

ZA5793

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

**Country Questionnaire
Slovakian Republic**

EB FLASH 358 - Consumers - SK

D1 Koľko máte rokov?

(ZAPÍŠTE – AK „ODMIETNUTIE“, OZNAČTE 99)

--	--

D2 Pohlavie.

Muž	1
Žena	2

Postoje spotrebiteľov k cezhraničnému obchodu a ochrane spotrebiteľa

PREDAJCA JE MALOOBCHODNÝ PREDAJCA TOVARU (OBCHOD ALEBO INTERNETOVÁ STRÁNKA)/POSKYTOVATEĽ JE PREDAJCA SLUŽBY (OBCHOD ALEBO INTERNETOVÁ STRÁNKA)

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

--

Q1 Pre každý z nasledujúcich výrokov mi prosím povedzte, ako veľmi s ním súhlasíte alebo nesúhlasíte. Na Slovensku...

(PREČÍTAJTE - IBA JEDNA ODPOVEĎ)

		Rozhodne súhlasím	Súhlasím	Nesúhlasím	Rozhodne nesúhlasím	NEVIE/BE Z ODPOVEDE
1	Veríte nezávislým spotrebiteľským organizáciám pri ochrane Vašich práv ako spotrebiteľa	1	2	3	4	5
2	Veríte verejným orgánom pri ochrane Vašich práv ako spotrebiteľa	1	2	3	4	5
3	Cítite sa byť primerane ochraňovaný(á) existujúcimi opatreniami na ochranu spotrebiteľov	1	2	3	4	5
4	Vo všeobecnosti predajcovia/poskytovatelia rešpektujú Vaše práva ako spotrebiteľa	1	2	3	4	5

5	Je ľahké vyriešiť spory s predajcami alebo poskytovateľmi mimosúdnu cestou (cez arbitráž, mediátora alebo uzmierovací orgán)	1	2	3	4	5
6	Je ľahké vyriešiť spory s predajcami alebo poskytovateľmi cez súd	1	2	3	4	5
7	V dôsledku informácií z médií ste zmenili svoje spotrebiteľské správanie (napr. zmenili obchod alebo výrobok)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

PONÚKNITE: „Bezpečnosť výrobkov“ sa vzťahuje len na spotrebný tovar a nezahŕňa priemyselné výrobky. Nebezpečné výrobky sú tie, ktoré nevyhovujú bezpečnostným normám, nejde o pušky alebo nože.

Q2 Ak premýšľate o všetkých nepotravinových výrobkoch, ktoré sú momentálne na trhu na Slovensku, myslíte si že...?

(PONÚKNITE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Všetky nepotravinové výrobky sú v podstate bezpečné	1
Malý počet nepotravinových výrobkov je nebezpečný	2
Značné množstvo nepotravinových výrobkov je nebezpečných	3
Záleží od výrobku (NEPONÚKAJTE)	4
NEVIE/NEODPOVEDAL	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 Ak premýšľate o všetkých potravinových výrobkoch, ktoré sú v súčasnosti na trhu na Slovensku, myslíte si, že ...?

(PONÚKNITE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Všetky potravinové výrobky sú v podstate bezpečné	1
Malý počet potravinových výrobkov je nebezpečný	2
Značné množstvo potravinových výrobkov je nebezpečných	3
Záleží od výrobku (NEPONÚKAJTE)	4
NEVIE/NEODPOVEDAL	5

FL332 Q16

--

Q4	Ak premýšľate nad všetkým, čo ste kúpili za posledné dva týždne, mal environmentálny dopad (dopad na životné prostredie) niektorého výrobku alebo služby vplyv na Váš výber?
----	--

--

Áno	1
Nie	2
NEVIE/NEODPOVEDAL	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

PÝTAJTE SA Q5.1 AK "Dopad akýchkoľvek výrobkov, alebo služieb na životné prostredie ovplyvnil Vaše rozhodnutie", KÓD 1 v Q4 - OSTATNÍ POKRAČUJÚ NA Q5.2

ROTUJTE VÝROKY 1 A 2

--

Q5.1	Kde ste získali informácie o dopade produktov alebo služieb, ktoré ste si kúpili, na životné prostredie?
------	--

(PREČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Prostredníctvom reklamy alebo ponuky týchto produktov, alebo služieb	1,
Prostredníctvom tzv. ekologickej značky, označenia	2,
Iné (NEČÍTAJTE)	3,
NEVIE/NEODPOVEDAL	4,

NEW

PÝTAJTE SA Q5.2 AK "Dopad akýchkoľvek výrobkov, alebo služieb na životné prostredie neovplyvnil Vaše rozhodnutie" KÓD 2 v Q4 - OSTATNÍ POKRAČUJÚ NA Q6

ROTUJTE VÝROKY 1 AŽ 4 / KÓD 6 JE MOŽNOSŤ IBA JEDNEJ ODPOVEDE
--

--

Q5.2	Mohli by ste uviesť prečo dopad vami kúpených produktov alebo služieb na životné prostredie neovplyvnil Vaše rozhodnutie?
------	---

(PREČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Nezaujíma Vás dopad produktov alebo služieb na životné prostredie	1,
Nestretli ste sa so žiadnymi informáciami o dopade produktov, alebo služieb na životné prostredie	2,
Produkty, alebo služby šetrné k životnému prostrediu sa Vám zdajú príliš drahé	3,
Nedôverujete tvrdeniam ohľadom šetrnosti k životnému prostrediu	4,
Iné (NEČÍTAJTE)	5,
Žiadne (NEČÍTAJTE)	6,
NEVIE/NEODPOVEDAL	7,

NEW

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q6 Predpokladajme, že ste si poštou, telefonicky alebo cez internet objednali nejaký tovar. Myslíte si, že máte právo vrátiť tovar 4 dni po dodaní a získať peniaze späť bez uvedenia príčiny?

Áno	1
Nie	2
NEVIE/NEODPOVEDAL	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 Predstavte si, že sa bez vášho zavinenia pokazí nová chladnička, ktorú ste si kúpili pred 18 mesiacmi. Nezaplatili ste si žiadnu predĺženú obchodnú záruku. Máte právo na jej bezplatnú opravu alebo výmenu?

Áno	1
Nie	2
NEVIE/NEODPOVEDAL	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 Predstavte si, že poštou dostanete dve vzdelávacie DVD, ktoré ste si neobjednali, spolu s faktúrou na 20 euro za tieto výrobky. Ste povinný faktúru zaplatiť?

(PONÚKNITE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Nie, a ani nemáte povinnosť poslať DVD späť	1
Nie, pokiaľ DVD pošlete späť	2
Áno, máte povinnosť zaplatiť	3
NEVIE/NEODPOVEDAL	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9 Predstavte si, že po tom ako ste si kúpili bicykel ste zistili, že má závalu. Tiež zistíte, že kúpna zmluva obsahuje klauzulu, kde predajca alebo výrobca odmieta akúkoľvek zodpovednosť zaoberať sa závadami výrobku. Myslíte si, že...?

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Mali by ste si nechať bicykel a akceptovať túto klauzulu zmluvy. Predajca nie je zodpovedný za chyby alebo závady jestvujúce v čase kúpy/dodania bicykla.	1
Mali by ste si nechať bicykel, ale nemusíte akceptovať túto klauzulu zmluvy. Predajca je zodpovedný za chyby alebo závady jestvujúce v čase kúpy/dodania bicykla, takže máte právo požiadať ho o opravu alebo výmenu.	2
NEVIE/NEODPOVEDAL	3

NEW

Q10	Mali ste sa v posledných 12 mesiacoch oprávnený dôvod na reklamáciu pri nákupe alebo používaní nejakých výrobkov alebo služieb na Slovensku?
-----	--

(PONÚKNITE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno, a podnikli ste opatrenia na vyriešenie tohto problému	1
Áno, ale neurobili ste nič	2
Nie	3
NEVIE/NEODPOVEDAL	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

PÝTAJTE SA Q11 AK "Áno a podnikli ste kroky na riešenie tohto problému/-ov", KÓD 1 V Q10 - OSTATNÍ POKRAČUJTE NA Q13

