

ZA5466

**Flash Eurobarometer 299 (Consumer Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Slovenia**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

VPRAŠAMO VSE

Q1. Prosim povejte mi, če ste v zadnjih 12 mesecih na daljavo kupili kakšno blago ali storitve v Sloveniji ali kje drugje na katerega od naslednjih načinov?

[MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

- Da, pri prodajalcu/dobavitelju s sedežem v Sloveniji 1
 - Da, pri prodajalcu/dobavitelju s sedežem v drugi državi članici
EU 2
 - Da, pri prodajalcu/dobavitelju s sedežem izven EU 3
 - Ne 4
 - [NV/BO] 9
- A. Preko interneta (spletna stran, elektronska pošta, itd.) 1 2 3 4 9
- B. Preko telefona 1 2 3 4 9
- C. Po pošti (katalogi, prodaja po pošti, itd.) 1 2 3 4 9

TREND 2009

[VPRAŠAJ, ČE JE PRI Q1A ALI Q1B ALI Q1C ODGOVOR "2"]

Q1A. Rekli ste, da ste kupili nekaj na daljavo (po telefonu, po pošti ali preko interneta) iz druge EU države. Povejte mi prosim, koliko ste skupaj porabili za izdelke, ki ste jih kupili na daljavo v zadnjih 12 mesecih iz druge EU države, tudi če je samo približna vrednost.

- []€ (or local currency)
- [NV/BO] 999999999

TREND 2009

VPRAŠAMO VSE

Q2. Ali ste v zadnjih 12 mesecih kupili kakšne izdelke, ko ste bili na počitnicah, nakupih ali poslovni poti v drugi državi EU-ja?

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

TREND 2008

Q3. Ali se vam je v zadnjih 12 mesecih zgodila katera od sledečih situacij, ko ste v Sloveniji ali kje drugje hoteli kupiti kaj na daljavo?

- Se je zgodilo 1
- Se ni zgodilo 2
- [NV/BO] 9

[ASK IF THE ANSWER IS 1 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- A. Zamuda pri dostavi nečesa, kar ste kupili pri prodajalcu/dobavitelju s sedežem v Sloveniji..... 1 2 9
- B. Pri prodajalcu/dobavitelju s sedežem v Sloveniji ste nekaj kupili, a to sploh ni bilo dostavljeno 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- C. Zamuda pri dostavi nečesa, kar ste kupili pri prodajalcu/dobavitelju s sedežem v drugi EU državi 1 2 9
- D. Pri prodajalcu/dobavitelju s sedežem v drugi EU državi ste nekaj kupili, a to sploh ni bilo dostavljeno..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 3 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- E. Zamuda pri dostavi nečesa, kar ste kupili pri prodajalcu/dobavitelju s sedežem v državi zunaj EU-ja..... 1 2 9
- F. Pri prodajalcu/dobavitelju s sedežem v državi zunaj EU-ja ste nekaj kupili, a to sploh ni bilo dostavljeno 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- G. Pri prodajalcu/dobavitelju iz druge EU države ste hoteli nekaj kupiti, a je prodajalec zavrnil, da vam to dostavi oziroma proda..... 1 2 9

TREND 2008

VPRAŠAMO VSE

Q4. Ali ste v zadnjih 12 mesecih kupili oz. se prijavili na kakšne finančne storitve (npr. tekoči račun, kreditne kartice, varčevalni račun, zavarovalniška polica, hipoteka, itd.) preko interneta, telefona ali pošte?

[MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

- Da, pri prodajalcu/dobavitelju s sedežem v Sloveniji 1
- Da, pri prodajalcu/dobavitelju s sedežem v drugi državi članici EU 2
- Da, pri prodajalcu/dobavitelju s sedežem izven EU 3
- [Ne] 4
- [NV/BO] 9

TREND 2008

VPRAŠAMO VSE

Q5. Če na splošno pomislite na nakupovanje dobrin ali storitev od prodajalcev/dobaviteljev, ki se nahajajo drugje v Evropski uniji, kar poimenujemo "čezmejno nakupovanje", mi, prosim, povejte, v kolikšni meri se strinjate ali ne strinjate z vsako od naslednjih trditev.

