

**ZA5467**

**Flash Eurobarometer 300 (Retailers' Attitudes Towards  
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire  
Slovenia**

# FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

---

## VPRAŠALNIKI IZBORA

- B1. Ali vaše podjetje prodaja neposredno končnim potrošnikom?**
- Da ..... 1
  - Ne ..... 2 *KONČAJ ANKETO*
  - [ne vem/brez odgovora] ..... 9
- B2. Koliko zaposlenih imate v vašem podjetju?**
- Zaposlenih → Če je manj kot 10, zaključite anketo
  - [ne vem/brez odgovora] ..... 999999

## DEMOS

- D1. V koliko državah EU-ja, zunaj Slovenije, imate podružnice ali maloprodajna mesta?**
- Države [ne vem/brez odgovora] ..... 99
- D2. Kolikšen je bil promet vašega podjetja v letu 2009?**
- €
  - [ne vem/brez odgovora] ..... 999999999
- D3. Katere od naslednjih prodajnih kanalov uporabljate?**  
*[MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]*
- 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
  - [ne vem/brez odgovora] ..... 9
- D4. Katera od sledečih kategorij izdelkov je pri vaši prodaji največja?**  
*[MOŽEN SAMO EN ODGOVOR]*
- Hrana in pijača ..... 1
  - Oblečila, 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
- Storitve energije ali transporta ..... 10
- Hoteli in restavracije ..... 11
- Druge storitve ..... 12
- [ne vem/brez odgovora] ..... 99

**D5. V koliko državah EU-ja, poleg Slovenije, aktivno tržite/oglašujete končnim potrošnikom?**  
**[PREBERI – SAMO EN ODGOVOR]**

VPIŠI:

- Države (0 – 26)
- [ne vem/brez odgovora] ..... 99

**D6. V koliko jezikih EU-ja ste trenutno pripravljeni za izvajanje transakcij s potrošniki?**  
**[PREBERI – SAMO EN ODGOVOR]**

- samo v Slovenskem jeziku..... 1

VPIŠI:

- Jeziki
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

**GLAVNI VPRAŠALNIK**  
**ČEZMEJNA PRODAJA**  
**VPRAŠAMO VSE**

**A1. V koliko državah EU-ja trenutno izvajate čezmejno prodajo 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 prebivalec 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 prebivalec 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 lastni državi ..... 0
- Države
- [ne vem/brez odgovora] ..... 99

**VPRAŠAMO VSE**

**A2. Prosimo, podajte nam oceno odstotka vašega celotnega prometa od:**

**A. E-prodaje/internetne prodaje**

- %
- [NI PRIMERNO - -] ..... 888
- [ne vem/brez odgovora] ..... 999

**B. Druge prodaje na daljavo (po telefonu, pošti, z obiskom na domu)**

- %
- [NI PRIMERNO - -] ..... 888
- [ne vem/brez odgovora] ..... 999

**[ČE JE ODGOVOR PRI A2\_A DRUGAČEN OD “000” ALI “888” ALI “999”]**

**A3. Ali lahko ocenite kolikšen odstotek vaše celotne vrednosti E-TRGOVINE/INTERNETNE PRODAJE prodate potrošnikom, ki živijo v drugih državah EU-ja?**

- %

- [NI PRIMERNO - Ni internetne prodaje]..... 888
- [ne vem/brez odgovora] ..... 999

**[ČE JE ODGOVOR PRI A2\_B DRUGAČEN OD "000" ALI "888" ALI "999"]**

**A4. Sedaj, če povzamemo, ali lahko ocenite kolikšen odstotek vaše celotne prodaje preko telefona, pošte, e-trgovine in obiskov na domu končnim potrošnikom je čezmejna prodaja državam EU-ja?**

- [ ][ ][ ]%
- [NI PRIMERNO - Ni prodaje na daljavo potrošnikom, ki se nahajajo v drugi državi]..... 888
- [ne vem/brez odgovora] ..... 999

**UKREPI ZA LAŽJO ČEZMEJNO PRODAJO**

**VPRAŠAMO VSE**

**A5. Če bi bile določbe zakonov, ki urejajo transakcije s potrošniki, enake v vseh 27 državah članicah, v koliko državah EU bi vas zanimala čezmejna prodaja končnim potrošnikom?**

- V nobeni, čezmejna prodaja nas ne zanima..... 0
- [ ][ ]Države
- [ne vem/brez odgovora] ..... 99

