

**ZA5615**

**Flash Eurobarometer 332  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire  
Czech Republic**

FL332 - CZ

Postoje spotřebitelů k přeshraničnímu obchodu a ochraně spotřebitele.

D1 Kolik je Vám let?

Zapište. Pokud "odmítl(a) odpovědět", kód 99.

--	--

D2 Pohlaví:

Muž	1
Žena	2

Prodejce je maloobchodník se zbožím (má obchod nebo e-shop) a poskytovatel je prodejce služeb.

Pro všechny respondenty:

--

Q1 Koupil(a) jste v posledních 12 měsících jakékoliv zboží či služby přes internet, po telefonu nebo poštou v České republice či jinde kterýmkoli z následujících způsobů...?

Více možných odpovědí

	Nabídněte.	Ano, od prodejce či poskytovat ele, který sídlí v České republice	Ano, od prodejce či poskytovat ele, který sídlí v jiné zemi Evropské unie	Ano, od prodejce či poskytovat ele, který sídlí mimo Evropskou unii	Ne	Neví, bez odpovědi (NENABÍZ EJTE)
--	------------	---	--	---	----	--

1	Přes Internet (v e-shopu, e-mailem atd.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Po telefonu	1,	2,	3,	4,	5,
3	Poštou (přes katalog, zásilkový obchod atd.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

POLOŽTE OTÁZKU Q2.1, POKUD "Ano, od prodejce či poskytovatele, který sídlí v České republice", KÓD 1 V Q1.1 NEBO/A Q1.2 NEBO/A Q1.3 - OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q2.2

PROG: Částka musí být zadána přímo v místní měně. Tato částka bude automaticky převedena na Eura (převodní tabulka byla poslána).

--

Q2.1 Řekl(a) jste, že jste koupil(a) něco přes internet, po telefonu nebo poštou od prodejce či poskytovatele, který sídlí V ČESKÉ REPUBLICE. Řekněte mi prosím, kolik jste celkem utratil(a) za zboží a služby, které jste koupil(a) přes internet, po telefonu nebo poštou v České republice v posledních 12 měsících, i když to bude jen přibližná částka.

Pokud neví, kód "999999"

						Kč
--	--	--	--	--	--	----

NEW

POLOŽTE OTÁZKU Q2.2, POKUD "Ano, od prodejce či poskytovatele, který sídlí v jiné zemi EU", KÓD 2 V Q1.1 NEBO/A Q1.2 NEBO/A Q1.3 - OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q2.3

PROG: Částka musí být zadána přímo v místní měně. Tato částka bude automaticky převedena na Eura (převodní tabulka byla poslána).

Q2.2 Řekl(a) jste, že jste koupil(a) něco přes internet, po telefonu nebo poštou od prodejce či poskytovatele, který sídlí V JINÉ ZEMI EVROPSKÉ UNIE. Řekněte mi prosím, kolik jste celkem utratil(a) za zboží a služby, které jste koupil(a) přes internet, po telefonu nebo poštou v jiné zemi Evropské unie v posledních 12 měsících, i když to bude jen přibližná částka.

Pokud neví, kód "999999"

						Kč
--	--	--	--	--	--	----

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

POLOŽTE OTÁZKU Q2.3, POKUD "Ano, od prodejce či poskytovatele, který sídlí mimo EU", KÓD 3 V Q1.1 NEBO/A Q1.2 NEBO/A Q1.3 - OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q3

PROG: Částka musí být zadána přímo v místní měně. Tato částka bude automaticky převedena na Eura (převodní tabulka byla poslána).

Q2.3 Řekl(a) jste, že jste koupil(a) něco přes internet, po telefonu nebo poštou od prodejce či poskytovatele, který sídlí MIMO EVROPSKOU UNII. Řekněte mi prosím, kolik jste celkem utratil(a) za zboží a služby, které jste koupil(a) přes internet, po telefonu nebo poštou v jiné zemi mimo Evropskou unii v posledních 12 měsících, i když to bude jen přibližná částka.

Pokud neví, kód "999999"

						Kč
--	--	--	--	--	--	----

NEW

POLOŽTE OTÁZKU Q3, POKUD KÓD 1 NEBO 2 V Q1.1 NEBO/A V Q1.2 NEBO/A V Q1.3 - OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q4

Q3 Stala se Vám v posledních 12 měsících některá z následujících situací, když jste něco nakupoval(a) přes internet, po telefonu nebo poštou od prodejce či poskytovatele, který sídlí v České republice či jinde?

