

ZA5215

**Flash Eurobarometer 278
(Business Attitudes towards Enforcement and Redress
in the Internal Market)**

**Country Specific Questionnaire
Slovenia**

Flash 278

Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

B. Screeners

B1. Ali vaše podjetje prodaja neposredno končnim potrošnikom?

- Da 1
- Ne 2
- [NV/BO] 9

[ČE NI DA, POTEK KONČAJTE ANKETO]

B2. Koliko zaposlenih imate v vašem podjetju?

- Zaposlenih
- [NV/BO] 9999

[ČE JE MANJ KOT 10, POTEK KONČAJTE ANKETO]

C. Demos / background

C1. Kolikšen je bil promet vašega podjetja v letu 2008? (Ali če je možno iz baze podatkov)

- €
- Zavrnil 8888
- [NV/BO] 9999

C2. Ali imate v vašem podjetju pravno službo ali odvetnika?

- Da 1
- Ne 2
- [NV/BO] 9

C3. Katere od naslednjih prodajnih kanalov uporabljate?

- Prodaja v poslovnih prostorih 1
- Internet 2
- Telefon 3
- Pošta 4
- Prodaja od vrat do vrat 5
- Drugi kanali, ki ne potekajo v poslovnih prostorih 6
- [NV/BO] 9

C4. Katera od naslednjih kategorij produktov predstavlja največji del vaše prodaje? (Če ni na voljo s pomočjo NACE kode)

- Hrana in pijača..... 1
- Oblačila, obutev in modni dodatki (vključno z nakitom in kozmetiko)..... 2
- Pohištvo, oprema in dekoracije (vključno z naredi-si-sam izdelki in izdelki za vzdrževanje)..... 3
- Gospodinjski aparati, elektronski izdelki in izdelki informacijske tehnologije..... 4
- Izdelki za prosti čas (npr. knjige, avdio-vizualni material, igrače, itd)..... 5
- Avtomobili, motorna vozila in deli..... 6
- Drugi izdelki..... 7
- Finančne storitve..... 8
- Telekomunikacijske storitve..... 9
- Energija in transportne storitve..... 10
- Hoteli in restavracije..... 11
- Druge storitve..... 12
- [NV/BO]..... 99

C5. V koliko državah EU-ja, izven Slovenije, imate podružnice ali maloprodajna mesta?

- Države
- [NV/BO]..... 99

C6. V koliko državah EU-ja trenutno čezmejno prodajate končnim potrošnikom?

Po naši definiciji je čezmejna prodaja prodaja po telefonu, pošti ali e-trgovina ali obiski na domu končnega potrošnika (t.j. splošna javnost), ki je državljan druge države Evropske unije kot pa je država prodajalca. Izvor izdelkov, ki se prodajajo ni pomemben. Kar je pomembno je to, da je v času transakcije končni potrošnik državljan druge države EU-ja, kot pa prodajalec. Prodaja v trgovinah ljudem iz drugih držav EU-ja, ki so na počitnicah ali na nakupovalnem izletu ne šteje kot čezmejna prodaja.

- Prodajam samo potrošnikom v Sloveniji..... 0
- Države
- [NV/BO]..... 99

C7. Če bi bile zakonske določbe, ki regulirajo transakcije s potrošniki, enake v vseh 27 državah članicah EU-ja, v koliko držav EU bi vas zanimalo prodajati čez mejo končnim strankam?

- v nobeno, čezmejna prodaja nas ne zanima..... 0
- Države
- [NV/BO]..... 99

A. Proposed questions for 2009 questionnaire

Pred začetkom ankete anketirancem razložite:

“Potrošniška zakonodaja” se razume kot zakonodaja, ki ureja ekonomske interese potrošnikov, kar pa ne vključuje varnosti izdelkov. Če se bodo vprašanja nanašala na varnost izdelkov, bo to izrecno navedeno.

“Varnost izdelkov” se nanaša samo na potrošniške izdelke in ne vključuje industrijskih izdelkov ali hrane. Nevarni izdelki ne izpolnjujejo varnostnih standardov, ne pa puške ali noži.

“Organi za varstvo potrošnikov” so nacionalni, regionalni in lokalni javni organi, ki izvajajo tržni nadzor in druge aktivnosti, ki zagotavljajo skladnost s potrošniško in varnostno zakonodajo.

Information & awareness of legal obligations towards consumers

TREND

A1. Kako dobro ste obveščeni o vaših zakonskih obveznostih do potrošnikov, ki izhajajo iz zakonodaje za zaščito potrošnikov v domači državi?

