

ZA5793

**Flash Eurobarometer 358
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Czech Republic**

EB FLASH 358 - Consumers - CZ

D1 Kolik je Vám let?

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

--	--

D2 Pohlaví:

Muž	1
Žena	2

Postoje spotřebitelů k přeshraničnímu obchodu a ochraně spotřebitele.

Obchodník je prodejce zboží (má obchod anebo e-shop) a poskytovatel je prodejce služeb.

Pro všechny respondenty:

--

Q1 Pro každý z následujících výroků mi prosím řekněte, do jaké míry s ním souhlasíte či nesouhlasíte.

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

		Rozhodně souhlasíte	Spíše souhlasíte	Spíše nesouhlasíte	Rozhodně nesouhlasíte	(NENABÍZ EJTE) Neví, bez odpovědi
--	--	---------------------	------------------	--------------------	-----------------------	--------------------------------------

1	V České republice důvěřujete nezávislým spotřebitelským organizacím, které se zabývají ochranou Vašich práv jako spotřebitele	1	2	3	4	5
2	V České republice věříte úřadům a veřejným institucím, že ochrání Vaše spotřebitelská práva	1	2	3	4	5
3	Cítíte, že Vaše práva jsou v České republice adekvátně chráněna již existujícími opatřeními na ochranu spotřebitelů	1	2	3	4	5
4	V České republice obecně prodejci zboží či služeb respektují práva spotřebitelů	1	2	3	4	5

5	V České republice je jednoduché vyřešit spory s obchodníky či poskytovateli pomocí arbitráže, mediace či smírčího orgánu (např. nefunkční výrobek, zpožděnou dodávku, nedodání zboží, apod.)	1	2	3	4	5
6	V České republice je jednoduché vyřešit spory s obchodníky či poskytovateli pomocí soudů	1	2	3	4	5
7	Změnil(a) jste v České republice své spotřebitelské chování díky nějaké zprávě v médiích (např. jste změnil(a) obchod či výrobek)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

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.

Q2 Když se zamyslíte nad veškerým NEPOTRAVINOVÝM ZBOŽÍM, které je nyní na trhu v České republice, myslíte si, že...?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

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

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 A když se zamyslíte nad veškerým POTRAVINOVÝM ZBOŽÍM, které je nyní na trhu v České republice, myslíte si, že...?

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

FL332 Q16

Q4 Vezmete-li v úvahu vše, co jste v minulých 2 týdnech nakoupil(a), ovlivnil Vaši volbu výrobku (či služby) jeho (či její) dopad na životní prostředí?

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

FL332 Q18 TREND MODIFIED

OTÁZKU Q5.1 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ „volbu výrobku (či služby) ovlivnil jeho (či její) dopad na životní prostředí“, ODPOVĚĎ 1 NA OTÁZKU Q4. OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q5.2.

ROTUJTE PROHLÁŠENÍ 1 A 2

Q5.1 Kde jste získal(a) informace o dopadu výrobků (či služeb), které jste nakoupil(a), na životní prostředí?

Nabídněte. VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ.

V reklamních materiálech či nabídkách	1,
Díky ekologické značce	2,
(NENABÍZEJTE) Jiná odpověď	3,
(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi	4,

NEW

OTÁZKU Q5.2 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ „volbu výrobku (či služby) neovlivnil jeho (či její) dopad na životní prostředí“, ODPOVĚĎ 2 NA OTÁZKU Q4. OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q6.

ROTUJTE PROHLÁŠENÍ 1 AŽ 4 / ODPOVĚĎ 6 JE JEDNODUCHÁ

Q5.2 Řekl(a) byste mi, proč Vaši volbu nakoupených výrobků (či služeb) jejich dopad na životní prostředí neovlivnil?

Nabídněte. VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ.

Dopad výrobků (či služeb) na životní prostředí Vás nezajímá	1,
Nenarazil(a) jste na žádné informace o dopadu výrobků (či služeb) na životní prostředí	2,
Výrobky (či služby) šetrné k životnímu prostředí jsou podle Vás příliš drahé	3,
Prohlášením o šetrnosti k životnímu prostředí nevěříte	4,

(NENABÍZEJTE) Jiná odpověď	5,
(NENABÍZEJTE) Žádná z uvedených možností	6,
(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi	7,

NEW

Pro všechny respondenty:

Q6 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?