**INFORMACIJE IN ZAVEDANJE GLEDE PRAVNIH OBVEZNOSTI DO POTROŠNIKA**

**VPRAŠAMO VSE**

**A6. Kako dobro ste obveščeni o zakonskih obveznostih do potrošnikov, ki izhajajo iz potrošniške zakonodaje v vaši državi?**

**S potrošniško zakonodajo mislimo zakonodajo, ki se ukvarja z ekonomskimi interesi potrošnikov, ki ne vključuje varnosti izdelkov. Kadar se vprašanja nanašajo na varnost izdelkov, bo to posebej poudarjeno.**

- V celoti obveščen/a..... 1
- Dobro obveščen/a..... 2
- Nisem dobro obveščen/a ..... 3
- Sploh nisem obveščen/a ..... 4
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

**VPRAŠAMO VSE**

**A7. Kako dobro ste obveščeni o zakonodaji o varnosti izdelkov?**

- V celoti obveščen/a..... 1
- Dobro obveščen/a..... 2
- Nisem dobro obveščen/a ..... 3
- Sploh nisem obveščen/a ..... 4
- Ni primerno, ker ne prodajate izdelkov ..... 8
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

**VPRAŠAMO VSE**

**A9. Kako dobro ste obveščeni glede zakonodaje o varnosti hrane?**

- V celoti obveščen/a..... 1
- Dobro obveščen/a..... 2
- Nisem dobro obveščen/a ..... 3
- Sploh nisem obveščen/a ..... 4
- Ni primerno, ker ne prodajate živilskih izdelkov ..... 8

- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

**VPRAŠAMO VSE**

**A10. Ali veste, kje lahko najdete ali dobite relevantne informacije in nasvete glede potrošniške zakonodaje, ki se tiče bodisi vaše države ali drugih držav EU?**

[PREBERI– MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

- Da, glede zakonodaje v moji državi..... 1
- Da, glede zakonodaje v drugih državah EU ..... 2
- [Da, Evropski potrošniški center je posebej omenil] ..... 3
- Ne, niti v domači državi niti v drugih državah EU-ja..... 4
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

**A10b. Če bi bile določbe zakonov, ki urejajo transakcije s potrošniki, enake v vseh 27 državah članicah EU-ja, ali menite, da bi se raven vaše čezmejne prodaje ...**

[PREBERI– SAMO EN ODGOVOR]

- zelo povečala..... 4
- nekoliko povečala ..... 3
- nekoliko zmanjšala ..... 2
- zelo zmanjšala ..... 1
- [se ne bi spremenila] ..... 8
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

**POZNAVANJE POTROŠNIŠKE ZAKONODAJE**

**RAZDELITEV VPRAŠALNIKA**

**A11\_a. Sporočilo o odstoppu je zakonska pravica potrošnika, da vrne izdelek, ki ga je kupil preko interneta, telefona ali po pošti znotraj določenega obdobja, brez da plača kazen. Kolikšna je dolžina dobe sporočila o odstoppu v vaši državi? Prosim, oblikujte odgovor v KOLEDARSKIH dnevih**

- Koledarskih dni
- [ne vem/brez odgovora] ..... 999

**A12\_a. Prosim, da pravilno zaključite naslednjo trditev. "Potrošnik ima pravico zaprositi, da se pokvarjen izdelek popravi ...**

- v enem letu od datuma originalnega nakupa ali..... 1
- v dveh letih od datuma originalnega nakupa ali ..... 2
- V najmanj 2 letih od datuma prvotnega nakupa in dlje za nekatere določene izdelke ..... 3
- [Nič od zgoraj naštetega] ..... 4
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

**VPRAŠAMO VSE**

**A13. Prebral/a bom 4 izjave o zakonodaji v naši državi, ki se tiče poslovnih praks. Obstajajo prakse, ki so prepovedane in prakse, ki niso prepovedane. Ali mi lahko, prosim, za vsako izjavo poveste, ali je prepovedana ali ne?**

- Prepovedano ..... 1
- Ni prepovedano ..... 2
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

A. Vključiti račun ali podoben dokument, ki zahteva plačilo med marketinški material..... 1 2 9

- B. Oglaševanje izdelkov po zelo nizki ceni v primerjavi z drugimi ponudbami, ne da bi imeli na zalogi zadostno količino izdelkov za prodajo..... 1 2 9
- C. V oglase vključiti trditve, v katerih se pretirava..... 1 2 9
- D. Opisovati izdelek kot "brezplačen", čeprav je brezplačno na voljo le potrošnikom, ki pokličejo plačljivo (premijsko) telefonsko številko. .... 1 2 9

