



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

Zákon o ochraně spotřebitele



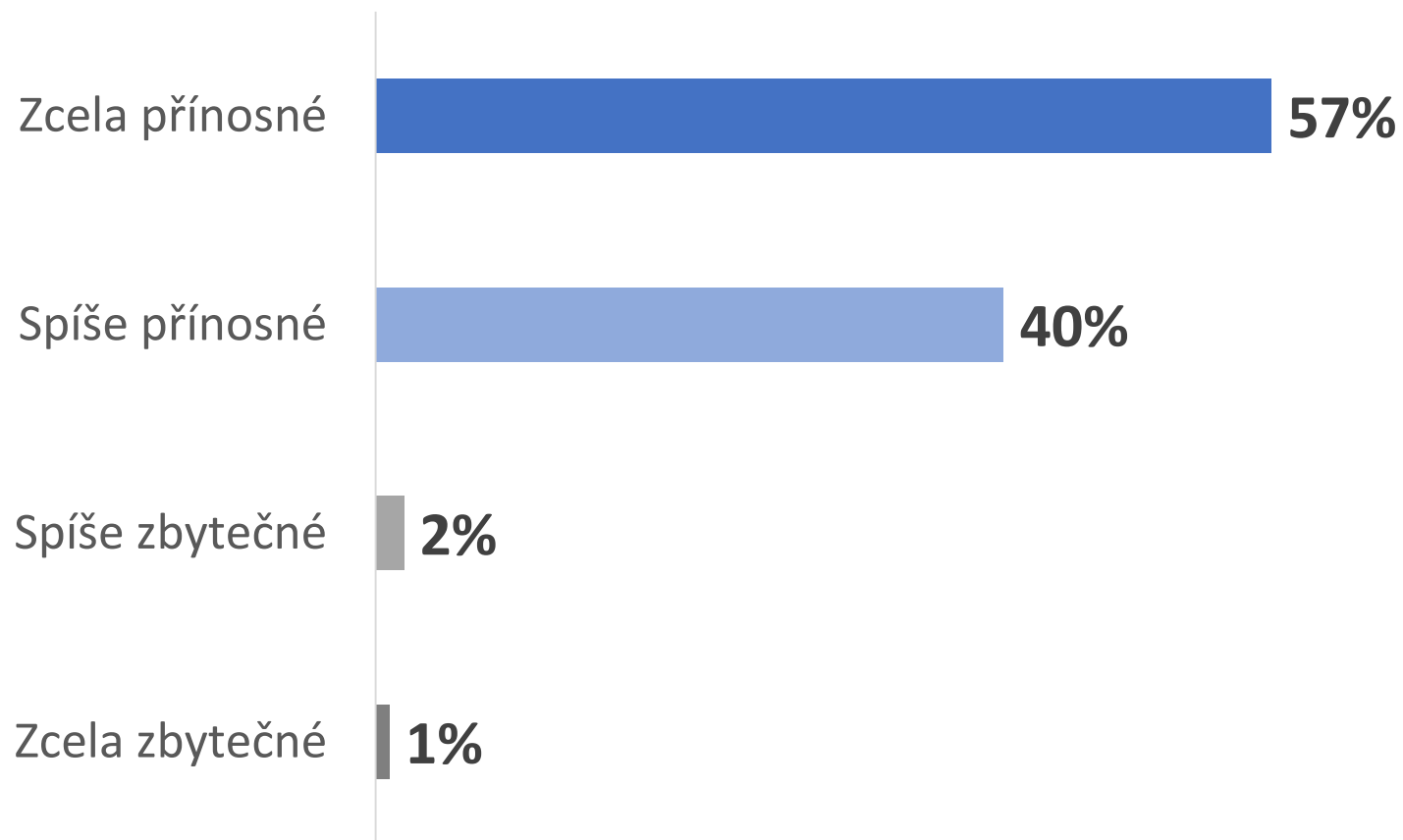
10.12.2019

Metodologie

- Metoda: CAWI – online výzkum
- Počet respondentů: 805
- Sběr dat: 3. – 19. června 2019
- Průměrná doba vyplňování dotazníku: 15 minut