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

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 Představte si, že se nová lednice, kterou jste si koupil(a) před 18 měsíci, porouchá bez Vašeho zavinění a přitom jste si nepříkoupil(a) žádnou rozšířenou obchodní záruku. Máte právo na její bezplatnou opravu nebo výměnu?

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

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 Představte si, že poštou dostanete dva vzdělávací DVD disky, které jste si neobjednal(a), společně s fakturou za zboží na 500,- Kč. Musíte účet zaplatit?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

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

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9	Představte si, že jste si koupil(a) jízdní kolo a zjistil(a), že má závadu. Zjistil(a) jste také, že kupní smlouva obsahuje klauzuli o odmítnutí odpovědnosti prodejce či výrobce za řešení závad. Co byste podle Vás měl(a) udělat?
----	--

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Kolo byste si měl(a) nechat a klauzuli přijmout. Prodejce nenese odpovědnost za závady v okamžiku koupě či dodávky kola.	1
Kolo byste si měl(a) nechat, ale klauzuli nemusíte přijmout. Prodejce nese odpovědnost za závady v okamžiku koupě či dodávky kola, a tudíž máte právo jej požádat o opravu či výměnu.	2
(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi	3

NEW

Q10	Setkal(a) jste se v posledních 12 měsících s nějakým problémem při nákupu něčeho v České republice?
-----	---

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Ano, setkal(a) a v některých případech jste si na to stěžoval(a) prodejci, poskytovateli, výrobci či někde jinde (veřejný orgán, mimosoudní řešení sporů, soud apod.)	1
Ano, setkal(a), ale nikdy jste si na to nestěžoval(a) prodejci, poskytovateli či výrobci či někde jinde (veřejný orgán, mimosoudní řešení sporů, soud apod.)	2
Ne, nesetkal(a)	3
(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

OTÁZKU Q11 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ „Ano – a stěžoval(a) jste si na to prodejci, poskytovateli či výrobci“, ODPOVĚĎ 1 NA OTÁZKU Q10. OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q13.

Q11	A co jste udělal(a)?
-----	----------------------

Nabídněte. VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ.

Stěžoval(a) jste si prodejci zboží či poskytovateli služeb	1,
Stěžoval(a) jste si výrobci	2,
Stěžoval(a) jste si veřejnému orgánu	3,
Záležitost jste předal(a) orgánu pro mimosoudní řešení sporů (alternativní řešení sporů), jako je veřejný ochránce práv nebo orgán pro rozhodčí řízení, urovnávání sporů nebo dohodovací řízení	4,
Dotyčného prodejce, poskytovatele či výrobce jste dal(a) k soudu	5,
(NENABÍZEJTE) Jiná odpověď	6,
(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi	7,

NEW

OTÁZKU Q12 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ NA OTÁZKU Q11 1, 2, 3, 4 NEBO 5. OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q14.

OTÁZKU Q12.1 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ NA OTÁZKU Q11 1 /
OTÁZKU Q12.2 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ NA OTÁZKU Q11 2 /
OTÁZKU Q12.3 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ NA OTÁZKU Q11 3 /
OTÁZKU Q12.4 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ NA OTÁZKU Q11 4 /
OTÁZKU Q12.5 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ NA OTÁZKU Q11 5

Q12 Jak jste byl(a) celkově spokojen(a) se způsobem řešení Vaší či Vašich stížností ze strany...

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

		Velmi spokojen(a)	Spíše spokojen(a)	Spíše nespokojen(a)	Velmi nespokojen(a)	(NENABÍZ EJTE) Neví, bez odpovědi
1	Prodejce zboží či poskytovatele služeb	1	2	3	4	5
2	Výrobce	1	2	3	4	5
3	Veřejného orgánu	1	2	3	4	5
4	Orgánu pro mimosoudní řešení sporů (alternativní řešení sporů)	1	2	3	4	5
5	Soudu	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

OTÁZKU Q13 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ „Ano – ale nestěžoval(a) jsem si na to prodejci, poskytovateli či výrobci“, ODPOVĚĎ 2 NA OTÁZKU Q10. OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q14.

