

ZA5793

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

**Country Questionnaire
Hungary**

EB FLASH 358 - Consumers - HU

D1 Hány éves Ön?

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

--	--

D2 A kérdezett neme

Férfi	1
Nő	2

Fogyasztói attitűdök a határokon átvilő kereskedelemmel és fogyasztóvédelemmel kapcsolatban

AZ ELADÓ EGY ÁRU KERESKEDŐJE (AKÁR ÜZLETBEN, AKÁR AZ INTERNETEN) / A SZOLGÁLTATÓ EGY SZOLGÁLTATÁS ÉRTÉKESÍTŐJE (AKÁR ÜZLETBEN, AKÁR AZ INTERNETEN)

KÉRDEZD MINDENKITŐL

--

Q1 Kérem mondja meg, hogy Ön mennyire ért egyet a következő állításokkal? Magyarországon...

(OLVASD FEL - SORONKÉNT EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

		Nagyon egyetért	Egyetért	Nem ért egyet	Nagyon nem ért egyet	NT/NV
1	Ön bíz azokban a független fogyasztóvédelmi szervezetekben, amelyek az Ön, mint fogyasztó jogait védik	1	2	3	4	5
2	Ön bíz azokban a közintézményekben, amelyek az Ön fogyasztói jogait védik	1	2	3	4	5
3	Ön úgy érzi, hogy elegendő mértékben védik a jelenlegi fogyasztóvédelmi intézkedések	1	2	3	4	5
4	Általában véve a magyar eladók/szolgáltatók tiszteletben tartják a fogyasztók jogait	1	2	3	4	5

5	Könnyű rendezni a vitás kérdéseket az eladókkal/szolgáltatókkal bíróságon kívül (pl.: választott bíróság, mediáció, békéltető bizottság)	1	2	3	4	5
6	Könnyű rendezni az eladókkal/szolgáltatókkal szemben fennálló vitákat bírósági úton	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

FL332 Q14 TREND MODIFIED

OLVASD FEL: A "Termék biztonság" 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.

Q2 Amikor a jelenleg Magyarországon kapható összes, nem élelmiszer jellegű termékre gondol, Ön személy szerint azt gondolja, hogy...

(OLVASD FEL - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

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

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 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	5

FL332 Q16

--

Q4	Kérem, gondolja végig mindazt amit az elmúlt két hétben vásárolt. A termék vagy szolgáltatás környezeti hatása befolyásolta a kiválasztását?
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--

Igen	1
Nem	2
NT/NV	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

A Q5.1 KÉRDÉST AKKOR KÉRDEZD, HA "Valamely termék vagy szolgáltatás környezeti hatása befolyásolta a választását", 1-ES KÓD A Q4-BEN - A TÖBBIEK LÉPJENEK A Q5.2 KÉRDÉSRE

ROTÁLD AZ 1-ES ÉS 2-ES ÁLLÍTÁST

--

Q5.1	Honnan szerzett információt az Ön által vásárolt termékek vagy szolgáltatások környezeti hatásairól?
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------

(OLVASD FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

Hirdetésekből vagy ajánlatokból	1,
Környezetvédelmi címkéről	2,
Más (NE OLVASD FEL)	3,
NT/NV	4,

NEW

A Q5.2 KÉRDÉST AKKOR KÉRDEZD, HA "A termékek vagy szolgáltatások környezeti hatásai nem befolyásolták a választását", 2-ES KÓD A Q4-BEN - A TÖBBIEK LÉPJENEK A Q6 KÉRDÉSRE

ROTÁLD AZ ÁLLÍTÁSOKAT 1-TŐL 4-IG / A 6-OS KÓD EGYEDI

--

Q5.2	Megmondaná miért nem befolyásolták az Ön által vásárolt termékek vagy szolgáltatások környezeti hatásai a választását?
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(OLVASD FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

Önt nem érdeklik a termékek vagy szolgáltatások környezeti hatásai	1,
Nem talált információt a termékek vagy szolgáltatások környezeti hatásairól	2,
Úgy találja, hogy a környezetbarát termékek vagy szolgáltatások túl drágák	3,
Nem bízik a környezetvédelmi állításokban	4,
Más (NE OLVASD FEL)	5,

Egyik sem (NE OLVASD FEL)	6,
NT/NV	7,

NEW

KÉRDEZD MINDENKITŐL

Q6 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?