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

- Se sploh ne strinjam..... 4
 - [NV/BO]..... 9
- A. Dobrine in storitve ste pripravljeni nakupovati v drugem jeziku Evropske unije 1 2 3 4 9
- B. Veste, kje dobiti informacije in nasvete o čezmejnem nakupovanju v Evropski uniji 1 2 3 4 9
- C. V naslednjih 12 mesecih nameravate opraviti čezmejne nakupe, ki so vredni več, kot tisti, ki ste jih opravili v zadnjih 12 mesecih..... 1 2 3 4 9
- D. Čezmejno nakupovanje vas ne zanima, ker niste prepričani o svojih pravicah..... 1 2 3 4 9
- E. Čezmejno nakupovanje vas ne zanima, ker nimate dostopa do interneta 1 2 3 4 9
- F. Čezmejne transakcije v Evropski uniji vas v naslednjih 12 mesecih ne zanimajo 1 2 3 4 9
- G. Čezmejne transakcije vas ne zanimajo, ker vas skrbi, da bi se lahko pojavile težave, če bi bilo potrebno razreševati probleme, kot so pritožbe, vračanje nepopolnih izdelkov, itd..... 1 2 4 3 9
- H. Čezmejne transakcije vas ne zanimajo, saj vas skrbi, da bi postali žrtev zlorab ali poneverb, ko bi kupovali dobrine ali storitve 1 2 3 4 9
- I. Čezmejne transakcije vas ne zanimajo, ker vas skrbi dostava 1 2 3 4 9

TREND 2008

VPRAŠAMO VSE

Q6. Za vsako od sledečih mi prosim povejte, ali bi to z več zaupanja kupovali pri prodajalcu/dobavitelju iz druge države Evropske unije, iz Slovenije ali imate enako zaupanja v oba?

- Bolj zaupam prodajalcem iz druge EU države 1
 - Bolj zaupam prodajalcem iz Slovenije kot iz druge EU države 2
 - Enako zaupam 3
 - [NV/BO]..... 9
- A. Kupovanje dobrin ali storitev preko interneta 1 2 3 9
- B. Nakupovanje dobrin ali storitev preko telefona ali pošte 1 2 3 9
- C. Nakupovanje dobrin ali storitev od prodajnih zastopnikov na vašem domu ali na delu 1 2 3 9
- D. Nakupovanje dobrin ali storitev od prodajalca, medtem ko ste na počitnicah, nakupovalnem izletu ali poslovnem potovanju..... 1 2 3 9

Q7. Trenutno, ko kupujete dobrine ali storitve od prodajalca/dobavitelja v tujini, vašo transakcijo verjetno ureja zakonodaja države prodajalca/dobavitelja.

Če bi pri takšnih transakcijah veljala enotna evropska pravila, neodvisno od tega, kje je prodajalec/dobavitelj ustanovljen, ali bi bili bolj pripravljeni, enako pripravljeni ali manj pripravljeni opravljati take čezmejne nakupe:

- Bolj pripravljeni 1
- Enako pripravljeni 2
- Manj pripravljeni..... 3
- [NV/BO]..... 9

- A. ... pri elektronskih situacijah 1 2 3 9
- B. ... situacije na lokacijah 1 2 3 9

TREND 2009

VPRAŠAMO VSE

Q8. Ali se vam je v zadnjih 12 mesecih zgodilo kaj od naslednjega?

[MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

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

- A. Naleteli ste na nenaročene reklamne oglase, navedbe ali ponudbe (nezaželeni klici zastopnikov, nezaželena elektronska pošta, SMSi itd.) 1 2 9
- B. Naleteli ste na zavajajoče, sleparske reklamne oglase, navedbe ali ponudbe 1 2 9
[VPRAŠAJ C, ČE JE PRI TOČKI B ODGOVOR DA]
- C. Odzvali ste se na reklamni oglas ali ponudbo, ki se je izkazal kot zavajajoč oziroma sleparski 1 2 9
- D. Naleteli ste na goljufive reklamne oglase, trditve ali ponudbe 1 2 9
[VPRAŠAJ E, ČE JE PRI TOČKI D ODGOVOR DA]
- E. Odzvali ste se na reklamni oglas ali ponudbo, ki se je izkazal kot goljufiv 1 2 9

TREND 2009

VPRAŠAMO VSE

Q9. Ali ste v zadnjih 12 mesecih naleteli na kakšno težavo, ko ste kaj kupili v Sloveniji?

- Da - in glede tega sem se pritožil
prodajalcu/dobavitelju/proizvajalcu 1
- Da - a se prodajalcu/dobavitelju/proizvajalcu glede tega nisem
pritožil 2
- Ne 3
- [NV/BO] 9

TREND 2009

[VPRAŠAJ, ČE JE Q9 = 1]

Q10A. Na splošno, ste bili zadovoljni ali ne z načinom, kako je prodajalec/dobavitelj/proizvajalec obravnaval vašo pritožbo/vaše pritožbe?