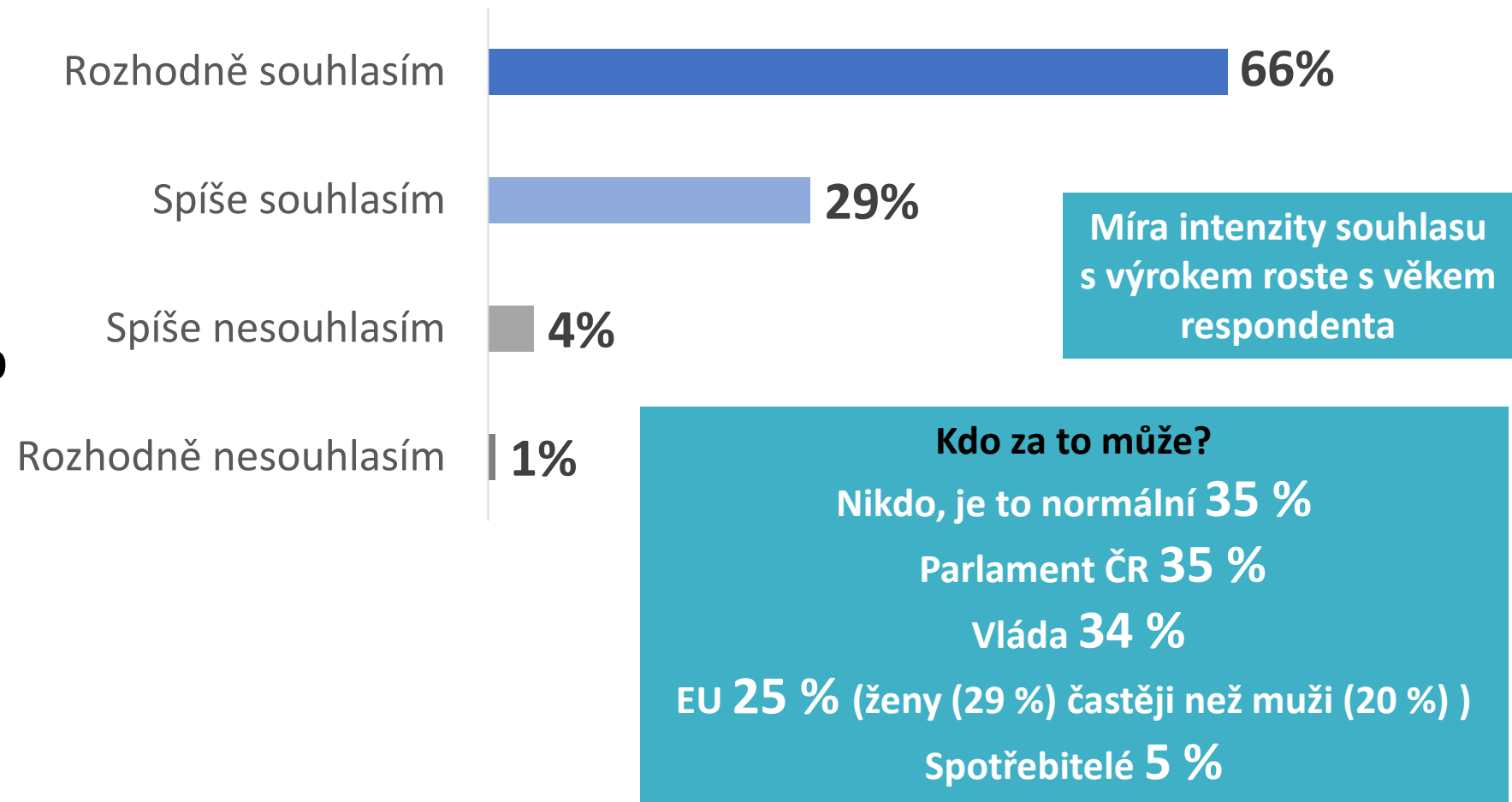
**97 % spotřebitelů
považuje Kodex
ochrany spotřebitele
za přínosný.**

Zavedení Kodexu ochrany spotřebitele by bylo:



Sledovat změny právních předpisů je složité pro 95 % spotřebitelů.

