

ZA5615

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

**Country Questionnaire
Hungary**

FL332 - HU

Fogyasztói attitűdök a határokon átvilés kereskedelemmel és fogyasztóvédelemmel kapcsolatban

D1 Hány éves Ön?

(ÍRJA LE - HA "VISSZAUTASÍTJA", KÓDOLJON '99'-ET)

--	--

D2 A kérdezett neme

Férfi	1
Nő	2

AZ ELADÓ EGY ÁRU KERESKEDŐJE-VAGY ÜZLETBEN VAGY INTERNETEN / A SZOLGÁLTATÓ EGY SZOLGÁLTATÁS ÉRTÉKESÍTŐJE

KÉRDEZD MINDENKITŐL

A KÉRDÉS SZÖVEGÉBŐL NE OLVASD FEL AZT A RÉSZT, HOGY "INTERNETEN, TELEFONON VAGY POSTÁN". A KÉRDÉS SZÖVEGE: KÉREM MONDJA MEG, HOGY AZ ELMŰLT 12 HÓNAPBAN VÁSÁROLT-E ÖN BÁRMILYEN TERMÉKET VAGY SZOLGÁLTATÁST MAGYARORSZÁGON VAGY KÜLFÖLDÖN A KÖVETKEZŐ MÓDOKON?

Q1 Kérem mondja meg, hogy az elműlt 12 hónapban vásárolt-e Ön a bármilyen terméket vagy szolgáltatást interneten, telefonon vagy postán Magyarországon vagy külföldön, a követező módokon?

TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES

	OLVASSA FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET !	Igen, egy Magyarországon lévő, tevékenykedő eladótól vagy szolgáltatótól	Igen, az EU más tagországában lévő, tevékenykedő eladótól vagy szolgáltatótól	Igen, egy az EU-n kívül eső országban lévő, tevékenykedő eladótól vagy szolgáltatótól	Nem	- [NT/NV] (NE OLVASD FEL)
--	-------------------------------------	--	---	---	-----	---------------------------

1	Interneten keresztül (weboldal, e-mail, stb)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Telefonon keresztül	1,	2,	3,	4,	5,
3	Postai úton (katalógusból, postai árurendelés stb.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

AKKOR KÉRDEZD A Q2.1-T, HA A VÁLASZ="Igen, egy Magyarországon lévő, tevékenykedő eladótól vagy szolgáltatótól", AZAZ 1-ES KÓD A Q1.1-BEN ÉS/ VAGY Q1.2-BEN ÉS/ VAGY Q1.3-BAN - A TÖBBIÉK LÉPJENEK A Q2.2-RE

PROG: Az összeget forintban kell beírni és ezt az összeget automatikusan konvertáljuk Euróba (az átváltási táblázatot elküldtük)

--

Q2.1 Ön azt mondta, hogy vásárolt valamit interneten, telefonon vagy postai úton egy Magyarországon levő eladótól vagy szolgáltatótól. Kérem mondja meg, összességében mennyit költött az interneten, telefonon vagy postai úton Magyarországon vásárolt árucikkekre vagy szolgáltatásokra az elmúlt 12 hónapban, még akkor is, ha csak megközelítő összeget tud mondani.

(KÉRDEZŐ: HA "NT" KÓDOLJ "999999"-ET)

						Ft
--	--	--	--	--	--	----

NEW

AKKOR KÉRDEZD A Q2.2-T, HA A VÁLASZ="Igen, az EU más tagországában lévő, tevékenykedő eladótól vagy szolgáltatótól", AZAZ 2-ES KÓD A Q1.1-BEN ÉS/ VAGY Q1.2-BEN ÉS/ VAGY Q1.3-BAN - A TÖBBIEK LÉPJENEK A Q2.3-RA

PROG: Az összeget forintban kell beírni és ezt az összeget automatikusan konvertáljuk Euróba (az átváltási táblázatot elküldtük)

--

Q2.2 Ön azt mondta, hogy vásárolt valamit interneten, telefonon vagy postai úton EGY MÁSIK EU országból. Kérem mondja meg, összességében mennyit költött az interneten, telefonon vagy postai úton az EU más tagországából vásárolt árucikkekre vagy szolgáltatásokra az elmúlt 12 hónapban, még akkor is, ha csak megközelítő összeget tud mondani.

