

GVH VKK – Ügyismertségi kérdőív 1.

2012

Jó napot kívánok, ... vagyok a Scale Research-től. Közvélemény kutatást végzünk a gazdasággal, kereskedelemmel, vásárlással kapcsolatos, aktuális kérdésekről. Lenne 10 perce válaszolni a kérdéseinkre?

Demográfia:

Különböző típusú emberekkel szeretnénk beszélni, ezért mielőtt rátéménk a kérdésekre, szeretnénk pár háttér információt megtudni Önről.

1. A válaszadó neme

férfi 1

nő 2

2. Elárulná az életkorát? A betöltött évek száma számít. éves

18 alatt →FEJEZD BE! 1

18-29 2

30-39 3

40-49 4

50-59 5

60-x 6

NT/NV 99

3. Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

8 általános és alatta 1

Szakmunkásképző 2

Gimnázium, szakközépiskola 3

Főiskola, egyetem 4

NT/NV 99

4. Milyen típusú település az Ön lakóhelye? Kérem, a következők közül válasszon!

Budapest 1

Megyeszékhely, megyei jogú város 2

Város 3

Község 4

NT/NV 99

5. Dolgozik-e Ön, vagy közeli ismerőse, rokona az alábbi területek valamelyikén?

Közvélemény kutatás, piackutatás →FEJEZD BE! 1

Autóipar 2

Kiskereskedelem 3

Fogyasztóvédelem →FEJEZD BE! 4

Ingatlanközvetítés →FEJEZD BE! 5

Alapfokú oktatás 6

egyik sem 7

Felmérés:

K1: Hallott-e Ön a Gazdasági Versenyhivatalról, azaz a GVH-ról?

Igen	1
Nem	2
NT/NV	99

CSAK HA K1=1.

K2: Honnan, milyen forrásból hallott Ön a GVH-ról?

Nyomtatott sajtó, újság, hetilap, magazin	1
Televízió	2
Rádió	3
Ismerőstől, baráttól, rokontól	4
GVH (Versenyhivatal) honlapján	5
Interneten	6
Egyéb helyen:	98
NT/NV	99

CSAK HA K1=1.

K3: Milyen üggyel kapcsolatban hallott a közelmúltban a GVH munkájáról? És még? És még?

.....

K4: Most olyan eseményeket fogok felolvasni, amelyekről a közelmúltban lehetett hallani. Kérem, mindegyikről mondja meg, hogy hallott-e róla vagy sem!

	hallott róla	nem halott róla	NT/NV
Garas Dezső meghalt	1	2	99
<i>Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt internetes ingatlanhirdetési oldalakkal szemben léptek fel a hatóságok</i>	1	2	99
Meghalt egy magyar zenész a Costa Concordia olaszországi katasztrófájában	1	2	99
Kiderült, hogy a kolontári iszapömlés előtt az iszaptározót működtető cég kapott vészjelzéseket, csak nem vette azokat figyelembe.	1	2	99
Új vezető került hatalomra a kommunista Észak-Koreában	1	2	99
Schmitt Pált egyesek azzal vádolják, hogy nem maga írta a doktori disszertációját	1	2	99
Az IKEA egyik gyermek etetőszékét visszahívták, mert kiderült, hogy balesetveszélyes lehet a használata	1	2	99

K5: A következőkben két olyan állítást olvasok fel, amelyeket mások mondtak a gazdasággal, a piaccal kapcsolatban. Kérem, mindkettőről mondja meg, mennyire ért egyet vele! Ha egyáltalán nem ért vele egyet, adjon egyest, ha teljesen egyetért, adjon ötöst!

	skálaérték
Nem az állami beavatkozás, hanem az éles piaci verseny szoríthatja le a gazdaságban az árakat
Ma már a szolgáltatók kevésbé trükköznek az apróbetűs részekkel, így ezekre annyira már nem kell odafigyelni

K6: Ha egy szolgáltatóval (pl. bank vagy mobil szolgáltató) köt szerződést egy szolgáltatás igénybevételére, általában mit szokott tenni a szerződés aláírása előtt?

Személyesen/telefonon érdeklődik a szolgáltatónál	1
Megkéri az ügyintézőt, hogy a tájékoztatás során emelje ki az Ön számára legfontosabb tudnivalókat	2
Átolvassa a szolgáltatónál kapott/talált szórólapokat, tájékoztató anyagokat	3
A szolgáltató internetes oldalán tájékozódik a szerződéses feltételekről	4
Interneten információt gyűjt a többi fogyasztó véleményéről a nyújtott termékkel/szolgáltatással kapcsolatban	5

Baráti/ismerősi társaságban érdeklődik a terméket/szolgáltatást nyújtó szolgáltatóról	6
Jellemzően csak a szerződés főbb pontjait olvassa el, vannak olyan bekezdések, amelyeket átugorja	7
Elolvassa a szerződést elejétől a végéig, nem hagy ki semmit	8
Addig nem írja alá a szerződést, míg annak minden pontja nem világos	9
NT/NV	99

K7: Ön mit gondol, a megfelelő hivataloknak, állami szervezeteknek fel kell-e lépniük az ellen, ha....