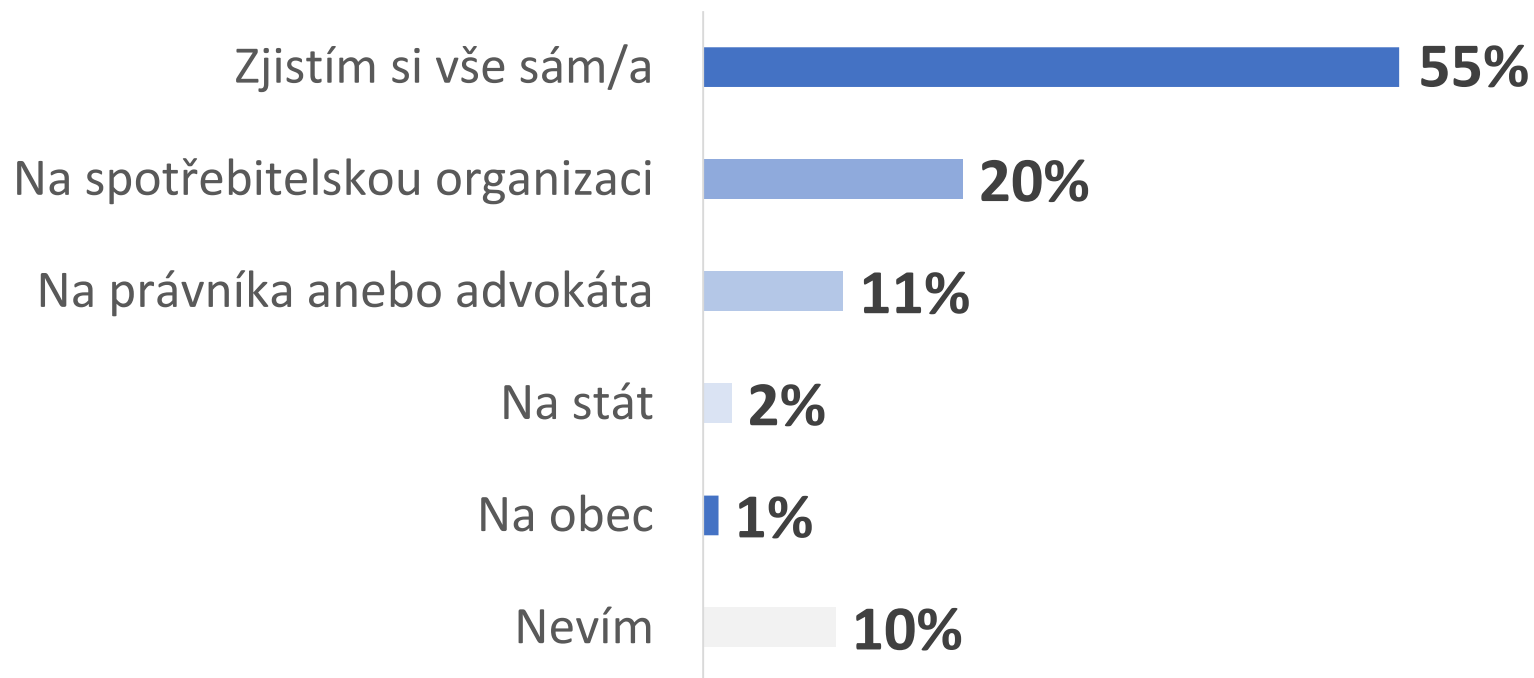
Je velmi obtížné sledovat změny právních předpisů a jako spotřebitel znát rozsah práv



Q24.Ohodnoťte prosím následující výrok: Je velmi obtížné sledovat změny právních předpisů a jako spotřebitel znát rozsah práv.
Q25. Kdo za to může?

Svá spotřebitelská práva si spotřebitelé nejčastěji zjišťují sami.