- Zelo zadovoljni 4
- Dokaj zadovoljni 3
- Ne preveč zadovoljni 2
- Sploh niste zadovoljni 1
- [NV/BO] 9

TREND 2009

[VPRAŠAJ, ČE JE Q9 = 2]

Q10B. Kakšen je glavni razlog, da se niste pritožili?

- Ker je bilo bolj malo verjetno da bi dobili zadovoljivo rešitev za problem na katerega ste naleteli..... 1
- Vsote so bile premajhne 2
- Ker niste vedeli, kako ali kje se lahko pritožite 3
- Niste se pritožili prodajalcu/dobavitelju, ampak ste se obrnili neposredno na tretjo stran (potrošniška organizacija, odvetnik, arbitražna, mediacija, upravni organ, na sodišče)..... 4
- [Drugo] 8
- [NV/BO] 9

TREND 2009

[VPRAŠAJ, ČE JE Q10A = 1 ALI 2]

Q11. Kako ste nadaljevali?

[MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

- Niste več nadalje ukrepali 1
- Za nasvet ste prosili združenje potrošnikov/urad za pomoč potrošnikom 2
- Za nasvet ste prosili odvetnika..... 3
- Zadevo ste pripeljali do organa za arbitraže, posredovanja, sporazume 4
- Zadevo ste pripeljali pred sodišče..... 5
- Pritožili ste se javnemu organu (organ za varstvo potrošnikov, upravnemu organu oz lokalnim/regionalnim oblastem)..... 6
- [Drugo] 8
- [NV/BO] 9

TREND 2009

VPRAŠAMO VSE

Q12. Za vsako od sledečih trditev mi prosim povejte, če se z njo strinjate ali ne. V Sloveniji...

- Se močno strinjam 1
- Se strinjam 2
- Se ne strinjam 3
- Se močno ne strinjam 4
- [NV/BO] 9

- A. ... Reševanje sporov s prodajalci/dobavitelji s pomočjo arbitražnih, posredovalnih, upravnih organov (blago, ki slabo deluje, pozna dostava, ni dostave, itd.) je preprosto 1 2 3 4 9
- B. ... Reševanje sporov s prodajalci/dobavitelji na sodišču je preprosto 1 2 3 4 9

- C. ... Zaupate neodvisnim potrošniškimi organizacijam, da bodo znale ščititi vaše
 ☒prave potrošnika 1 2 3 4 9
- D. ... Organom oblasti zaupate, da bodo znali ščititi vaše pravice potrošnika 1 2 3 4 9
- E. ... Imate občutek, da ste z obstoječimi ukrepi za zaščito potrošnikov dovolj
 ☒zavarovani..... 1 2 3 4 9
- F. ... Na splošno prodajalci/dobavitelji v Sloveniji spoštujejo vaše pravice potrošnika 1 2 3 4 9
- G. ... Bili bi bolj pripravljeni zagovarjati svoje pravice, če bi se lahko združili z drugimi potrošniki, ki
 bi se pritožili zaradi iste zadeve 1 2 3 4 9
- H. ... Na podlagi zgodbe v medijih ste spremenili svoje obnašanje kot kupec (t.j. zamenjali ste
 trgovino ali izdelek) 1 2 3 4 9

SEDAJ BI VAM RAD/A POSTAVILA NEKAJ VPRAŠANJ O DRUGI TEMI

TREND 2009

VPRAŠAMO VSE

Q13. Pomislite na vse neživilske izdelke, ki so trenutno na trgu v Sloveniji. Ali vi menite da...?

- so v bistvu vsi izdelki varni 1
- majhno število izdelkov ni varnih 2
- precejšnje število izdelkov ni varnih 3
- [Odvisno od izdelka] 4
- [NV/BO] 9

NEW

VPRAŠAMO VSE

Q14. Če pomislite na vse živilske izdelke, ki so trenutno na trgu v Sloveniji, ali menite da...?

- so v bistvu vsi živilski izdelki varni 1
- majhno število živilskih izdelkov ni varnih 2
- precejšnje število živilskih izdelkov ni varnih 3
- [Odvisno od izdelka] 4
- [NV/BO] 9

MODIFIED 2009

VPRAŠAMO VSE

Q15. Ali je odpoklic izdelkov s trga kdaj vplival na vas osebno?