ROTUJTE PROHLÁŠENÍ 1 AŽ 6

Q13 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 to trvalo příliš dlouho	5,
Pokusil(a) jste si stěžovat na jiné podobné problémy v minulosti, ale bez úspěchu	6,
(NENABÍZEJTE) Jiná odpověď	7,

(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi 8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

Pro všechny respondenty:

ODPOVĚĎ 4 JE JEDNODUCHÁ

Q14 Koupil(a) jste v posledních 12 měsících jakékoliv zboží či služby přes internet (internetové stránky, e-shop, e-mailem...) v České republice či jinde kterýmkoli z následujících způsobů...?

Nabídněte. VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ.

Ano, od obchodníka či poskytovatele, který sídlí v České republice	1,
Ano, od obchodníka či poskytovatele, který sídlí v jiné zemi Evropské unie	2,
Ano, od obchodníka či poskytovatele, který sídlí mimo Evropskou unii	3,
Ne	4,
(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

POLOŽTE OTÁZKU Q15.1-4, POKUD KÓD 1 NEBO 2 V Q14 - OSTATNÍ PŘEJDOU NA Q15.5

ROTUJTE PROHLÁŠENÍ 1 AŽ 5

OTÁZKU Q15.1 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ NA OTÁZKU Q14 1 -
OTÁZKU Q15.2 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ NA OTÁZKU Q14 1 -
OTÁZKU Q15.3 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ NA OTÁZKU Q14 2 -
OTÁZKU Q15.4 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ NA OTÁZKU Q14 2 -
OTÁZKU Q15.5 POKLÁDEJTE VŠEM RESPONDENTŮM

Q15 Stala se Vám v posledních 12 měsících některá z následujících situací, když jste něco nakupoval(a) přes internet od obchodníka či poskytovatele, který sídlí v České republice či v jiné zemi EU?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

		Ano, stalo	Ne, nestalo	(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi
1	Opožděné doručení něčeho, co jste zakoupil(a) u obchodníka či poskytovatele, který sídlí v České republice	1	2	3
2	Zakoupil(a) jste něco u obchodníka 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 obchodníka či poskytovatele, který sídlí v jiné zemi Evropské unie	1	2	3
4	Zakoupil(a) jste něco u obchodníka 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 obchodníka či poskytovatele, který sídlí v jiné zemi Evropské unie, ale obchodník to nedoručil či neprodal do České republiky	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

Pro všechny respondenty:

ROTUJTE PROHLÁŠENÍ 1 A 2

Q16 Do jaké míry souhlasíte či nesouhlasíte s následujícími výroky...

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

		Rozhodně souhlasíte	Spíše souhlasíte	Spíše nesouhlasíte	Rozhodně nesouhlasíte	(NENABÍZ EJT E) Neví, bez odpovědi
1	V nakupování výrobků či služeb přes internet od obchodníků či poskytovatelů v České republice máte důvěru	1	2	3	4	5
2	V nakupování výrobků či služeb přes internet od obchodníků či poskytovatelů v jiné zemi EU máte důvěru	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17 Když se obecně zamyslíte nad nákupem zboží či služeb od obchodníků či poskytovatelů sídlících jinde v Evropské unii, a to buď přes internet, poštou či telefonem nebo při cestování do zahraničí, čemuž se říká "přeshraniční nákup", řekněte mi, prosím, do jaké míry souhlasíte či nesouhlasíte s každým z následujících tvrzení...

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

		Rozhodně souhlasíte	Spíše souhlasíte	Spíše nesouhlasíte	Rozhodně nesouhlasíte	(NENABÍZ EJTE) Neví, bez odpovědi
--	--	---------------------	------------------	--------------------	-----------------------	--------------------------------------

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	Máte v příštích 12 měsících zájem o přeshraniční nakupování v rámci Evropské unie	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

--

Q18 Slyšel(a) jste o evropských spotřebitelských centrech?

--

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

NEW BASED ON EB65.1 QD18

OTÁZKU Q19.2 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ NA OTÁZKU Q19.1 1, „ANO“ / OTÁZKU Q19.4 POKLÁDEJTE, POUZE POKUD JE ODPOVĚĎ NA OTÁZKU Q19.3 1, „ANO“

Q19 Stala se vám v posledních 12 měsících některá z následujících věcí?