Igen	1
Nem	2
NT/NV	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 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?

Igen	1
Nem	2
NT/NV	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 Képzelve el, hogy postán kapott két oktató DVD-t, amit Ön nem rendelt meg, együtt egy 5600 Ft értékű számlával a termékekért. Ön köteles kifizetni a számlát?

(OLVASD FEL - 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	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9 Képzelve el, hogy vásárolt egy kerékpárt, amiről kiderül, hogy hibás. Észreveszi, hogy az adásvételi szerződés tartalmaz egy záradékot, amely kizárja az eladó vagy a gyártó minden felelősségét hiba esetén. Ön mit gondol, ...?

(OLVASD FEL - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

Meg kell tartania a kerékpárt és el kell fogadnia a záradékot. Az eladó nem felelős a kerékpár megvásárlásakor/szállításakor fennálló hibákért.

1

Meg kell tartania a kerékpárt, de a záradékot nem kell elfogadnia. Az eladó felelős a kerékpár megvásárlásakor/szállításakor fennálló hibákért, tehát Önnek jogában áll javítást vagy cserét kérni tőle.

2

NT/NV

3

NEW

Q10 Az elmúlt 12 hónapban szembesült-e olyan helyzettel, amikor indokolt volt, hogy panaszt tegyen, amikor valamilyen terméket/szolgáltatást vásárolt Magyarországon?

(OLVASD FEL - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

Igen - és intézkedett a probléma megoldása érdekében

1

Igen - de nem tett semmit

2

Nem

3

NT/NV

4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

A Q11 KÉRDÉST AKKOR KÉRDEZD, HA "Igen, és intézkedett a probléma/problémák megoldása érdekében", 1-ES KÓD A Q10-BEN - A TÖBBIK LÉPJENEK A Q13 KÉRDÉSRE

Q11 És mit tett?

(OLVASD FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

Panaszt tett a eladó/szolgáltatónál

1,

Panaszt tett a gyártónál

2,

Panaszt tett hatóságnál

3,

Az ügyet bíróságon kívül vitarendező szervezet elé vitte (ADR), mint például ombudsman, választottbíró, közvetítő vagy békítő testület

4,

A szóban forgó ügyet bíróság elé vitte

5,

Más (NE OLVASD FEL)

6,

NT/NV

7,

NEW

A Q12 KÉRDÉST AKKOR KÉREZD, HA A KÓD 1 VAGY 2 VAGY 3 VAGY 4 VAGY 5 A Q11-BEN - A TÖBBIK LÉPJENEK A Q14 KÉRDÉSRE

A Q12.1-ET AKKOR KÉRDEZD, HA A KÓD 1 A Q11-BEN /A Q12.2-T AKKOR KÉRDEZD, HA A KÓD 2 A Q11-BEN /A Q12.3-T AKKOR KÉRDEZD, HA A KÓD 3 A Q11-BEN /A Q12.4-T AKKOR KÉRDEZD, HA A KÓD 4 A Q11-BEN /A Q12.5-T AKKOR KÉRDEZD, HA A KÓD 5 A Q11-BEN

Q12 Általában véve, mennyire volt elégedett azzal, ahogyan a panaszát/panaszait kezelte a:

(OLVASD FEL - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

		Nagyon elégedett	Inkább elégedett	Nem nagyon elégedett	Egyáltalán nem elégedett	NT/NV
1	Eladó/szolgáltató	1	2	3	4	5
2	Gyártó	1	2	3	4	5
3	Hatóság	1	2	3	4	5
4	Bíróságon kívüli vitarendező testület (ADR)	1	2	3	4	5
5	Bíróság	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

A Q13 KÉRDÉST AKKOR KÉRDEZD, HA "Igen, de nem tett semmit", 2-ES KÓD A Q10-BEN - A TÖBBIEK LÉPJENEK A Q14 KÉRDÉSRE

ROTÁLD AZ ÁLLÍTÁSOKAT 1-TŐL 6-IG

Q13 Melyek voltak a fő okai annak, hogy nem tett panaszt?