- Da, za neživilski izdelek 1
- Da, za živilski izdelek 2
- DA, ZA OBA 3
- Ne 4
- [NV/BO] 9

TREND 2009

[VPRAŠAJ, ČE JE Q15 "1" ALI "2" ALI "3"]

Q16A. Kaj ste naredili v taki situaciji?

[MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

- Niste ukrepali 1
- Stopili ste v stik s prodajalcem/distributerjem 2
- Stopili ste v stik s proizvajalcem..... 3
- Stopili ste v stik z državnimi organi 4
- Stopili ste v stik s potrošniško organizacijo..... 5
- Ukrepali ste na nek drug način 6
- [Drugo] 7
- [NV/BO]..... 9

TREND 2009

[VPRAŠAJ, ČE JE ODGOVOR NA Q15 "4" ALI "9"]

Q16B. Kaj bi storili, če bi odpoklic nekega neživilskega izdelka s trga vplival na vas?

[MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

- Ne bi ukrepali 1
- Stopili bi v stik s prodajalcem/distributerjem 2
- Stopili bi v stik s proizvajalcem..... 3
- Stopili bi v stik z državnimi organi 4
- Stopili bi v stik s potrošniško organizacijo..... 5
- Naredili bi nekaj drugega, kot so bile te omenjene možnosti..... 6
- [Drugo] 7
- [NV/BO]..... 9

TREND 2010

VPRAŠAMO VSE

Q17. Če pomislite na vse, kar ste kupili prejšnji teden; ali je na vašo izbiro vplival tudi okoljevarstveni vpliv izdelka (ali storitve)?

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

TREND 2010

VPRAŠAMO VSE

Q18. Če pri nakupovanju izdelkov/storitev upoštevate okoljevarstveni vpliv, kje želite, da so navedeni okoljevarstveni vplivi izdelka (ali storitve)?

- Ne - ne upoštevam okoljevarstvenega vpliva izdelka (ali storitve) 1
- Na izdelku (če ni storitev)..... 2
- Prikazano v trgovini / ko mi to prodajo 3
- Na internetu/domači strani/spletni strani 4
- [NV/BO]..... 9

D1. Spol

[NE SPRAŠUJ - OZNAČI PRIMERNO]

- [1] Moški
- [2] Ženska

D2. Koliko ste stari?

- [][] let
- [00] [ZAVRNITEV/BREZ ODGOVORA]

D3. Koliko ste bili stari, ko ste zaključili redno izobraževanje?

[Vpiši STAROST, KO SE JE KONČALO IZOBRAŽEVANJE]

- [][] let
- [00] [ŠE VEDNO SE REDNO IZOBRAŽUJE]
- [01] [NIKOLI SE NI REDNO IZOBRAŽEVAL]
- [99] [ZAVRNITEV/BREZ ODGOVORA]

D4. Kar se tiče vaše trenutne zaposlitve, bi rekli, da ste samozaposleni, zaposleni, fizični delavec ali pa bi rekli, da trenutno ne delate? Ali to pomeni, da ste...

[ČE JE PODAN ODGOVOR V GLAVNI KATEGORIJI, PREBERI POD-KATEGORIJE, KI SE NANAŠAJO - SAMO EN ODGOVOR]

- samo-zaposleni

- i.e. : - Kmet, gozdar, ribič 11
- lastnik trgovine, obrtnik 12
- strokovnjak (odvetnik, zdravnik, računovodja, arhitekt, ...) 13
- Vodstveni delavec v podjetju 14
- drugo 15

- Zaposleni

- i.e. : - strokovnjak (zaposleni zdravnik, odvetnik, računovodja, arhitekt) 21
- Splošni menedžment, direktor ali vodstveni menedžment 22
- srednji menedžment 23
- Državni uradnik 24
- Pisarniški delavec 25
- drugi zaposleni (prodajalec, zdravstveni tehnik itd.) 26
- drugo 27

- fizični delavec

- i.e. : - nadzornik / delovodnja (vodja ekipe itd...) 31
- fizični delavec 32
- nekvalificiran fizični delavec 33
- drugo 34

- trenutno ne delam

→ i.e. :	- skrbi za dom	41
	- študent (redni)	42
	- upokojen	43
	- išče zaposlitev	44
	- drugo	45
	- [Zavrnil]	99

TREND 2009

B6. Ali bi rekli, da živite v...

- ruralni vasi.....	1
- manjšem mestu.....	2
- Srednje velikem mestu.....	3
- Večjem mestu	4
- mesto / glavno mesto	5
- [NV/BO].....	9

TREND 2009

B7. Ali imate doma na voljo dostop do interneta...

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