Q11	A aké kroky ste podnikli?
-----	---------------------------

(PREČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Sťažovali ste sa predajcovi/poskytovateľovi	1,
Sťažovali ste sa výrobcovi	2,
Sťažovali ste sa verejnému orgánu	3,
Predniesli ste záležitosť orgánu pre mimosúdne vyrovnanie sporov (MVS) ako je napríklad ombudsman, arbitrážny, mediátorský, alebo zmierovací orgán	4,
Dali ste podnik na súd	5,
Iné (NEČÍTAJTE)	6,
NEVIE/NEODPOVEDAL	7,

NEW

PÝTAJTE SA Q12 AK JE Q11 KÓDOVANÉ 1 ALEBO 2 ALEBO 3 ALEBO 4 ALEBO 5 - OSTATNÍ POKRAČUJÚ NA Q14

PÝTAJTE SA Q12.1 IBA AK JE Q11 KÓDOVANÉ 1 / PÝTAJTE SA Q12.2 IBA AK JE Q11 KÓDOVANÉ 2 / PÝTAJTE SA Q12.3 IBA AK JE Q11 KÓDOVANÉ 3 / PÝTAJTE SA Q12.4 IBA AK JE Q11 KÓDOVANÉ 4 / PÝTAJTE SA Q12.5 AK JE Q11 KÓDOVANÉ 5

--

Q12	Ako ste boli celkovo spokojní, alebo nespokojní so spôsobom, akým Vašu sťažnosť/-i riešil:
-----	---

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

		veľmi spokojný(á)	skôr spokojný(á)	nie veľmi spokojný(á)	vôbec nie spokojný(á)	NEVIE/NE ODPOVE DAL
--	--	--------------------------	-------------------------	------------------------------	------------------------------	---------------------------

1	Predajca/ poskytovateľ	1	2	3	4	5
2	Výrobca	1	2	3	4	5
3	Verejný orgán	1	2	3	4	5
4	Orgán pre mimosúdne vyrovnanie sporov (MVS)	1	2	3	4	5
5	Súd	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

PÝTAJTE SA Q13 AK "Áno, ale žiadne kroky ste nepodnikli", KÓD 2 V Q10 - OSTATNÍ POKRAČUJÚ NA Q14

ROTUJTE VÝROKY 1 AŽ 6

--

Q13	Aký bol hlavný dôvod (dôvody), prečo ste nepodnikli žiadne opatrenia?
-----	---

(PONÚKNITE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)
--

Bolo nepravdepodobné, že by ste dosiahli uspokojivé riešenie daného problému
Išlo o príliš malú sumu
Nevedeli ste, ako a kde sa máte sťažovať
Neboli ste si istí, aké máte práva ako spotrebiteľ
Mysleli ste si, že to bude trvať príliš dlho
V minulosti ste sa pokúsili reklamovať iné problémy, ale bolo to neúspešné
Iné (NEPONÚKAJTE)
NEVIE/NEODPOVEDAL

- 1,
- 2,
- 3,
- 4,
- 5,
- 6,
- 7,
- 8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

KÓD 4 JE IBA JEDNA MOŽNOSŤ ODPOVEDE

--

Q14	Kúpili ste si počas posledných 12 mesiacov nejaký tovar alebo služby na Slovensku alebo niekde inde cez internet (cez web stránku, email atď...) niektorým z nasledujúcich spôsobov?
-----	--

(PREČÍTAJTE - 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	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

OTÁZKU Q15.1 - 4 SA PÝTAJTE, IBA AK JE OZNAČENÉ 1 ALEBO 2 V Q14 – OSTATNÍ PREJDITE NA Q15.5

ROTUJTE VÝROKY 1 AŽ 5

PÝTAJTE SA Q15.1 IBA AK JE Q14 KÓDOVANÉ 1 - PÝTAJTE SA Q15.2 IBA AK JE Q14 KÓDOVANÉ 1 - PÝTAJTE SA Q15.3 IBA AK JE Q14 KÓDOVANÉ 2 - PÝTAJTE SA Q15.4 IBA AK JE Q14 KÓDOVANÉ 2 - PÝTAJTE SA Q15.5 VŠETKÝCH RESPONDENTOV

Q15	Stala sa Vám počas posledných 12 mesiacov pri nákupe niečoho cez internet na Slovensku alebo v niektorej inej krajine EU niektorá z nasledujúcich situácií?
-----	---

(PREČÍTAJTE - IBA JEDNA ODPOVEĎ)