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Ano, stalo	Ne, nestalo	Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)
1	Opožděné doručení něčeho, co jste zakoupil(a) u prodejce či poskytovatele, který sídlí v České republice	1	2	3
2	Zakoupil(a) jste něco u prodejce či poskytovatele, který sídlí v České republice, a nebylo Vám to vůbec doručeno	1	2	3
3	Opožděné doručení něčeho, co jste zakoupil(a) u prodejce či poskytovatele, který sídlí v jiné zemi Evropské unie	1	2	3
4	Zakoupil(a) jste něco u prodejce či poskytovatele, který sídlí v jiné zemi Evropské unie, a nebylo Vám to vůbec doručeno	1	2	3
5	Chtěl(a) jste zakoupit něco u prodejce či poskytovatele, který sídlí v jiné zemi Evropské unie, ale prodejce to nedoručil či neprodal do České republiky	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

Pro všechny respondenty:

Q4 Zakoupil(a) jste v posledních 12 měsících nějaké zboží, když jste byl(a) na dovolené, na nákupu či na služební cestě v jiné zemi Evropské unie?

Pouze jedna možná odpověď.

Ano	1
Ne	2
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	3

FL 299 Q2

Q5	Když se obecně zamyslíte nad nákupem zboží či služeb od prodejců či poskytovatelů sídlících jinde v Evropské unii, čemuž se říká “přeshraniční nákup”, řekněte mi, prosím, do jaké míry souhlasíte či nesouhlasíte s každým z následujících tvrzení.
----	--

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Rozhodně souhlasíte	Spíše souhlasíte	Spíše nesouhlasíte	Rozhodně nesouhlasíte	Neví, bez odpovědi (NENABÍZ EJT E)
--	------------	---------------------	------------------	--------------------	-----------------------	------------------------------------

1	Jste připraven(a) na nákup zboží či služeb, při němž použijete jiný jazyk Evropské unie	1	2	3	4	5
2	Víte, kde získat informace a rady o přeshraničním nakupování v Evropské unii	1	2	3	4	5
3	V příštích 12 měsících plánujete uskutečnit přeshraniční nákupy o vyšší hodnotě, než jste uskutečnil(a) v uplynulých 12 měsících	1	2	3	4	5
4	Nemáte v příštích 12 měsících zájem o přeshraniční transakce v rámci Evropské unie	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6	Uveďte u každé z následujících položek, zda byste více důvěřoval(a) nákupům u prodejců či poskytovatelů sídlících v jiné zemi Evropské unie, či v České republice, či byste důvěřoval(a) oběma stejně?
----	--

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Větší důvěra v prodejce z jiné země Evropské unie	Větší důvěra v prodejce z České republiky, než z jiné země Evropské unie	Stejná důvěra v oba typy prodejců	Neví, bez odpovědi (NENABÍZ EJTE)
--	------------	---	--	--	--

1	Nákup zboží či služeb přes internet	1	2	3	4
2	Nákup zboží či služeb po telefonu či poštou	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Stala se vám v posledních 12 měsících některá z následujících věcí?

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Ano	Ne	Neví, bez odpovědi (NENABÍZ EJTE)
--	------------	-----	----	--

1	Setkal(a) jste se s nevyžádanými komerčními reklamami, oznámeními či nabídkami (např. nevyžádané telefonáty, spamy, komerční SMS atd.)	1	2	3
2	Setkal(a) jste se se zavádějícími nebo klamavými reklamami, oznámeními či nabídkami	1	2	3
3	Odpověděl(a) jste na reklamu nebo nabídku, která se pak ukázala jako zavádějící nebo klamavá	1	2	3
4	Setkal(a) jste se s podvodnými reklamami, oznámeními či nabídkami	1	2	3
5	Odpověděl(a) jste na reklamu nebo nabídku, která se pak ukázala jako podvodná	1	2	3
6	Setkal(a) jste se s přehnanými nebo zavádějícími oznámeními o příznivém dopadu výrobků na životní prostředí	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8 Předpokládejme, že jste si objednal(a) zboží poštou, telefonicky nebo přes internet. Myslíte si, že máte právo vrátit zboží, které jste si objednal(a), čtyři dny po jeho dodání a dostat peníze zpět, a to bez udání důvodu?

Pouze jedna možná odpověď.

Ano	1
Ne	2
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	3

EB73.3 QA6

Q9 Představte si, že se nová lednice, kterou jste si koupil(a) před 18 měsíci, porouchá bez Vašeho zavinění a přitom jste si nepřikoupil(a) žádnou rozšířenou obchodní záruku. Máte právo na její bezplatnou opravu nebo výměnu?

Pouze jedna možná odpověď.

Ano	1
Ne	2
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10 Představte si, že poštou dostanete dva vzdělávací DVD disky, které jste si neobjednal(a), společně s fakturou na 500,- Kč za výrobek. Musíte účet zaplatit?

Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.