	Igen	Nem	NT/NV
egy vállalkozás úgy jut előnyhöz a piacon, hogy a reklámjaiban a termékeinek csak az előnyös tulajdonságait mutatja be?	1	2	99
ha két vállalkozás „összebeszél”, egyeztetik áraikat?	1	2	99
ha egy cég szokatlan, a fogyasztók számára kedvezőtlen feltételeket támaszt, amit nem titkol el, de nem is hívja fel rá a figyelmet?	1	2	99
ha egy cég zaklató módon, sűrűn érkező fenyegető hangú levelekkel és telefonokkal igyekszik a fogyasztón behajtani az egyébként jogilag őt megillető követelését?	1	2	99
ha egy cég egyszerűen nem foglalkozik a fogyasztók panaszaival?	1	2	99
ha egy vállalkozásnak tisztességtelenek az általános szerződési feltételei?	1	2	99

K8: Hallotta-e már Ön a közérdekű kereset kifejezést?

Igen	1
Nem → UGRÁS K10-RE	2
NT/NV→ UGRÁS K10-RE	99

CSAK HA K8=1

K9: A következőkben olyan állításokat fogok felolvasni Önnek, amelyeket mások mondtak a közérdekű keresettel kapcsolatosan. Ön szerint ezek az állítások helytállóak vagy tévesek?

	Helyt- álló	Téves	NT/NV
A közérdekű kereset az, amikor bizonyos fogyasztóvédelmi hatóságok/szervezetek pert indíthatnak a fogyasztók védelmének érdekében	1	2	99
Egyetlen panaszos fogyasztó nélkül is benyújtható a közérdekű kereset	1	2	99
Amennyiben a bíróság helyt ad a közérdekű keresetnek, az ítélet csak azokra a fogyasztókra vonatkozik, akik jelezték jogsérelmüket	1	2	99
A közérdekű kereset benyújtásával a fogyasztó nem veszíti el azon jogát, hogy polgári pert indíthasson a jogsértővel szemben	1	2	99
A közérdekű kereset gyakran vezet a fogyasztók számára pozitív eredményre	1	2	99

CSAK HA K4=2

K10: Említette, hogy hallott az internetes ingatlanhirdetési oldalakkal kapcsolatos hatósági fellépésről. Kérem, foglalja össze saját szavaival, hogy mit hallott erről az ügyről?

.....

CSAK HA K4=2

K11: Honnan, milyen forrásból hallott Ön erről az ügyről?

Országos bulvárlap (pl. Blikk, Bors, Story, Best)	1
Országos napilap (pl. Népszabadság, Magyar Nemzet)	2
Megyei napilap (pl. Vas Népe, Dunántúli Napló, Délmagyarország)	3
Heti, havi lapok, folyóiratok (pl. HVG, Figyelő, Heti Válasz)	4
Közszolgálati TV (m1, m2, Duna TV)	5
Kereskedelmi TV (pl. RTL Klub, TV2, stb.)	6
TV általában (nem tudja behatárolni melyikben hallotta)	13
Közszolgálati rádió (pl. MR1)	7
Kereskedelmi rádió (pl. Neo FM, Info Rádió, Gazdasági Rádió)	8
Rádió általában (nem tudja behatárolni melyikben hallotta)	14

Internet portál (pl. Index, Origo, Privátbankár)	9
Internet blog vagy fórum	10
Ismerőstől, baráttól, rokontól	11
GVH (Versenyhivatal) honlapján	12
Egyéb helyen:.....	98
NT/NV	99

CSAK HA K4=2

K12: Hallott-e Ön arról, hogy ebben az ügyben, azaz az internetes ingatlanhirdetési oldalakkal kapcsolatban a GVH eljárást indított?

Igen	1
Nem	2
NT/NV	99

CSAK HA K4=2

K13: Ezzel az ügygel kapcsolatban sok mindent lehetett hallani. Kérem, mondja meg, hogy a következők közül Ön személy szerint miről hallott és miről nem?

