiacoch s nejakým problémom, keď ste si niečo kupovali na Slovensku?

- Áno - a sťažovali ste sa na to predajcovi / poskytovateľovi / výrobcovi	1
- Áno - ale nestážovali ste sa na to predajcovi / poskytovateľovi / výrobcovi	2
- Nie	3
- [Nevie/neodpovedal]	9

TREND 2009

[SPÝTAJTE SA AK Q9 = 1]

Q10A. Boli ste vo všeobecnosti spokojný alebo nie s tým, ako predajca/poskytovateľ/výrobca vybavil vašu sťažnosť (sťažnosti)?

- Veľmi spokojný(á)	4
- Celkom spokojný(á).....	3
- Nie veľmi spokojný(á)	2

- Vôbec nie spokojný(á)..... 1
- [Nevie/neodpovedal] 9

TREND 2009

[SPÝTAJTE SA AK Q9 = 2]

Q10B. Aký bol hlavný dôvod prečo ste nepodali sťažnosť?

- Bolo nepravdepodobné, že by ste dosiahli uspokojujúcu nápravu daného problému 1
- Išlo o príliš malú sumu 2
- Nevedeli ste ako a kde sa máte sťažovať 3
- Nestážovali ste sa predajcovi / poskytovateľovi, ale išli ste priamo za treťou stranou (spotrebiteľská organizácia, právny zástupca, arbitráž, mediácia, zmierovací orgán, na súd) 4
- [Iné] 8
- [Nevie/neodpovedal] 9

TREND 2009

[SPÝTAJTE SA AK Q10A = 1 ALEBO 2]

Q11. Ako ste ďalej postupovali?

[MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

- Ďalej ste už nič neurobili 1
- Požiadali ste o radu asociáciu spotrebiteľov/linku pomoci spotrebiteľom 2
- Požiadali ste o radu právnika 3
- Predložili ste vec pred arbitráž, uzmierovací orgán 4
- Predložili ste vec pred súd 5
- Sťažovali ste sa na úrade (úrad na ochranu spotrebiteľa, regulačný alebo miestny / regionálny úrad) 6
- [Iné] 8
- [Nevie/neodpovedal] 9

TREND 2009

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q12. Pre každý z nasledujúcich výrokov mi prosím povedzte, či s ním súhlasíte alebo nesúhlasíte. Na Slovensku...

- Silno súhlasíte 1
- Súhlasíte 2
- Nesúhlasíte 3
- Silno nesúhlasíte 4
- [Nevie/neodpovedal] 9

- A. ... Je ľahké vyriešiť spory s predajcami alebo poskytovateľmi cez arbitráž, urovanie alebo
uzmierovací orgán (pre nefungujúci tovar, neskoré alebo žiadne
dodanie tovaru atď.)..... 1 2 3 4 9
- B. ... Je ľahké vyriešiť spory s predajcami alebo poskytovateľmi cez súd 1 2 3 4 9
- C. ... Veríte nezávislým spotrebiteľským
organizáciám pri ochrane Vašich práv ako spotrebiteľa..... 1 2 3 4 9
- D. ... Veríte verejným orgánom pri ochrane Vašich práv ako spotrebiteľa 1 2 3 4 9
- E. ... Cítite sa byť primerane ochraňovaný(á) existujúcimi opatreniami na ochranu spotrebiteľov 1 2 3 4 9
- F. ... Vo všeobecnosti predajcovia/poskytovatelia na Slovensku rešpektujú Vaše práva ako
spotrebiteľa 1 2 3 4 9
- G. ... Boli by ste viac ochotný(á) brániť svoje spotrebiteľské práva, ak by ste sa mohli spojiť s inými
spotrebiteľmi, ktorí sa sťažovali ohľadne rovnakej veci 1 2 3 4 9
- H. ... V dôsledku informácií z médií ste zmenili svoje spotrebiteľské správanie (napr. zmenili
obchod alebo výrobok)..... 1 2 3 4 9

TERAZ BY SOM SA VÁS CHCEL OPÝTAŤ NA INÚ TÉMU.

TREND 2009

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q13. Ak premýšľate o všetkých nepotravinových výrobkoch, ktoré sú momentálne na slovenskom trhu, myslíte si že...?

- všetky výrobky sú v podstate bezpečné..... 1
- malý počet výrobkov je nebezpečný..... 2
- značné množstvo výrobkov je nebezpečných 3
- [záleží na výrobku] 4
- [Nevie/neodpovedal] 9

NEW

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q14. Ak premýšľate o všetkých potravinových výrobkoch, ktoré sú v súčasnosti na slovenskom trhu, myslíte si, že ...?

- všetky potravinové výrobky sú v podstate bezpečné 1
- malý počet potravinových výrobkov je nebezpečný..... 2
- značné množstvo potravinových výrobkov je nebezpečných 3
- [záleží na výrobku] 4
- [Nevie/neodpovedal] 9

MODIFIED 2009

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q15. Zasiahlo Vás osobne niekedy stiahnutie nejakého výrobku z trhu?