**VPRAŠAMO VSE**

**A14. Prebral/a bom 4 izjave o zakonodaji v vaši državi, ki se tiče varnosti izdelkov. Obstajajo pravilne ali napačne izjave. Ali mi lahko, prosim, za vsako izjavo poveste, ali je pravilna ali napačna?**

- Pravilno ..... 1
- Napačno ..... 2
- [Ni primerno, ker ne prodajamo izdelkov] ..... 8
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

- A. Na zahtevo javnih organov morajo trgovci na drobno sodelovati z javnimi organi pri preprečevanju tveganja, ki ga predstavljajo izdelki, ki jih dobavljajo..... 1 2 8 9
- B. Trgovci na drobno ne smejo dati izdelka, ki ni varen, na trg. .... 1 2 8 9
- C. Trgovci morajo pri svojih potrošnikih takoj odpoklicati izdelke, ki niso varni ..... 1 2 8 9
- D. Trgovci na drobno morajo biti sposobni predložiti tehnično dokumentacijo o varnostnih vidikih izdelkov, ki jih prodajajo ..... 1 2 8 9

**VPRAŠAMO VSE**

**A14bis. Prebral/a bom 4 izjave o zakonodaji v vaši državi, ki se tiče varnosti hrane. Obstajajo pravilne ali napačne izjave. Ali mi lahko, prosim, za vsako izjavo poveste, ali je pravilna ali napačna?**

- Pravilno ..... 1
- Napačno ..... 2
- [Ni primerno, ker ne prodajamo živilskih izdelkov]..... 8
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

- A. Vsa podjetja, ki prodajajo hrano končnemu potrošniku, so odgovorna za njeno varnost. .... 1 2 8 9
- B. Vsa podjetja, ki prodajajo hrano končnemu potrošniku, morajo biti zmožna identificirati in izslediti vse svoje dobavitelje. .... 1 2 8 9
- C. Vsa podjetja, ki prodajajo hrano končnemu potrošniku, morajo imeti vzpostavljene HACCP (Analiza tveganja in ugotavljanja kritičnih kontrolnih točk) postopke, z namenom obvladovanja tveganj..... 1 2 8 9
- D. Prisotnost alergena v hrani mora biti poudarjena s posebnim opozorilom na etiketi ..... 1 2 8 9

**SKLADNOST S POTROŠNIŠKO ZAKONODAJO**

**VPRAŠAMO VSE**

**A15. Ali ste v zadnjih dvanajstih mesecih naleteli na goljufivo oglaševanje, trditve ali ponudbe s strani vaših tekmecev?**

- Da, večkrat ..... 1
- Da, enkrat ali dvakrat ..... 2
- Ne ..... 3
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

**VPRAŠAMO VSE**

**A16. 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
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

**VPRAŠAMO VSE**

**A17. Ali veste za primer, da so vaši konkurenti v zadnjih dvanajstih mesecih zavestno prodali kakršenkoli nevaren izdelek?**

**Kot izdelke, ki niso varni mislimo potrošniške izdelke, ne industrijske ali prehranske izdelke, ki ne ustrezajo varnostnim standardom.**

- Da, večkrat ..... 1
- Da, enkrat ali dvakrat ..... 2
- Ne ..... 3
- Ni primerno, ker ne prodajamo izdelkov ..... 4
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

**VPRAŠAMO VSE**

**A18. 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**

- Popolnoma se strinjate ..... 1
- Strinjate ..... 2
- Ne strinjate ..... 3
- Sploh se ne strinjate ..... 4
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

A. Spoštujete potrošniško zakonodajo.. ..... 1 2 3 4 9

B. Vaši konkurenti spoštujejo potrošniško zakonodajo ..... 1 2 3 4 9

**VPRAŠAMO VSE**

**A19. Ali se je v zadnjih dveh letih zgodilo kaj od naslednjega, povezanega s potrošniško zakonodajo?**

- Da ..... 1
- Ne ..... 2
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

A\_1. Kontaktirali so vas organi za zaščito potrošnika v kontekstu inšpekcijskega pregleda zaradi vaše nacionalne prodaje ..... 1 2 9