Az internetes ingatlanhirdetési oldalak tisztességtelen szerződési feltételeket alkalmaztak	1
Az internetes ingatlanhirdetési oldalak egy ingyenes egyhavi időszak után automatikusan fizetőkké váltak	2
Indokolatlanul hosszú volt a minimális hirdetési időszak, amit kifizettek a hirdetőkkel	3
Már nem aktuális hirdetéseket aktuálisként mutattak be a honlapon	4
Nem tájékoztatták az ügyfeleket előre arról, hogy a hirdetéseket csak regisztráció után lehet megnézni	5
Agresszíven próbálták behajtani a tartozásokat	6
Az üzemeltetők elhallgatták, hogy nem Magyarországon bejegyzett a cégük	7
Az ingyenes időszak lejártá előtt nem mindig figyelmeztették az ügyfelet, hogy innentől fizetős a szolgáltatás	8
Az üzemeltetők figyelmen kívül hagyták a korábbi bírósági ítéleteket	9
Amíg a hirdetők nem fizették ki a tartozást, addig nem	10

lehetett törölni a hirdetések, így tovább nőtt a számla	
Nem működtették megfelelően az ügyfélszolgálatot	11
Nem vették figyelembe a fogyasztói panaszokat	12
Olyanoknak is küldtek számlát, akik nem is hirdettek, abban bízva, hogy tévedésből befizetik	13
Lemásolták más, jónevű internetes ingatlanhirdetési oldalak arculatát, így a hirdetők tévedésből itt hirdettek, nem ott, ahol eredetileg akartak	14
NT/NV	99

CSAK HA K4=2

K14. Ön hogy tudja, milyen intézkedéseket tett a GVH ebben az ügyben?

Bírságot szabott ki	1
Megtiltotta az internetes ingatlanhirdetési oldalak további működését	2
Közérdekű keresetet adott be a bíróságon	3
Megtiltotta, hogy az internetes ingatlanhirdetési oldalak tovább folytassák a jogsértéseket	4
Kötelezte az üzemeltetőt a GVH határozat újságokban való közzétételére	5
NT/NV	99

K15: Hol, milyen forrásból kapna Ön szívesen tájékoztatást arról, hogy fogyasztóként hova fordulhat egy problémás helyzet/eset kapcsán? Kérem, minél konkrétan nevezze meg a forrásokat!

.....

Végül néhány, az adatok értelmezéséhez szükséges háttér információt kérdeznék Öntől.

21. Mi az Ön foglalkozása?

Aktív kereső versenyszférában	1
Aktív kereső közszférában vagy nonprofit szférában	2
GYES-en, GYED-en, GYÁS-on lévő	3
Nyugdíjas, öregségi (saját jogon), özvegyi nyugdíjas	4
Rokkant nyugdíjas (leszázalékolt)	5
Munkanélküli	6
Tanuló, hallgató	7

Háztartásbeli, egyéb inaktív kereső	8
egyéb:	98
NT/NV	99

22. Mindent egybevetve mekkora az Ön és az Önnel egy háztartásban élők havi nettó, adózás utáni összjövedelme? Kérem, a háztartás jövedelmébe számítson bele minden olyan bevételi forrást, amit az Önök háztartása egy átlagos hónapban elér (pl. fizetés, ösztöndíj, nyugdíj, albérleti díj, osztalék, kamat, stb.)!

75 ezer Ft alatt	1
75 -109 ezer Ft	2
110 -149 ezer Ft	3
150 -199 ezer Ft	4
200 -249 ezer Ft	5
250 - 299 ezer Ft	6
300 -399 ezer Ft	7
400 ezer Ft fölött	8
NT/NV	99

23. Hol lakik Ön, melyik megyében?

Budapest	1
Bács-Kiskun	2
Baranya	3
Békés	4
Borsod-Abaúj-Zemplén	5
Csongrád	6
Fejér	7
Győr-Moson-Sopron	8
Hajdú-Bihar	9
Heves	10
Jász-Nagykun-Szolnok	11
Komárom-Esztergom	12
Nógrád	13
Pest	14
Somogy	15
Szabolcs-Szatmár-Bereg	16
Tolna	17
Vas	18

Veszprém	19
Zala	20
NT/NV	99

24. Milyen gyakran használ Ön internetet?

naponta	1
hetente többször	2
ritkábban	3
nem használ internetet	4
NT/NV	99

25. Az elmúlt 3 hónapban nézegetett-e interneten ingatlanhirdetéseket, ingatlanhirdetési oldalakat?

igen	1
nem	2
NT/NV	99

26. Ön személy szerint meglátogatta-e az ingatlandepo.com, ingatlanbazar. com vagy az ingatlanbazar.net internetes honlapokat valaha is?

igen	1
nem	2
NT/NV	99

Köszönjük válaszait!