- Áno, nepotravinového výrobku 1

- Áno, potravinového výrobku..... 2
- ÁNO, OBOCH 3
- Nie 4
- [Nevie/neodpovedal] 9

TREND 2009

[PÝTAJTE SA AK Q15 JE "1" alebo "2" alebo "3"]

Q16A. Čo ste urobili v takej situácii?

[MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

- Neurobili ste nič 1
- Kontaktovali ste predajcu alebo distribútora..... 2
- Kontaktovali ste výrobcu..... 3
- Kontaktovali ste verejné orgány v krajine..... 4
- Kontaktovali ste spotrebiteľskú organizáciu 5
- Urobili ste niečo iné 6
- [Iné] 7
- [Nevie/neodpovedal] 9

TREND 2009

[PÝTAJTE SA AK Q15 JE "4" alebo "9"]

Q16B. Čo by ste urobili, ak by Vás stiahnutie nepotravinového výrobku z trhu nejako postihlo?

[MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

- Neurobili by ste nič 1
- Kontaktovali by ste predajcu alebo distribútora..... 2
- Kontaktovali by ste výrobcu..... 3
- Kontaktovali by ste verejné orgány v krajine 4
- Kontaktovali by ste spotrebiteľskú organizáciu 5
- Urobili by ste niečo iné, ako je uvedené v predchádzajúcich možnostiach 6
- [Iné] 7
- [Nevie/neodpovedal] 9

TREND 2010

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q17. Ak premýšľate nad všetkým, čo ste kúpili minulý týždeň, mal environmentálny dopad (dopad na životné prostredie) niektorého výrobku (alebo služby) vplyv na Váš výber?

- Áno 1

- Nie 2
- [Nevie/neodpovedal] 9

TREND 2010

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q18. Ak beriete do úvahy environmentálny dopad (dopad na životné prostredie) pri kúpe výrobku / služby, kde by ste chceli, aby bola informácia o enviromentálnom dopade produktov (služieb) zobrazená?

- Nie - neberiem do úvahy environmentálny dopad výrobkov (alebo služieb) 1
- Na tovare (ak to nie je služba)..... 2
- Zobrazená v obchode / keď je mi to predávané 3
- Na internete / domovskej stránke / webovej stránke 4
- [Nevie/neodpovedal] 9

D1. Pohlavie
[NEPÝTAJTE SA - OZNAČTE HODIACE SA]

- [1] Muž
- [2] Žena

D2. Koľko máte rokov?

- [] [] rokov
- [00] [ODMIETNUTIE/ŽIADNA ODPOVEĎ]

D3. Koľko ste mal/a rokov keď ste ukončil/a riadne denné štúdium?

[Napište VEK, V KTOROM RESPONDENT UKONČIL VZDELANIE]

- [] [] rokov
- [0 0] [STÁLE NAVŠTEVUJEM RIADNE DENNÉ ŠTÚDIUM]
- [0 1] [NIKDY SOM NENAVŠTEVOVAL/A RIADNE DENNÉ ŠTÚDIUM]
- [9 9] [ODMIETNUTIE/ŽIADNA ODPOVEĎ]

D4. Čo sa týka Vášho terajšieho zamestnania, povedal/a by ste, že ste na voľnej nohe, zamestnanec, manuálny pracovník (robotník) alebo by ste povedal/a, že ste nepracujúci/a? Znamená to, že ste

....
[KĚĎ RESPONDENT ODPOVEDAL NA HLAVNÚ KATEGÓRIU, PREDČÍTAJTE PRÍSLUŠNÉ POD-KATEGÓRIE - LEN JEDNA ODPOVEĎ]

- Na voľnej nohe

- i.e. : - farmár, horár (polesný), rybár 11
- majiteľ obchodu, remeselník 12
- odborník (právnik, lekár, účtovník, architekt....) 13
- riaditeľ spoločnosti 14
- iné 15

- Zamestnanec

- i.e. : - odborník (zamestnaný doktor, právnik, účtovník, architekt) 21
- generálny riaditeľ, riaditeľ alebo top manažment 22
- stredný manažment 23
- štátny zamestnanec 24

- úradník.....	25
- iný zamestnanec (predavač, zdravotná sestra, atď....)	26
- iné	27
- Manuálny pracovník (robotník)	
→ i.e. : - vedúci / majster (manažér tímu, atď....).....	31
- Manuálny pracovník (robotník)	32
- nekvalifikovaný manuálny pracovník (robotník).....	33
- iné	34
- Nepracujúci	
→ i.e. : - starajúci sa o domácnosť	41
- študent (denné štúdium)	42
- dôchodca	43
- hľadajúci prácu.....	44
- iné	45
- [Odmietnutie]	99

TREND 2009

B6.	Povedali by ste, že žijete v ..?	
- na vidieku.....		1
- malom meste		2
- stredne veľkom meste		3
- veľkom meste.....		4
- hlavnom meste		5
- [Nevie/neodpovedal]		9

TREND 2009

B7.	Máte internetové pripojenie doma...	
- Áno		1
- Nie		2
- [Nevie/neodpovedal]		9