S potrošniško zakonodajo mislimo na zakonodajo, ki se ukvarja z gospodarskimi interesi potrošnikov, kar pa ne vključuje varnosti izdelkov. Če se bodo vprašanja nanašala na varnost izdelkov, bo to izrecno navedeno.

Vsi odgovori so strogo anonimni

- Popolnoma obveščen/a 1
- Dobro obveščen/a 2
- Nisem dobro obveščen/a ali 3
- Sploh nisem obveščen/a? 4
- [NV/BO] 9

NEW

A2. Kako dobro menite, da so potrošniki obveščeni o svojih pravicah, ki izvirajo iz potrošniške zakonodaje v domači državi?

- Popolnoma obveščen/a 1
- Dobro obveščen/a 2
- Nisem dobro obveščen/a ali 3
- Sploh nisem obveščen/a? 4
- [NV/BO] 9

MODIFIED TREND

A3. Kako dobro ste obveščeni o zakonodaji o varnosti izdelkov?

Z “varnostjo izdelkov” mislimo samo na potrošniške izdelke, kar pa ne vključuje industrijskih izdelkov ali hrane. Z nevarnimi izdelki mislimo izdelke, ki ne izpolnjujejo varnostnih standardov in ne izdelkov, ki so nevarni že sami po sebi kot so puške ali noži.

- Popolnoma obveščen/a 1
- Dobro obveščen/a 2
- Nisem dobro obveščen/a ali 3
- Sploh nisem obveščen/a? 4
- Ni primerno, ker ne prodajamo izdelkov 5
- [NV/BO] 9

TREND

A4. Ali veste kje lahko najdete pomembne informacije ter nasvete o potrošniški zakonodaji, ki velja v domači državi ali v drugih državah EU-ja?

[PREBERI - MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

- Da, o zakonodaji v domači državi 1
- Da, o zakonodaji v drugih državah EU-ja..... 2
- [Da, Evropski potrošniški center je posebej omenil] 3
- Ne, niti v domači državi niti v drugih državah EU-ja 4
- [NV/BO] 9

NEW

A5. Ali ste v zadnjih dveh letih aktivno iskali informacije ali nasvete o potrošniški zakonodaji (da ste na primer, pisno ali po telefonu ali prek iskanja po spletu kontaktirali organe za varstvo potrošnikov)?

- Da 1
- Ne, te informacije že imam, ni mi jih bilo potrebno iskati 2
- Ne, ker nisem potreboval/a teh informacij..... 3
- Ne, ker ne vem kje dobiti takšne informacije 4
- Ne, čeprav bi bile takšne informacije zelo uporabne 5
- Ne, drugi razlogi 6
- [NV/BO] 9

Knowledge of consumer legislation

NEW

A6.

IF COUNTRY= FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI

Kako dolg je reklamacijski rok v domači državi, kar se tiče prodaje na daljavo, to pomeni, da se izdelek kupi preko interneta, telefona ali po pošti?

Koliko KOLEDARSKIH dni je to?

.....Koledarskih dni

Reklamacijski rok je zakonska pravica potrošnika, da vrne izdelek, ki ga je kupil preko interneta, telefona ali po pošti znotraj določenega obdobja, brez da plača kazen

NEW

A7. Prosim, da pravilno zaključite naslednjo trditev?

Potrošnik ima pravico zaprositi za zamenjavo ali popravilo izdelka z napako... (Prilagodi se glede na državo)

- v enem letu od datuma originalnega nakupa ali 1
- v dveh letih od datuma originalnega nakupa ali 2
- v najmanj dveh letih od datuma originalnega nakupa in še dlje za nekatere posebne proizvode? 3
- [Nič od naštetega] 4
- [NV/BO] 9

NEW

A8. Prosim navedite, ali so naslednje poslovne prakse v Sloveniji prepovedane ali ne?

- Prepovedano 1
 - Ni prepovedano..... 2
 - [NV/BO] 9
- A. V marketinški material vključiti račun ali kak podoben dokument, ki zahteva plačilo 1 2 9
- B. Oglaševanje izdelkov, ki imajo v primerjavi z drugimi izdelki zelo nizko ceno, brez da imate na zalogi zadostno količino izdelkov za prodajo 1 2 9
- C. V oglase vključiti pretirane trditve..... 1 2 9
- D. Opisovanje izdelka kot "brezplačnega", čeprav je brezplačno na voljo samo potrošnikom, ki pokličejo premijsko telefonsko številko..... 1 2 9

NEW

A9. Prosim povejte ali so naslednje trditve povezane z varnostjo izdelkov pravilne ali ne?