(KÉRDEZŐ: HA "NT" KÓDOLJ "999999"-ET)

						Ft
--	--	--	--	--	--	----

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

AKKOR KÉRDEZD A Q2.3-T, HA A VÁLASZ="Igen, egy az EU-n kívül eső országban lévő, tevékenykedő eladótól vagy szolgáltatótól", AZAZ 3-AS KÓD A Q1.1-BEN ÉS/ VAGY Q1.2-BEN ÉS/ VAGY Q1.3-BAN - A TÖBBIEK LÉPJENEK A Q3-RA

PROG: Az összeget forintban kell beírni és ezt az összeget automatikusan konvertáljuk Euróba (az átváltási táblázatot elküldtük)

--

Q2.3 Ön azt mondta, hogy vásárolt valamit interneten, telefonon vagy postai úton egy EU-n kívül tevékenykedő eladótól/szolgáltatótól. Kérem mondja meg, összességében mennyit költött az interneten, telefonon vagy postai úton az EU-n kívül eső országból vásárolt árucikkekre vagy szolgáltatásokra az elmúlt 12 hónapban, még akkor is, ha csak megközelítő összeget tud mondani.

(KÉRDEZŐ: HA "NT", KÓDOLJ "999999"-ET)

						Ft
--	--	--	--	--	--	----

NEW

AKKOR KÉRDEZD A Q3-T, HA AZ 1-ES VAGY 2-ES KÓDOKAT EMLÍTETTE A Q1.1-BEN VAGY/ ÉS Q1.2-BEN VAGY/ ÉS Q1.3-BAN - A TÖBBIK LÉPJENEK A Q4-RE

--

Q3	Az elmúlt 12 hónapban megtörtént-e Önnel a következők valamelyike, amikor interneten, telefonon vagy postai úton vásárolt valamit Magyarországon vagy külföldön?
----	--

(SORONKÉNT EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

	OLVASSA FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!	Megtörtént	Nem történt meg	[NT/NV] (NE OLVASD FEL)
--	------------------------------------	------------	-----------------	-------------------------

1	Késedelmesen kézbesítettek Önnek valamilyen, magyarországi eladótól/szolgáltatótól vásárolt dolgot	1	2	3
2	Vásárolt valamit egy magyarországi eladótól/szolgáltatótól, ami sosem érkezett meg	1	2	3
3	Késedelmesen kézbesítettek Önnek valamilyen, egy másik EU országbeli eladótól/szolgáltatótól vásárolt dolgot	1	2	3
4	Vásárolt valamit egy másik EU országbeli eladótól/szolgáltatótól, ami sosem érkezett meg	1	2	3
5	Szeretett volna vásárolni valamit egy másik EU országbeli eladótól/szolgáltatótól, de az eladó nem szállított vagy értékesített Magyarországra	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

KÉRDEZD MINDENKITŐL

--

Q4	Az elmúlt 12 hónap alatt, nyaralása, bevásárló- vagy üzleti/szakmai útja során vásárolt-e Ön bármilyen terméket az EU egy másik tagországában?
----	--

(EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

Igen	1
Nem	2

[NT/NV] (NE OLVASD FEL)

3

FL 299 Q2

Q5 Általában a termékek és szolgáltatások más EU-s 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.

(SORONKÉNT EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

	OLVASSA FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET !	Teljesen egyetért	Inkább egyetért	Inkább nem ért egyet	Egyáltalán nem ért egyet	[NT/NV] (NE OLVASD FEL)
1	Ön kész arra, hogy termékeket és szolgáltatásokat vásároljon nem magyarul, hanem az EU valamelyik más nyelvét használva	1	2	3	4	5
2	Ön tudja, hogy az EU-ban hol lehet információt és tanácsot szerezni a határokon átívelő vásárlásokról.	1	2	3	4	5
3	A következő 12 hónapban nagyobb értékben áll szándékában lebonyolítani határon átnyúló vásárlásokat, mint az elmúlt 12 hónapban	1	2	3	4	5
4	Nem érdekli az, hogy határon átnyúló ügyletet bonyolítson le az EU-ban a következő 12 hónapban	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6 Különbféle módon történő vásárlásokat sorolok fel, kérem mondja meg mindegyikről, hogy inkább más EU országban lévő/tevékenykedő eladóktól vagy a magyarországi eladóktól vásárol nagyobb bizalommal, vagy mindkettőtől egyforma bizalommal vásárol az adott módon?