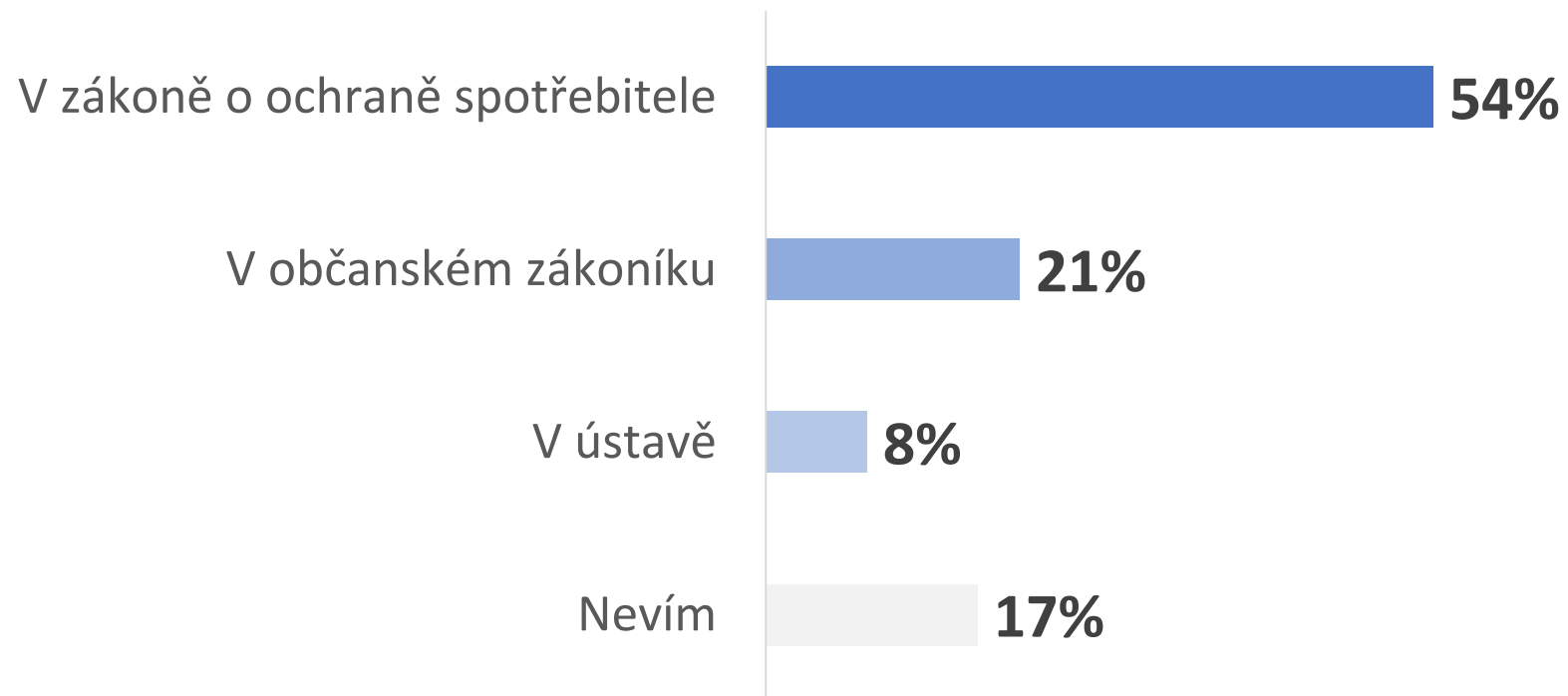
Na koho se obrátíte jako na prvního, když potřebujete poradit, jaká máte jako spotřebitel/ka práva?



Ženy se častěji obrací na spotřebitelské organizace (25 %), muži naproti tomu si informace častěji hledají sami (59%). Sami si také častěji hledají informace spotřebitelé s VŠ vzděláním (62 %).

Více než polovina spotřebitelů se u nás domnívá, že záruka je součástí zákona o ochraně spotřebitele.

Kde je upravena zákonná záruka za vady zboží v délce 24 měsíců?



Se vzděláním respondenta roste přesvědčení, že záruka je ošetřena v občanském zákoníku, ale i tak se 55 % vysokoškolsky vzdělaných lidí přiklání k variantě „zákon o ochraně spotřebitele“.

Čeští spotřebitelé se cítí být zákazníky, jejichž práva jsou respektována pouze průměrně.

Procentuálně je to 51 %.

5

Muži (55%) jsou spokojenějšími zákazníky, než ženy (49 %). Zároveň jsou spokojenější také vysokoškolsky vzdělaní spotřebitelé (55%).

SHRNUTÍ: ZÁKON O OCHRANĚ SPOTŘEBITELE

95 % spotřebitelů jen obtížně sleduje změny právních předpisů

Čí je to vina? 35 % nikoho, 35 % Parlamentu ČR, 34 % Vlády, 25 % EU

97 % dotázaných považuje Kodex spotřebitele za přínosný

51 %

je míra spokojenosti českých spotřebitelů jako zákazníků s respektovanými právy

55 %

spotřebitelů si zjišťuje informace o svých spotřebitelských právech samo



54 %

spotřebitelů je přesvědčeno, že záruka je uzákoněna v zák. na ochranu spotřebitele