- Pravilno..... 1
 - Ni pravilno 2
 - [NV/BO] 9
- A. Na zahtevo javnih organov morajo trgovci na drobno sodelovati z javnimi organi pri preprečevanju tveganja, ki ga predstavljajo izdelki, ki jih dobavlja..... 1 2 9
- B. Trgovci morajo o prodaji nevarnih izdelkih takoj obvestiti javne organe. 1 2 9
- C. Trgovci morajo pri svojih potrošnikih takoj odpoklicati nevarne proizvode..... 1 2 9
- D. Trgovci bi javnim organom morali razkriti kontaktne informacije proizvajalcev / uvoznikov nevarnih izdelkov. 1 2 9

Compliance with consumer legislation

NEW

A10. Ali ste v zadnjih dvanajstih mesecih naleteli na goljufivo oglaševanje, trditve ali ponudbe s strani vaših tekmecev?

Goljufivi oglasi želijo pridobiti denar, brez da se karkoli prodaja

- Da, večkrat..... 1
- Da, enkrat ali dvakrat..... 2
- Ne 3
- [Ne pride v poštev] 8
- [NV/BO] 9

NEW

A11. Ali ste v zadnjih dvanajstih mesecih naleteli na zavajajoče ali zmotno oglaševanje, trditve ali ponudbe s strani vaših konkurentov?

Zavajanje ali zmotno oglaševanje je oglaševanje, ki vsebuje napačne informacije oz. nudijo pravilne informacije o dobrinah ali storitvah, ki so naprodaj na zavajajoč način

- Da, večkrat..... 1
- Da, enkrat ali dvakrat..... 2
- Ne 3
- [NV/BO] 9

NEW

A12. Ali veste za primer, da so vaši konkurenti v zadnjih dvanajstih mesecih zavestno prodali kakršenkoli nevaren izdelek?

- Da, večkrat..... 1
- Da, enkrat ali dvakrat..... 2
- Ne 3
- Ne pride v poštev, ker ne prodajamo izdelkov 4
- [NV/BO] 9

NEW

A13. Ali veste za primer, ko so vaši konkurenti v zadnjih dvanajstih mesecih poskušali neupravičeno siliti oz. pritiskati na potrošnike, da nekaj kupijo oz. da podpišejo pogodbo?

- Da, večkrat..... 1
- Da, enkrat ali dvakrat..... 2
- Ne 3
- [NV/BO] 9

NEW

A14. Ali veste za primer, ko je vaš konkurent v zadnjih dvanajstih mesecih uporabil to, kar vi smatrate za nepošteno potrošniške pogodbene pogoje?

Nepošteni pogodbeni pogoji so tisti pogoji, ki povzročajo izrazito neravnovesje pri pravicah in dolžnostih pogodbenih strank, ki izhajajo iz pogodbe v škodo potrošnika.

- Da, večkrat..... 1
- Da, enkrat ali dvakrat..... 2
- Ne 3
- [NV/BO] 9

NEW

A15. Sedaj pa pomislite na vso zakonodajo, ki se ukvarja z gospodarskimi interesi potrošnikov in mi prosim povejte, ali se popolnoma strinjate - strinjate - ne strinjate - sploh ne strinjate z naslednjimi trditvami.

Naj vam še enkrat potrdim, da so vsi odgovori strogo anonimni

- Se popolnoma strinjam 1
- Se strinjam 2
- Se ne strinjam 3

- Se sploh ne strinjam.....	4
- [NV/BO].....	9
A. Spoštujete potrošniško zakonodajo.....	1 2 3 4 9
B. Vaši konkurenti spoštujejo potrošniško zakonodajo.....	1 2 3 4 9

NEW CORE

A16. Ali se je v zadnjih dveh letih zgodilo kaj od naslednjega, povezanega s potrošniško zakonodajo?