(SORONKÉNT EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

	OLVASSA FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!	Jobban bízik a más EU-országbeli eladókkal	Jobban bízik a magyarországi eladókkal, mint más EU-országbeli eladókkal	Egyforma mértékben bízik meg bennük	[NT/NV] (NE OLVASD FEL)
--	------------------------------------	--	--	-------------------------------------	----------------------------

1	Termékek és szolgáltatások vásárlása az interneten keresztül	1	2	3	4
2	Termékek és szolgáltatások vásárlása telefonon vagy postai úton	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Megtörtént-e Önnel a következők bármelyike az elmúlt 12 hónap során?

(SORONKÉNT EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

	OLVASSA FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!	Igen	Nem	[NT/NV] (NE OLVASD FEL)
--	------------------------------------	------	-----	----------------------------

1	Nem kívánt kereskedelmi reklámanyagokat vagy ajánlatokat kapott (ismeretlen telefonhívással, spam e-mailekben, üzleti célú SMS-ben, stb.)	1	2	3
2	Félrevezető vagy megtévesztő reklámokkal vagy ajánlatokkal találkozott	1	2	3
3	Olyan hirdetésre vagy ajánlatra válaszolt, amiről kiderült, hogy félrevezető vagy megtévesztő volt	1	2	3
4	Csaló reklámanyagokat vagy ajánlatokat kapott	1	2	3
5	Olyan hirdetésre vagy ajánlatra válaszolt amiről kiderült, hogy csalás	1	2	3
6	Ön találkozott a termékek környezetre gyakorolt jótékony hatásaira vonatkozó túlzó vagy félrevezető nyilatkozatokkal	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8	Tegyük fel, hogy Ön postai úton, telefonon vagy interneten rendelt terméket. Mit gondol, jogában áll az Ön által megrendelt terméket 4 nappal a kiszállítás után visszaküldeni, és pénzét visszakapni, minden indoklás nélkül?
----	--

(EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

Igen	1
Nem	2
[NT/NV] (NE OLVASD FEL)	3

EB73.3 QA6

Q9	Képzelve el, hogy az új hűtőgép, amit 18 hónapja vásárolt, az Ön hibáján kívül tönkremegy. Ön nem vásárolt semmilyen kiterjesztett kereskedelmi garanciát. Joga van Önnek ingyen megjavíttatni vagy kicseréltetni?
----	--

(EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

Igen	1
Nem	2
[NT/NV] (NE OLVASD FEL)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10	Képzelve el, hogy postán kapott két oktató DVD-t, amit Ön nem rendelt meg, együtt egy 5600 Ft értékű számlával, a termékért. Ön köteles kifizetni a számlát?
-----	--

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

Nem, és a DVD-ket sem köteles visszaküldeni	1
Nem, feltéve, hogy Ön visszaküldi a DVD-ket	2
Igen, Ön köteles kifizetni	3
[NT/NV] (NE OLVASD FEL)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11	Az elmúlt 12 hónapban szembesült-e bármilyen problémával, amikor valamit vásárolt Magyarországon?
-----	---

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

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] (NE OLVASD FEL)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

AKKOR KÉRDEZD A Q12.1-T, HA A VÁLASZ="Igen - és panaszt tett róla az eladónak/szolgáltatónak/gyártónak", AZAZ 1-ES KÓD A Q11-BEN - A TÖBBIK LÉPJENEK A Q12.2-RE

Q12.1 Általában véve, Ön elégedett volt-e vagy sem azzal, ahogy az eladók/szolgáltatók/gyártók az Ön panaszát (vagy panaszait) kezelték?