Ne, a ani nejste povinen(na) DVD disky vracet	1
Ne, pokud DVD disky pošlete zpátky	2
Ano, musíte je zaplatit	3
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11 Setkal(a) jste se v posledních 12 měsících s nějakým problémem při nákupu něčeho v České republice?

Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.

Ano - a stěžoval(a) jste si na to prodejci, poskytovateli či výrobci	1
Ano - ale nestěžoval(a) jsem si na to prodejci, poskytovateli či výrobci	2
Ne	3
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

Položte otázku Q12.1, POKUD "Ano - a stěžoval/a jste si na to prodejci/poskytovateli/výrobci", KÓD 1 V Q11 - OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q12.2

Q12.1 Jak jste byl(a) obecně spokojen(a) se způsobem, jakým prodejce, poskytovatel či výrobce Vaši stížnost či stížnosti vyřídil?

Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.

Velmi spokojen(a)	1
Spíše spokojen(a)	2
Spíše nespokojen(a)	3
Velmi nespokojen(a)	4
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	5

FL 299 Q10A

POLOŽTE OTÁZKU Q12.2, POKUD "Ano - ale nestěžoval/a jsem si na to prodejci/poskytovateli/výrobci", KÓD 2 V Q11 - OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q13

Q12.2 Jaký byl hlavní důvod nebo důvody, proč jste nepodal(a) stížnost?

Nabídněte. Více možných odpovědí.

Bylo nepravděpodobné, že by problém, se kterým jste se setkal(a), měl uspokojivé řešení	1,
Částky, jichž se to týkalo, byly příliš malé	2,
Nevěděl(a) jste, jak nebo kde si stěžovat	3,
Nebyl(a) jste si jistý(á), jaká máte jako spotřebitel práva	4,
Myslel(a) jste si, že by trvalo příliš dlouho	5,
Pokusil(a) jsem si stěžovat na jiné problémy v minulosti, ale bez úspěchu	6,
Nestěžoval(a) jste si prodejci či poskytovateli, ale šel(šla) jste přímo za třetí stranou (např. spotřebitelská asociace, advokát, arbitráž, mediace, smírčí orgán, soud)	7,
Jiné [NENABÍZEJTE] [VYPIŠTE...]	8,
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

POLOŽTE OTÁZKU, POKUD "Spíše nespokojen(a)" (KÓD 3) NEBO "Velmi nespokojen(a)" (KÓD 4) V Q12.1 - OSTATNÍ PŘEJDĚTE NA Q14

Q13 A jak jste dále postupoval(a)?

Nabídněte. Více možných odpovědí.



Žádné další kroky jste nepodnikl(a)	1,
Požádal(a) jste o radu spotřebitelskou asociaci nebo centrum pomoci spotřebitelům	2,
Požádal(a) jste o radu právníka	3,
Věc jste předložil(a) k arbitráži, mediaci nebo smírčímu orgánu	4,
Věc jste předal(a) soudu	5,
Stěžoval(a) jste si veřejnému úřadu (např. spotřebitelskému úřadu, regulačnímu úřadu nebo místnímu či regionálnímu úřadu)	6,
Jinak [NENABÍZEJTE] [VYPIŠTE...]	7,
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	8,

FL 299 Q11

Pro všechny respondenty:

Q14 Pro každý z následujících výroků mi prosím řekněte, do jaké míry s nimi souhlasíte či nesouhlasíte. V České republice...

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Rozhodně souhlasíte	Spíše souhlasíte	Spíše nesouhlasíte	Rozhodně nesouhlasíte	Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)
1	... je jednoduché vyřešit spory s prodejci či poskytovateli pomocí arbitráže, mediace či smírčího orgánu (např. nefunkční výrobek, zpožděnou dodávku, nedodání zboží, apod.)	1	2	3	4	5
2	... je jednoduché vyřešit spory s prodejci či poskytovateli pomocí soudu	1	2	3	4	5
3	... důvěřujete nezávislým spotřebitelským organizacím, které se zabývají ochranou Vašich práv jako spotřebitele	1	2	3	4	5
4	... věříte úřadům a veřejným institucím, že ochrání Vaše spotřebitelská práva	1	2	3	4	5

5	... cítíte, že Vaše práva jsou adekvátně chráněna již existujícími opatřeními na ochranu spotřebitelů	1	2	3	4	5
6	... obecně prodejci či poskytovatelé služeb v České republice respektují práva spotřebitelů	1	2	3	4	5
7	... změnil(a) jste své spotřebitelské chování jako důsledek zprávy v médiích (např. jste změnil(a) obchod či výrobek)	1	2	3	4	5
8	... pravidelně sledujete či posloucháte televizní nebo rozhlasové pořady, které se zabývají spotřebitelskou problematikou	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

PŘEČTĚTE: "Bezpečnost výrobku" se týká pouze spotřebitelských výrobků a nezahrnuje průmyslové výrobky. Výrobky, které nejsou bezpečné, jsou ty, které neodpovídají bezpečnostním normám, nejedná se o pušky nebo nože.