(Možnih več odgovorov, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Da	1
- Ne	2
- [Ne pride v poštev]	8
- [NV/BO].....	9
A. Kontaktirali so vas organi za varovanje potrošnikov v okviru splošnega nadzora vaše nacionalne prodaje.....	1 2 8 9
[ČE DRŽAVA NI AVSTRIJA ALI NEMČIJA]	
B1. Kontaktirali so vas organi za varovanje potrošnikov, v okviru posebne kontrole vaše nacionalne prodaje.....	1 2 8 9
[ČE DRŽAVA JE AVSTRIJA ALI NEMČIJA]	
B2. Kontaktirali so vas organi za varovanje potrošnikov oziroma potrošniške organizacije, v okviru posebne kontrole vaše nacionalne prodaje	
[ČE DRŽAVA NI AVSTRIJA ALI NEMČIJA]	
C1. Eden vaših konkurentov je bil predmet kontrole organov za varovanje potrošnikov	1 2 8 9
[ČE DRŽAVA JE AVSTRIJA ALI NEMČIJA]	
C2. Eden od vaših konkurentov je bil predmet kontrole organov za varovanje potrošnikov oz. potrošniških organizacij	
D. Organi za varovanje potrošnikov (ali potrošniške organizacije) so vas obvestili, da menijo, da kršite potrošniško zakonodajo. Na primer, na sestanku ali preko telefonskega klica z uradnikom, s poslanim pismom ali elektronskim sporočilom, kjer vas obveščajo o neskladnosti z zakonodajo, s tožbo ali s sodno prepovedjo.....	1 2 8 9
E. Organi za varovanje potrošnikov (oz. potrošniške organizacije) so obvestile enega od vaših konkurentov, da menijo, da ta konkurent krši potrošniško zakonodajo	1 2 8 9
F. Samoregulativno telo vam je naložilo kazen zaradi nespoštovanja sprejetih kodeksov obnašanja / kodeksa ravnanja	1 2 8 9
G. Ste iz medijev izvedeli za kršitvev potrošniške zakonodaje na vašem trgu.....	1 2 8 9
H. Kontaktirani ste bili s strani organov za varovanje potrošnikov, v okviru splošne kontrole vaše čez-mejne prodaje.....	1 2 8 9
[ČE DRŽAVA NI AVSTRIJA ALI NEMČIJA]	
I1. Kontaktirali so vas organi za varovanje potrošnikov v okviru posebne kontrole čez-mejne prodaje.....	1 2 8 9
[ČE DRŽAVA JE AVSTRIJA ALI NEMČIJA]	
I2. Kontaktirali so vas organi za varovanje potrošnikov oz. potrošniške organizacije v okviru posebne kontrole vaše čez-mejne prodaje	

J. Kontaktiral vas je Evropski potrošniški center (ECC) glede specifične pritožbe potrošnikov	1 2 8 9
---	---------

MODIFIED TREND CORE

A17. Ali se je v vašem podjetju v zadnjih dveh letih zgodilo kaj od naslednjega, povezanega z varnostjo izdelkov?

- Da	1
- Ne	2
- [NE PRIDE V POŠTEV, NE PRODAJAJO IZDELKOV]	8
- [NV/BO]	9
A. Prejeli ste pripombe kupcev glede varnosti kakšnega prodanega izdelka	1 2 8 9
B. Javni organi so preverili varnost katerega koli izmed prodajnih izdelkov	1 2 8 9
C. Javni organi so vas prosili, da umaknete oz. odpokličete katerega od prodajnih izdelkov	1 2 8 9
D. Javni organi so vas prosili, da objavite javno opozorilo o varnosti katerega od prodajnih izdelkov	1 2 8 9
E. Vi, kot trgovec na drobno, ste izvršili katerega izmed testov, da ste se prepričali, da so bili vsi izdelki ki ste jih prodajali, varni	1 2 8 9
F. Drugo dejanje (spontano)	1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A18. Naslednje trditve se nanašajo na nadzor upoštevanja potrošniške zakonodaje ter zakonodaje o varnosti izdelkov. Prosim povejte ali se popolnoma strinjate - strinjate - ne strinjate - sploh ne strinjate z naslednjimi izjavami.

- Se popolnoma strinjam	1
- Se strinjam	2
- Se ne strinjam	3
- Se sploh ne strinjam	4
- [NV/BO]	9
A. Javni organi aktivno nadzorujejo in skrbijo za spoštovanje potrošniške zakonodaje v mojem sektorju v domači državi	1 2 3 4 9
B. Javni organi aktivno nadzorujejo in skrbijo za spoštovanje zakonodaje o varnosti izdelkov v mojem sektorju v domači državi	1 2 3 4 9
C. Potrošniški NVO-ji aktivno nadzorujejo spoštovanje potrošniške zakonodaje v mojem sektorju v domači državi	1 2 3 4 9
D. Samoregulativna telesa aktivno nadzorujejo spoštovanje kodeksov obnašanja oz. kodeksov ravnanja v mojem sektorju v domači državi	1 2 3 4 9
E. Mediji redno poročajo o podjetjih, ki ne spoštujejo potrošniške zakonodaje	1 2 3 4 9
F. Na podlagi zgodbe v medijih sem spremenil svojo poslovno prakso	1 2 3 4 9

Complaints

NEW

A19. Katere so bile glavne težave o katerih so se potrošniki v zadnjih dvanajstih mesecih pritožili?