		Stala sa	Nestala sa	NEVIE/NEODPOVEDAL
1	Doručenie niečoho, čo bolo zakúpené u predajcu/poskytovateľa situovaného na Slovensku sa omeškalo	1	2	3
2	Kúpili ste si niečo u predajcu/poskytovateľa situovaného na Slovensku a nebolo Vám to vôbec doručené	1	2	3
3	Doručenie niečoho, čo bolo zakúpené u predajcu/poskytovateľa situovaného v inej krajine EÚ sa omeškalo	1	2	3
4	Kúpili ste si niečo u predajcu/poskytovateľa situovaného v inej krajine EÚ a nebolo Vám to vôbec doručené	1	2	3
5	Chceli ste si niečo kúpiť u predajcu/poskytovateľa v inej krajine EÚ, ale predajca nedoručuje alebo nepredáva na Slovensko	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

ROTUJTE VÝROKY 1 A 2

Q16 Do akej miery súhlasíte, alebo nesúhlasíte s každým z nasledujúcich výrokov?

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

		Rozhodne súhlasím	Súhlasím	Nesúhlasím	Rozhodne nesúhlasím	NEVIE/NEODPOVEDAL
1	Neváhate nakupovať tovar alebo služby cez internet od predajcov/ poskytovateľov na Slovensku	1	2	3	4	5
2	Neváhate nakupovať tovar alebo služby cez internet od predajcov/ poskytovateľov v inej krajine EÚ	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17 Keď vo všeobecnosti premýšľate nad nákupom tovarov alebo služieb od predajcov/poskytovateľov, ktorí sa nachádzajú niekde inde v Európskej únii, či už online, inými kanálmi (poštou, cez telefón) alebo keď cestujete do zahraničia, čo označujeme ako "cezhraničné nakupovanie", povedzte mi, prosím, do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s každým z nasledujúcich tvrdení.

(PREČÍTAJTE - LEN JEDNA ODPOVEĎ)

		Úplne súhlasíte	Skôr súhlasíte	Skôr nesúhlasíte	Vôbec nesúhlasíte	NEVIE/NEODPOVEDAL
1	Ste pripravený zakúpiť si tovar a služby za použitia iného jazyka Európskej únie	1	2	3	4	5
2	Viete, kde získať informácie a radu týkajúce sa cezhraničného nakupovania v rámci Európskej únie	1	2	3	4	5

3	Máte záujem ísť na cezhraničné nákupy v rámci Európskej únie v nasledujúcich 12 mesiacoch	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Počuli ste už o Európskych spotrebiteľských centrách?

Áno	1
Nie	2
NEVIE/NEODPOVEDAL	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

PÝTAJTE SA Q19.2 IBA AK V Q19.1 KÓD 1 "ÁNO" / PÝTAJTE SA Q19.4 IBA AK V Q19.3 KÓD 1 "ÁNO"

Q19 Stala sa Vám niektorá z nasledujúcich vecí počas posledných 12 mesiacov?

	Áno	Nie	NEVIE/NEODPOVEDAL
--	-----	-----	-------------------

1	Stretli ste sa so zavádzajúcimi alebo klamlivými reklamami, vyhláseniami alebo ponukami. Zavádzajúce a klamlivé reklamy sú tie, ktoré obsahujú nepravdivé informácie alebo prezentujú pri predaji tovarov alebo služieb fakticky správne informácie zavádzajúcim spôsobom.	1	2	3
2	Kúpili ste niečo na základe reklamy alebo ponuky, ktorá sa ukázala byť zavádzajúca alebo klamlivá	1	2	3
3	Stretli ste sa s podvodnými reklamami, vyhláseniami alebo ponukami. Podvodné reklamy sa pokúšajú získať peniaze bez nákupu čohokoľvek, napríklad lotériové podvody.	1	2	3
4	Kúpili ste niečo na základe reklamy alebo ponuky, ktorá sa ukázala byť podvod	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

--

Q20	V akých typoch predajných kanálov je podľa Vás najpravdepodobnejšie, že sa stretnete so zavádzajúcou, alebo klamlivou reklamou, prípadne zavádzajúcimi, alebo podvodnými ponukami?
-----	--

(NEČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Internet	1,
Obchod	2,
Pošta / zásielkový predaj	3,
Telefonický predaj	4,
Podomový predaj	5,
Iné	6,
NEVIE/NEODPOVEDAL	7,

NEW

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

DEMOGRAFIA

--

D6	Máte doma pripojenie na internet?
----	-----------------------------------

--

Áno	1
Nie	2

FL 332 D6

D4	Koľko ste mali rokov, keď ste ukončili Vaše vzdelanie? Máme na mysli riadne, denné štúdium.
----	---

(ANK.: AK „STÁLE ŠTUDUJE“, OZNAČTE „00“ - AK "ŽIADNE VZDELANIE" OZNAČTE "01" - AK "ODMIETNUTIE", OZNAČTE "98" - AK "NEVIE", OZNAČTE "99")

--	--

D5a	Pokiaľ ide o vaše súčasné zamestnanie, povedali by ste, že ste samostatne zárobkovo činná osoba, zamestnanec, robotník, alebo by ste povedali, že nevykonávate pracovnú činnosť?
-----	--

(LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Samostatne zárobkovo činná osoba	1
Zamestnanec	2
Robotník	3
Nevykonáva pracovnú činnosť	4
Odmietnutie (NEČÍTAJTE)	5

OTÁZKU D5b SA PÝTAJTE, AK IDE O SAMOSTATNE ZÁROBKOVO ČINNÚ OSOBU, OZNAČENÉ 1 v D5a
--

D5b Povedali by ste, že ste...?

(PREČÍTAJTE - LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Poľnohospodár, lesník, rybár	1
Majiteľ obchodu, remeselník	2
Odborník (právník, lekár, účtovník, architekt...)	3
Manažér firmy	4
Iné/odmietnutie (NEČÍTAJTE)	5

OTÁZKU D5c SA PÝTAJTE, AK IDE O ZAMESTNANCA, OZNAČENÉ 2 v D5a

D5c Povedali by ste, že ste...?

(PREČÍTAJTE - LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Odborník (zamestnaný lekár, právnik, účtovník, architekt)	1
Vyšší manažment, riaditeľ, alebo top manažment	2
Stredný manažment (vedúci oddelenia, učiteľ, technik)	3
Zamestnanec v štátnej správe	4
Úradník	5
Iný zamestnanec (predavač, zdravotná sestra...)	6
Iné/odmietnutie (NEČÍTAJTE)	7

OTÁZKU D5d SA PÝTAJTE, AK IDE O ROBOTNÍKA, OZNAČENÉ 3 v D5a

D5d Povedali by ste, že ste...?

(PREČÍTAJTE - LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Vedúci/majster (vedúci tímu...)	1
Manuálne pracujúci	2
Nekvalifikovaný manuálny pracovník	3
Iné/odmietnutie (NEČÍTAJTE)	4

OTÁZKU D5e SA PÝTAJTE, AK NEVYKONÁVA PRACOVNÚ ČINNOSŤ, OZNAČENÉ 4 v D5a

D5e Povedali by ste, že ste...?

(PREČÍTAJTE - LEN JEDNA ODPOVEĎ)

V domácnosti	1
Študent (denné štúdium)	2
Na dôchodku	3
Hľadá prácu	4
Iné/odmietnutie (NEČÍTAJTE)	5

D12 Povedzte mi prosím, v ktorom kraji trvalo žijete?

(V PRÍPADE POTREBY PREČÍTAJTE - LEN JEDNA ODPOVEĎ)

--	--	--

D13 Povedali by ste, že žijete...?

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

na vidieku alebo na dedine	1
v malom alebo v stredne veľkom meste	2
vo veľkom meste	3
NEVIE (NEČÍTAJTE)	4

D18 Máte mobilný telefón?

(NEČÍTAJTE)

Áno	1
Nie	2

D20 Máte pevnú telefónnu linku?

(NEČÍTAJTE)

Áno	1
Nie	2

D22 Mohli by ste mi povedať, koľko osôb vo veku 15 rokov alebo starších žije vo vašej domácnosti vrátane Vás?

(ZAPÍŠTE – AK „NEVIE“, OZNAČTE 98 – AK „ODMIETNUTIE“, OZNAČTE 99)

Počet osôb vo veku 15 rokov alebo viac v domácnosti