(OLVASD FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

Nem tartotta valószínűnek, 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,
Egyéb (NE OLVASD FEL)	7,
NT/NV	8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

KÉRDEZD MINDENKITŐL

A 4-ES KÓD EGYEDI

--

Q14	Kérem mondja meg, hogy az elmúlt 12 hónapban vásárolt-e Ön bármilyen terméket vagy szolgáltatást interneten keresztül (webshop, email, stb.) Magyarországon vagy külföldön, a következő módokon?
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(OLVASD FEL - TÖBB VÁLASZ 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	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

AKKOR KÉRDEZD A Q15. 1-4-T, HA AZ 1-ES VAGY 2-ES KÓDOKAT EMLÍTETTE A Q14-BEN - A TÖBBIK LÉPJENEK A Q15.5-RE

ROTÁLD AZ ÁLLÍTÁSOKAT 1-TŐL 5-IG

A Q15.1-T AKKOR KÉRDEZD, HA A KÓD 1 A Q14-BEN - A Q15.2-T AKKOR KÉRDEZD, HA A KÓD 1 A Q14-BEN - A Q15.3-T AKKOR KÉRDEZD, HA A KÓD 2 A Q14-BEN - A Q15.4-T AKKOR KÉRDEZD, HA A KÓD 2 A Q14-BEN - A Q15.5-T MINDENKITŐL KÉRDEZD

--

Q15	Az elmúlt 12 hónapban megtörtént-e Önnel a következők valamelyike, amikor interneten, keresztül vásárolt valamit Magyarországon vagy más EU-s országban?
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(OLVASD FEL- SORONKÉNT EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

		Megtörtént	Nem történt meg	NT/NV
1	Késedelmesen kézbesítettek Önnek valamilyen, magyarországi eladótól/szolgáltatótól vásárolt dolgot	1	2	3
2	Vásárolt valamit egy magyarországi eladótól/szolgáltatótól, ami egyáltalán nem 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 egyáltalán nem 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
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---

FL332 Q3 TREND MODIFIED

KÉRDEZD MINDENKITŐL

ROTÁLD AZ 1-ES ÉS 2-ES ÁLLÍTÁST

Q16	Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az alábbi állításokkal?
-----	---------------------------------------------------------------

(OLVASD FEL - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

		Teljes mértékben egyetért	Inkább egyetért	Inkább nem ért egyet	Egyáltalán nem ért egyet	NT/NV
--	--	---------------------------	-----------------	----------------------	--------------------------	-------

1	Ön bizalommal vásárol termékeket vagy szolgáltatásokat az interneten keresztül eladóktól/szolgáltatóktól Magyarországon	1	2	3	4	5
2	Ön bizalommal vásárol termékeket vagy szolgáltatásokat az interneten keresztül másik EU országban levő eladóktól/szolgáltatóktól	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17	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.
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(OLVASD FEL - SORONKÉNT EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

		Teljesen egyetért	Inkább egyetért	Inkább nem ért egyet	Egyáltalán nem ért egyet	NT/NV
--	--	-------------------	-----------------	----------------------	--------------------------	-------

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 átvélt vásárlásokról.	1	2	3	4	5
3	Önt érdekli, hogy határon átnyúló ügyletet bonyolítson le az EU-ban a következő 12 hónapban	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Ön hallott már az Európai Fogyasztói Központokról?

Igen	1
Nem	2
NT/NV	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

A Q19.2-T AKKOR KÉRDEZD, HA A KÓD 1 "IGEN" A Q19.1-BEN / A Q19.4-T AKKOR KÉRDEZD, HA A KÓD 1 "IGEN" A Q19.3-BAN

Q19 Megtörtént-e Önnel a következők bármelyike az elmúlt 12 hónap során?