[ODPRTO VPRAŠANJE S PREDHODNIMI KODAMI - Možnih več odgovorov]

- Kakovost izdelkov (oz. storitev).....	1
- Poprodaja oz. odškodnina.....	2
- Dostava, nabava, namestitvev (vključno s storitvami za potrošnike).....	3
- Cena, tarifa, faktura oz. račun.....	4
- Pogodbeni pogoji oz. garancija.....	5
- Zavajajoče oglaševanje, agresivna prodaja oz. goljufive prakse.....	6
- Pomanjkanje jasnih informacij.....	7
- Incident povezan z nevarnimi izdelki oz. storitvami.....	8
- Etični ali okoljevarstveni vidiki.....	9
- problemi z zasebnostjo.....	10
- Težave pri zamenjavi / menjavi ponudnika.....	11
- Drugo.....	12
- Nobenega.....	98
- [NV/BO].....	99

NEW

A20. Kolikšen odstotek pritožb, ki ste jih dobili v zadnjih dvanajstih mesecih bi lahko rešili neposredno s potrošnikom v njihovo korist?

- %	
- [NV/BO].....	999

Redress

TREND

A21. Ali ste v zadnjih dveh letih uporabili mehanizme Alternativne rešitve spora (ADR) (t.j. arbitraža, posredniki, ombudsman, sporazumna telesa, odbori za pritožbe potrošnikov, druga telesa za reševanje sporov izven sodišča), da bi uredili spor s potrošniki? (Možnih več odgovorov, Za Finsko se mora prilagoditi posebej)

- Ne in ne poznam nobenega od teh mehanizmov.....	1
- Ne, a poznam nekaj ADR mehanizmov.....	2
- Ne, a sem član telesa ADR.....	3
- Da, uporabil/a sem mehanizme ADR.....	4
- Da in redno uporabljam te mehanizme.....	5
- Da, skozi telo ADR, ki mu pripadam.....	6
- [NV/BO].....	9

[ČE JE A21 = NE]

NEW

A22a. Zakaj niste uporabili ADR-ja (Alternativna rešitev spora)?

PREBERI – ROTIRAJ - Možnih več odgovorov

- Pripravljeni bi bili uporabiti ADR, a še ni bilo potrebe.....	1
- Niste vedeli, da je ADR na voljo tudi v domači državi za vaš sektor.....	2
- Menili ste, da niste dovolj obveščeni o ADR procesih.....	3

- Ne zaupate ADR procesom	4
- ADR vzame preveč časa.....	5
- ADR je predrag.....	6
- Zadevo ste raje poravnali na sodišču	7
- ADR za vaš sektor v domači državi ni na voljo	8
- Drugo	9
- [NV/BO]	99

[ČE JE A21 = DA]

NEW

A22b. Kakšen je bil izid vašega zadnjega primera ADR?

- Spor je bil razrešen	1
- ADR je sprejel sklep/mnenje, a ste se odločili, da greste na sodišče	2
- ADR je sprejel sklep/mnenje, a se je potrošnik odločil, da bo šel na sodišče.....	3
- ADR je sprejel sklep/mnenje, a ga niste upoštevali, potrošnik pa se ni odločil iti na sodišče.....	4
- [NV/BO]	9

[VPRAŠAMO VSE]

NEW

A23. Ali ste v zadnjih dveh letih morali iti na sodišče, da ste razrešili spore s potrošniki?

[MOŽEN SAMO EN ODGOVOR]

- Da, posamezni potrošniki	1
- Da, skupina potrošnikov, kot del kolektivnega sodnega primera	2
- Da, predstavniško telo (t.j. potrošniška organizacija ali državni organ) kot del kolektivnega sodnega primera.....	3
- Ne	4
- [NV/BO]	9

NEW

A24. Ali bi spor s skupino potrošnikov, ki je nastal zaradi enakega problema raje razrešili preko...?

[MOŽEN SAMO EN ODGOVOR]

- Posameznega ADR-ja ali.....	1
- Kolektivnega ADR-ja ali	2
- Posamezno sojenje ali.....	3
- Kolektivnih sodnih postopkov?	4
- [NV/BO]	9

Others

A25. Če pomislite na vse ne-živilske proizvode, ki so v domači državi trenutno na trgu, ali menite, da...?

[MOŽEN SAMO EN ODGOVOR]

- Pravzaprav so vsi izdelki varni 1
- je malo število izdelkov nevarnih, ali 2
- je veliko število izdelkov nevarnih 3
- [NV/BO] 9

NEW

A26. Ali ste član kakšnega kodeksa obnašanja oz kodeksa ravnanja, ki je povezan s potrošniškimi ali komercialnimi vprašanji za vaš sektor / trg?

- Da 1
- Ne 2
- [NV/BO] 9