--

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

1	Setkal(a) jste se se zavádějícími nebo klamavými reklamami, oznámeními či nabídkami (zavádějící nebo klamavé reklamy jsou ty, které obsahují nepravdivé údaje nebo současné věcně správné informace o zboží či službě, ale zavádějícím způsobem)	1	2	3
---	--	---	---	---

2	Odpověď(a) jste na reklamu nebo nabídku, která se pak ukázala jako zavádějící nebo klamavá	1	2	3
3	Setkal(a) jste se s podvodnými reklamami, oznámeními či nabídkami (podvodné reklamy jsou ty, které se snaží získat peníze, aniž by cokoliv prodávali, např. různé podvodné loterie)	1	2	3
4	Odpověď(a) jste na reklamu nebo nabídku, která se pak ukázala jako podvodná	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

Pro všechny respondenty:

Q20 V jakých prodejních kanálech (způsob prodeje) s největší pravděpodobností narazíte na zavádějící, klamavou nebo podvodnou reklamu či nabídku?

NENABÍZEJTE. VÍCE MOŽNÝCH ODPOVĚDÍ.

Internet	1,
Obchod (kamenná prodejna)	2,
Pošta	3,
Telefon	4,
Podomní prodej	5,
Jiné	6,
(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi	7,

NEW

Pro všechny respondenty:

DEMOGRAFIE

D6 Máte doma připojení k internetu?

Ano	1
Ne	2

FL 332 D6

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".

D5a Pokud jde o Vaše současné zaměstnání, řekl(a) byste, že jste osoba samostatně výdělečně činná, nemanuálně pracující zaměstnanec(kyně), manuálně pracující zaměstnanec(kyně) (tj. dělník(ice)), anebo nepracujete?

Pouze jedna možná odpověď.

Osoba samostatně výdělečně činná (OSVČ), podnikatel(ka), živnostník	1
Nemanuálně pracující zaměstnanec(kyně)	2
Manuálně pracující zaměstnanec(kyně) - dělník(ice)	3
Nepracující	4
(NENABÍZEJTE) Odmítl(a)	5

Na D5b se ptejte, pokud je osoba samostatně výdělečně činná, kód 1 v D5a

D5b A řekl(a) byste, že jste...?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Zemědělec, lesník, rybář	1
Majitel(ka) obchodu, řemeslník	2
Odborník (právník, lékař, účetní, architekt apod.)	3
Manažer(ka) firmy	4
(NENABÍZEJTE) Jiná odpověď, odmítl(a)	5

Na D5c se ptejte, pokud je zaměstnanec, kód 2 v D5a

D5c A řekl(a) byste, že jste...?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Odborník (právník, lékař, účetní, architekt apod.)	1
Vyšší nebo vrcholový management, ředitel(ka)	2
Střední management	3
Státní úředník(ice)	4
Úředník(ice) v kanceláři	5
Jiný nemanuální zaměstnanec (prodavač(ka), zdravotní sestra...)	6
(NENABÍZEJTE) Jiná odpověď, odmítl(a)	7

Na D5d se ptejte, pokud je dělník, kód 3 v D5a

D5d A řekl(a) byste, že jste...?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Vedoucí, mistr (manažer týmu apod.)	1
Kvalifikovaný(á) dělník(ice)	2
Nekvalifikovaný(á) dělník(ice)	3
(NENABÍZEJTE) Jiná odpověď, odmítl(a)	4

Na D5e se ptejte, pokud nevykonává profesní činnost, kód 4 v D5a

D5e A řekl(a) byste, že jste...?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Péče o domácnost (žena či muž v domácnosti)	1
---	---

Student(ka) (denní studium)	2
Důchodce(kyně)	3
Nezaměstnaný(á) (hledá práci)	4
(NENABÍZEJTE) Jiná odpověď, odmítl(a)	5

D12 Řekněte mi prosím, ve kterém kraji trvale žijete?

V případě potřeby nabídněte. Pouze jedna odpověď

--	--	--

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
--	--	--