Q15 Když se zamyslíte nad veškerým NEPOTRAVINOVÝM ZBOŽÍM, které je v současné chvíli na trhu v České republice, myslíte si, že...?

Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.

V podstatě jsou všechny výrobky bezpečné	1
Jen malé množství výrobků není bezpečných	2
Podstatné množství výrobků není bezpečných	3
Záleží na tom, o jaký výrobek se jedná (NENABÍZEJTE)	4
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	5

FL 299 Q13

Q16 A když se zamyslíte nad veškerým POTRAVINOVÝM ZBOŽÍM, které je v současné chvíli na trhu v České republice, myslíte si, že...?

Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.

V podstatě jsou všechny potravinové výrobky bezpečné	1
Jen malé množství potravinových výrobků není bezpečných	2
Podstatné množství potravinových výrobků není bezpečných	3

Záleží na tom, o jaký výrobek se jedná (NENABÍZEJTE)	4
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	5

FL 299 Q14

Q17 Dotkla se Vás osobně někdy stažení nějakého výrobku z trhu?

Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.

Ano - nepotravinového výrobku	1
Ano - potravinového výrobku	2
Ano, obojí	3
Ne	4
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	5

FL 299 Q15

Q18 Vezmete-li v úvahu vše, co jste minulý týden nakoupil(a), ovlivnil Vaši volbu výrobku (či služby) jeho (či její) dopad na životní prostředí?

Pouze jedna možná odpověď.

Ano	1
Ne	2
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	3

FL 299 Q17

Pro všechny respondenty:

DEMOGRAFIE

D4 Kolik Vám bylo let, když jste ukončil(a) své vzdělávání?

Pokud stále studuje, запиšte kód "00". Pokud je bez vzdělání, запиšte kód "01". Pokud odmítne odpovědět, запиšte kód "98". Pokud neví, запиšte kód "99".

FL 999 D4

D5 Co se týče Vašeho současného zaměstnání, řekl(a) byste, že jste podnikatel(ka), nemanuální či manuální zaměstnanec(kyně), anebo nepracujete? Jste...

Pokud zareaguje na hlavní kategorii, nabídněte příslušné podkategorie

Podnikatel / živnostník / OSVČ	
Zemědělec, lesník, rybář	1
Majitel obchodu, řemeslník	2
Odborník (právník, lékař, účetní, architekt apod.)	3
Manažer firmy	4
Jiný typ podnikatele (NENABÍZEJTE)	5
Nemanuální zaměstnanec	
Odborník (právník, lékař, účetní, architekt apod.)	6
Vyšší nebo vrcholový management, ředitel	7
Střední management	8
Státní úředník	9
Úředník v kanceláři	10
Jiný zaměstnanec (prodavač, zdravotní sestra apod.)	11
Jiný typ nemanuálního zaměstnance (NENABÍZEJTE)	12
Manuální zaměstnanec	
Vedoucí, mistr, kontrolor (manažer týmu apod.)	13
Kvalifikovaný dělník	14
Nekvalifikovaný dělník	15
Jiný typ manuálního zaměstnance (NENABÍZEJTE)	16
Nepracující	
Péče o domácnost (žena v domácnosti)	17
Student (denní studium)	18
Důchodce	19
Nezaměstnaný (hledá práci)	20
Jiný typ nepracujícího (NENABÍZEJTE)	21
Odmítl(a) (NENABÍZEJTE)	22

FL 999 D5

D6	Máte doma připojení k internetu?
Ano	1
Ne	2

FL 999 D6
-----------

D12	Řekněte mi prosím, ve kterém kraji trvale žijete?
	V případě potřeby nabídněte. Pouze jedna odpověď
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

D13	Řekl(a) byste, že žijete...
	Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.
Na venkově, na vesnici	1
V malém nebo středně velkém městě	2
Ve velkém městě	3
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	4

D18	Používáte mobilní telefon?
-----	----------------------------

Nenabízejte.
--------------

Ano	1
Ne	2

D20	Máte doma pevnou telefonní linku?
-----	-----------------------------------

Nenabízejte.
--------------

Ano	1
Ne	2

D22	Mohl(a) byste mi říci, kolik osob ve věku 15 a více let žije ve vaší domácnosti včetně vás?
-----	---

Zapište. Pokud "neví, bez odpovědi", kód 98. Pokud "odmítl(a)", kód 99.
---

	Počet lidí ve věku 15 let nebo více v domácnosti
--	--