	Igen	Nem	NT/NV
--	------	-----	-------

1	Találkozott félrevezető vagy megtévesztő reklámokkal, állításokkal vagy ajánlatokkal. Félrevezetőek vagy megtévesztőek azok a reklámok, amelyek hamis állítást tartalmaznak vagy a tényszerűen igaz információkat megtévesztő módon mondanak az árurol vagy szolgáltatásról az eladáskor.	1	2	3
2	Vásárolt valamit, olyan hirdetés vagy ajánlat alapján, amiről kiderült, hogy félrevezető vagy megtévesztő volt	1	2	3

3	Csalárd reklámanyagokat vagy ajánlatokat kapott. A csalárd reklám pénzt igyekszik szerezni, anélkül, hogy valamit valóban eladna, pl. lottó szisztémával	1	2	3
4	Olyan hirdetés vagy ajánlat alapján vásárolt, amiről kiderült, hogy csalás	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

KÉRDEZD MINDENKITŐL

Q20 Melyik vásárlási csatornán a legvalószínűbb, hogy félrevezető, hamis vagy csalárd szándékú hirdetésekkel vagy ajánlatokkal találkozik?

(NE OLVASD FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

Internet	1,
Üzlet	2,
Posta	3,
Telefon	4,
Utazó ügynök	5,
Más	6,
NT/NV	7,

NEW

KÉRDEZD MINDENKITŐL

Demográfia

D6 Van otthon internetkapcsolata?

Igen	1
Nem	2

FL 332 D6

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.)

D5a A jelenlegi foglalkozását illetően, mit mondana, azt, hogy Ön vállalkozó, alkalmazott, fizikai dolgozó, vagy azt mondaná, hogy Ön nem dolgozik?

(EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

Vállalkozó	1
Alkalmazott	2
Fizikai dolgozó	3
Nem dolgozik	4
Visszautasítja (NE OLVASD FEL)	5

AKKOR KÉRDEZD A D5b KÉRDÉST, HA VÁLALLKOZÓ, KÓD 1 A D5a KÉRDÉSBEN

D5b Mit mondana, Ön... ?

(OLVASD FEL - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

Farmer, mezőgazdaságban dolgozik, erdész, halász	1
Bolt vagy üzlet tulajdonos, kisiparos	2
Értelmiségi (jogász, orvos, könyvelő, építész,...)	3
Cégvezető	4
Más\ Visszautasítja (NE OLVASD FEL)	5

AKKOR KÉRDEZD A D5c KÉRDÉST, HA ALKALMAZOTT, KÓD 2 A D5a KÉRDÉSBEN

D5c Mit mondana, Ön... ?

(OLVASD FEL - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

Értelmiségi (alkalmazott orvos, jogász, könyvelő, építész)	1
Ügyvezető, igazgató vagy felsővezetés	2
Középvezető	3
Köztisztviselő	4
Irodai alkalmazott	5
Más alkalmazott (eladó, ápoló, ...)	6
Más\ Visszautasítja (NE OLVASD FEL)	7

AKKOR KÉRDEZD A D5d KÉRDÉST, HA FIZIKAI DOLGOZÓ, KÓD 3 A D5a KÉRDÉSBEN

D5d Mit mondana, Ön... ?

(OLVASD FEL - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

Műszakvezető\ csoportvezető (csoport manager, ...)	1
Fizikai dolgozó	2
Egyéb fizikai dolgozó	3
Más\ Visszautasítja (NE OLVASD FEL)	4

AKKOR KÉRDEZD A D5e KÉRDÉST, HA NEM DOLGOZIK, KÓD 4 A D5a KÉRDÉSBEN

D5e Mit mondana, Ön... ?

(OLVASD FEL - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

Háztartásbeli	1
Diák (nappali tagozatos)	2
Nyugdíjas	3
Munkát keres	4

Más\ Visszautasítja (NE OLVASD FEL) 5

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 "VISSZAUTASÍTTJA, KÓDOLJON '99'-ET)

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