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

Nagyon elégedett	1
Inkább elégedett	2
Nem nagyon elégedett	3
Egyáltalán nem elégedett	4
[NT/NV] (NE OLVASD FEL)	5

FL 299 Q10A

AKKOR KÉRDEZD A Q12.2-T, HA A VÁLASZ="Igen - de nem tett panaszt róla az eladónak/szolgáltatónak/gyártónak", 2-ES KÓD A Q11-BEN - A TÖBBIK LÉPJENEK A Q13-RA

Q12.2 Melyek voltak a fő okai annak, hogy nem tett panaszt?

(OLVASSA FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

Nem volt valószínű, hogy kielégítő megoldást kap a felmerült problémára	1,
A szóban forgó érték túl kicsi volt	2,
Nem tudta, hogy hogyan vagy hol kell panaszt tenni	3,
Bizonytalan volt abban, hogy fogyasztóként milyen jogai vannak	4,
Azt gondolta, hogy túl sok időbe telik	5,
Régebben panaszt tett más problémák miatt, de nem volt eredményes	6,
Nem az eladónál/szolgáltatónál tett panaszt, hanem egyenesen harmadik félhez fordult (fogyasztóvédő szervezet, ügyvéd, választottbíró, mediáció, egyeztető testület, bíróság)	7,
Egyéb (SPONTÁN)	8,
[NT/NV] (NE OLVASD FEL)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

AKKOR KÉRDEZD A Q13-T, HA A VÁLASZ "Nem nagyon elégedett" (3-AS KÓD) VAGY "Egyáltalán nem elégedett" (4-ES KÓD) A Q12.1-ES KÉRDÉSBEN - A TÖBBIK LÉPJENEK A Q14-RE

Q13 Mit tett ezután?

(OLVASSA FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

Semmit sem tett	1,
Fogyasztóvédelmi szervezet/szolgálat tanácsát kérte	2,
Ügyvéd tanácsát kérte	3,
Választott bíróság, 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 (SPONTÁN)	7,
[NT/NV] (NE OLVASD FEL)	8,

FL 299 Q11

KÉRDEZD MINDENKITŐL

Q14 Kérem mondja meg, hogy Ön egyetért-e vagy sem a következő állításokkal? Magyarország...

(SORONKÉNT EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

	OLVASSA FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET !	Nagyon egyetért	Egyetért	Nem ért egyet	Nagyon nem ért egyet	[NT/NV] (NE OLVASD FEL)
--	-------------------------------------	-----------------	----------	---------------	----------------------	-------------------------

1	Könnyű rendezni a vitás kérdéseket az eladókkal/szolgáltatókkal a választott bíróság, mediáció és egyeztető testület segítségével (hibás termékek, késedelmes szállítás, szállítás hiánya, stb.)	1	2	3	4	5
2	Könnyű rendezni az eladókkal/szolgáltatókkal szemben fennálló vitákat bírósági úton	1	2	3	4	5
3	Ön bízik azokban a független fogyasztóvédelmi szervezetekben, amelyek az Ön, mint fogyasztó jogait védik	1	2	3	4	5
4	Ön bízik azokban a közintézményekben, amelyek az Ön fogyasztói jogait védik	1	2	3	4	5

5	Ön úgy érzi, hogy elegendő mértékben védik a jelenlegi fogyasztóvédelmi intézkedések	1	2	3	4	5
6	Általában véve a magyar eladók/szolgáltatók tiszteletben tartják a fogyasztók jogait	1	2	3	4	5
7	Megváltoztatta a fogyasztói magatartását egy médiában megjelent történet hatására (pl. más üzletbe kezdett járni vagy más terméket kezdett vásárolni)	1	2	3	4	5
8	Ön rendszeresen nézi/hallgatja a fogyasztókkal kapcsolatos tévé és rádió műsorokat	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

OLVASD FEL: A "Termékbiztonság" csak a fogyasztói termékekre vonatkozik és nem tartoznak ide az ipari termékek. A nem biztonságos termékek nem felelnek meg a biztonsági előírásoknak, nem vadászpuskákra vagy késekre gondolunk.

Q15 Amikor a jelenleg Magyarországon kapható összes, nem élelmiszer jellegű termékre gondol, Ön személy szerint azt gondolja, hogy...