B\_1. Eden od vaših konkurentov je bil predmet inšpekcijskega pregleda organov za varstvo potrošnikov. .... 1 2 9

**VPRAŠAMO VSE**

C. 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 9

**VPRAŠAMO VSE**

D. Organi za varovanje potrošnikov (oz. potrošniške organizacije) so obvestile enega od vaših konkurentov, da menijo, da ta konkurent krši potrošniško zakonodajo. .... 1 2 9

**VPRAŠAMO VSE**

F. Ste iz medijev izvedeli za kršitev potrošniške zakonodaje na vašem trgu. .... 1 2 9

G\_1. Kontaktirali so vas organi za varstvo potrošnikov v kontekstu inšpekcijskega pregleda zaradi vaše čezmejnne prodaje ..... 1 2 9

**VPRAŠAMO VSE**

H. Kontaktiral vas je Evropski potrošniški center zaradi specifične pritožbe potrošnika ..... 1 2 9

**VPRAŠAMO VSE**

**A20. Ali se je v vašem podjetju v zadnjih dveh letih zgodilo kaj od naslednjega, povezanega z varnostjo izdelkov?**

- Da ..... 1
- Ne ..... 2
- [NI PRIMERNO, KER NE PRODAJAMO IZDELKOV] ..... 8
- [ne vem/brez odgovora] ..... 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 ozdlekov ..... 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

**VPRAŠAMO VSE**

**A21. Naslednje izjave se nanašajo na spremljanje skladnosti s potrošniško zakonodajo in zakonodajo o varnosti izdelkov. Prosimo, povejte, ali se popolnoma strinjate, strinjate, ne strinjate ali se sploh ne strinjate z naslednjimi izjavami.**

- Popolnoma se strinjate ..... 1
- Strinjate ..... 2
- Ne strinjate ..... 3
- Sploh se ne strinjate ..... 4
- [NI PRIMERNO, KER NE PRODAJAMO IZDELKOV] ..... 8
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

A. Javni organi aktivno nadzorujejo in skrbijo za spoštovanje potrošniške zakonodaje v mojem sektorju v domači državi ..... 1 2 3 4 8 9

B. Javni organi aktivno nadzorujejo in skrbijo za spoštovanje zakonodaje o varnosti izdelkov v mojem sektorju v domači državi ..... 1 2 3 4 8 9



- C. Javne oblasti aktivno spremljajo in zagotavljajo skladnost z zakonodajo o varnosti hrane v mojem sektorju v moji državi. .... 1 2 3 4 8 9
- D. Potrošniške nevladne organizacije, aktivno nadzorujejo skladnost s potrošniško zakonodajo v mojem sektorju v moji državi. .... 1 2 3 4 8 9
- E. Samoregulativna telesa aktivno nadzorujejo spoštovanje kodeksov obnašanja oz. kodeksov ravnanja v mojem sektorju v domači državi ..... 1 2 3 4 8 9
- F. Mediji redno poročajo o podjetjih, ki ne spoštujejo potrošniške zakonodaje ..... 1 2 3 4 8 9
- G. Na podlagi zgodbe v medijih sem spremenil svojo poslovno prakso ..... 1 2 3 4 8 9

#### POPRAVEK

**A22a. Ali ste v zadnjih dveh letih uporabili mehanizme Alternativnega Reševanja Sporov (ADR) (t.j. arbitre, mediatorje, ombudsmane, komisije za spravo, komisije za pritožbe potrošnikov, druge organe, ki rešujejo spore izven sodišč), da bi rešili spore s potrošniki? (možnih več odgovorov)**

- 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, preko organa za ADR, katerega član sem ..... 6
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

**A23. 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
- Individualnih sodnih postopkov ali ..... 3
- Kolektivnih sodnih postopkov? ..... 4
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

#### DRUGO

##### VPRAŠAMO VSE

**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
- Ni primerno, ker ne prodajamo ne-živilskih izdelkov..... 8
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9

##### VPRAŠAMO VSE

**A26. Če pomislite vse na živilske izdelke, ki so trenutno na tržišču v vaši državi, ali menite, da ...?**

[MOŽEN SAMO EN ODGOVOR]

- Pravzaprav so vsi izdelki varni ..... 1
- je malo število izdelkov nevarnih, ali ..... 2

- je veliko izdelkov nevarnih ..... 3
- Ni primerno, ker ne prodajamo živilskih izdelkov ..... 8
- [ne vem/brez odgovora] ..... 9