

Otázky do dotazníka k praktickej časti Bakalárskej práce – Ochrana spotrebiteľa v Slovenskej republike

1. **Pohlavie, Vek, Najvyššie dosiahnuté vzdelanie**
2. **Ktorú formu nákupu preferujete?**
Online, v kamenných obchodoch, Iné (napr. podomový predaj, predajná akcia, trhovisko,...)
3. **Myslíte si, že ste o svojich právach ako spotrebiteľ dostatočne informovaný?**
Áno, som dostatočne informovaný, Som informovaný o mojich základných spotrebiteľských právach (priemerne), O svojich spotrebiteľských právach informovaný nie som, neviem ich v praxi využiť
4. **Z ktorého zdroja čerpáte informácie o svojich spotrebiteľských právach a ochrane spotrebiteľa ?**
Internet, Printové médiá (noviny, spotrebiteľské časopisy), Elektronické médiá (TV relácie, rozhlasové programy venujúce sa tejto téme), Diskusia so známymi a rodinou, Iné (uviesť)
5. **Viete, kde môžete nájsť informácie o svojich spotrebiteľských právach a o ochrane spotrebiteľa v Slovenskej republike ?**
Áno, viem presne, kde nájsť tieto informácie, Nie som si úplne istý/á, Neviem, nemám o tom žiadne informácie
6. **Poznáte Vaše základné spotrebiteľské práva ? Ak áno, uveďte aspoň 2 príklady.**
7. **Poznáte zákonnú lehotu na uplatnenie práva na vrátenie tovaru bez uvedenia dôvodu ? 14 dní, 2 roky, Nie, nepoznám**
8. **Ide podľa Vás o práva spotrebiteľa ? Označte, o ktorých si to myslíte.**
Právo na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa, Právo na ochranu svojho zdravia bezpečnosti a ekonomických záujmov, Právo na vzdelávanie a informácie, Právo na náhradu škody, Právo na výrobky a služby v bežnej kvalite
9. **Ak ste v minulosti mali problém s domáhaním sa svojich spotrebiteľských práv, ako ste ho riešili ?**
Podal/a som sťažnosť na príslušný orgán, Konzultoval/a som to s právnikom, Riešil/a som to priamo so spotrebiteľskou organizáciou, Nepodnikol/a som žiadne kroky, Iné (uviesť)
10. **Do kompetencie ktorých subjektov v Slovenskej republike spadá ochrana spotrebiteľa a jeho práv ? Môžete uviesť viac odpovedí.**
Súdy, Polícia SR, Štátna veterinárna a potravinová správa, Slovenská obchodná inšpekcie (SOI), Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, Regionálne veterinárne a potravinové správy, Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo
11. **Poznáte termín „klamlivá obchodná praktika“ ?**
Áno, Nie
12. **Máte skúsenosť s klamlivými obchodnými praktikami? Ak áno, môžete ich bližšie opísať ?**
13. **Aké kroky by ste podnikli, ak by ste sa stali obeťou klamlivej reklamy?**
Podal/a by som sťažnosť na príslušnú inštitúciu, Kontaktoval/a by som právnika, Riešil/a by som to s predajcom priamo, Iné (uviesť)
14. **Máte skúsenosť s reklamáciou tovaru alebo služby ?**
Áno/Nie
15. **Pokiaľ máte skúsenosť s reklamáciou, akého druhu tovaru, služby sa reklamácia týkala ? Opíšte stručne. (oblečenie, elektronika, organizácia zájazdu, dovolenky ...)**

16. Koľkokrát ste uplatnili reklamáciu?

17. Ako ste postupovali pri riešení Vášho problému ?

Osobne som navštívil/a som predajňu/firmu, Kontaktoval/a som zákaznícky servis prostredníctvom telefónu alebo e-mailu, Vyplnil/a som reklamačný formulár (kde alebo akou formou?), Poslal/a som reklamáciu poštou/mailom, Využil/a som online platformu na riešenie reklamácií, Iné (uviesť)

18. Aké boli Vaše skúsenosti s predajcom pri riešení reklamácie ?

Reklamácia bola vyriešená k mojej spokojnosti, Reklamácia bola vyriešená, ale výsledok mohol byť lepší, Reklamácia nebola vyriešená k mojej spokojnosti, Reklamácia stále prebieha, Neviem/nechcem odpovedať, Iné (uviesť)

19. Ak ste vrátili tovar, aký bol výsledok ?

Tovar bol úspešne vrátený a dostal/a som späť peniaze, ktoré som zaň zaplatil/a, Tovar bol úspešne vrátený a vymenili mi ho za iný tovar, Tovar bol vrátený, ale dostal/a som späť len časť peňazí, ktoré som zaň zaplatil/a, Tovar bol vrátený, ale nedostal/a som späť žiadne peniaze, ktoré som zaň zaplatil/a, Vrátenie tovaru ešte prebieha, Iné (uviesť)

20. Máte reklamačnú skúsenosť s predajcami, ktorí poskytujú bezplatný a jednoduchý servis pri vrátení tovaru (ako napr. Zalando, AboutYou, H&M a pod.)?

Áno/Nie

21. Pokiaľ áno, považujete ich spôsob reklamačnej politiky ako rozhodný pri výbere online platformy pre Vás nákup?

Áno/Nie, je mi to jedno, nezamýšľal som sa, nemám skúsenosť s obdobným vracaním tovaru

22. Boli ste pri nákupe tovaru, služby poučený predajcom o spôsobe a postupe reklamačného konania ?

Áno/Nie

23. Ako by ste zhodnotili celkovú praktickú skúsenosť s uplatňovaním svojich spotrebiteľských práv pri riešení reklamácií, vracaní tovaru (napr. obchodník pristúpil/nepristúpil na vrátenie peňazí, výmenu tovaru, vybavil reklamáciu v lehote a pod. ..)

Stupnica 1-5

24. Ako hodnotíte úroveň ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike ?

Veľmi dobrá, Dobrá, Priemerná, Zlá, Neviem, nechcem odpovedať

25. Aké zdroje informácií by vám boli najužitočnejšie pri získavaní informácií o svojich spotrebiteľských právach a riešení reklamácií ?

Internetové bannery, reklamy, TV a rozhlasové programy, Inzercia v novinách, magazínoch, Brožúrky od zodpovedných orgánov, orgánov venujúcich sa ochrane spotrebiteľa, Iné (uviesť)