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

Lényegében az összes termék biztonságos	1
A termékek egy csekély része nem biztonságos	2
A termékek egy jelentős része nem biztonságos	3
A terméktől függ (NE OLVASD FEL)	4
[NT/NV] (NE OLVASD FEL)	5

FL 299 Q13

Q16 És amikor a jelenleg Magyarországon kapható összes élelmiszer jellegű termékre gondol, Ön személy szerint azt gondolja, hogy...

(OLVASD FEL - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

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 (NE OLVASD FEL)	4
[NT/NV] (NE OLVASD FEL)	5

FL 299 Q14

Q17 Érintette-e személy szerint Önt valaha egy termék visszahívása a piacról?

OLVASSA FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

Igen - egy nem élelmiszer jellegű terméké	1
Igen - egy élelmiszer jellegű terméké	2
Igen, mindkettőé	3
Nem	4
NT/NV (NE OLVASD FEL)	5

FL 299 Q15

Q18 Kérem, gondolja végig mindazt amit a múlt héten vásárolt. A termék vagy szolgáltatás kiválasztását befolyásolta az, hogy ennek milyen környezeti hatása van?

(EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

Igen	1
Nem	2
[NT/NV] (NE OLVASD FEL)	3

FL 299 Q17

KÉRDEZD MINDENKITŐL

Demográfia

D4 Hány éves korában fejezte be Ön a nappali iskoláit?

(A KÉRDEZŐNEK: HA A VÁLASZADÓ "MÉG TANUL", KÓDOLJ '00'-ÁT - HA "NINCS VÉGZETTSÉGE", KÓDOLJ '01'-ET - HA "VISSZAUTASÍTJA", KÓDOLJ '98'-AT - HA "NEM TUDJA" KÓDOLJ '99'-ET.)

FL 999 D4

D5 A jelenlegi foglalkozását illetően, mit mondana, azt, hogy ön vállalkozó, alkalmazott, fizikaidolgozó, vagy azt mondaná, hogy ön nem dolgozik? Ez azt jelenti, hogy Ön...

HA VAN VÁLASZ A FŐ KATEGÓRIÁBAN, OLVASD FEL A HOZZÁ TARTOZÓ ALKATEGÓRIÁKAT

Vállalkozó	
Farmer, mezőgazdaságban dolgozik, erdész, halász	1
Bolt vagy üzlet tulajdonos, kisiparos	2
Értelmiségi (jogász, orvos, könyvelő, építész,...)	3
Cégvezető	4
Egyéb	5
Alkalmazott	
Értelmiségi (alkalmazott orvos, jogász, könyvelő, építész)	6
Ügyvezető, igazgató vagy felsővezetés	7
Középvezető	8
Köztisztviselő	9
Irodai alkalmazott	10
Egyéb alkalmazott (eladó,ápoló, stb...)	11
Egyéb	12
Fizikai dolgozó	
Műszakvezető \ csoportvezető	13
Fizikai dolgozó	14
Egyéb fizikai dolgozó	15
Egyéb	16
Nem dolgozik	
Háztartásbeli	17
Diák (nappali tagozatos)	18
Nyugdíjas	19
Munkát keres	20
Egyéb	21
Visszautasítja (SPONTÁN)	22

FL 999 D5

D6 Van otthon internetkapcsolata?

Igen	1
Nem	2

FL 999 D6

D12 Melyik megyében lakik?

(OLVASSA FEL, HA SZÜKSÉGES - CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

D13 Mit mondana, Ön ... ?

(OLVASSA FEL - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

Faluban, falusias településen él	1
Kis, esetleg közepes méretű városban	2
Nagyvárosban él?	3

NT (NE OLVASSA FEL)	4
---------------------	---

D18	Van mobiltelefonja?
-----	---------------------

(NE OLVASSA FEL)

Igen	1
Nem	2

D20	Van vezetékes telefonja?
-----	--------------------------

(NE OLVASSA FEL)

Igen	1
Nem	2

D22	Megmondaná kérem, hogy hány 15 évnél idősebb személy él Önnel egy háztartásban Önmagát is beleértve?
-----	---

(ÍRJA LE - HA "NT", KÓDOLJON '98'-AT - HA "VISSZAUTASÍTJA, KÓDOLJON '99'-ET)
--

	15 évnél idősebb személyek száma a háztartásban
--	---