

ZA5794

**Flash Eurobarometer 359
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Croatia**

A Flash broj

--	--	--	--

FL331 A

B Zemlja

--	--

FL331 B

C Broj ankete

--	--	--	--	--	--

FL331 C

NACE NACE kod (podaci o uzorku)

--

				NACE kod - 4 znamenke
--	--	--	--	-----------------------

FL331 NACE

--

SIZE Veličina tvrtke (podaci o uzorku)

--

				Veličina tvrtke
--	--	--	--	-----------------

FL331 SIZE

(UVOD1) Dobar dan, moje ime je (IME) i zovem iz Hendala. Mogu li razgovarati s (IME) ISPITANIK A ILI OPIS POLOŽAJA/ULOGE AKO IME NIJE POZNATO)?

(UVOD2) AKO NA RECEPCIJI TRAŽE DODATNE INFORMACIJE: Mi kontaktiramo ključne donositelje odluka u tvrtkama diljem Europe glede njihovih stavova o aktualnim poslovnim temama. Njihovi odgovori će biti upotrijebljeni kao podrška u donošenju odluka i dizajniranju buduće europske politike. Bio/bila bih izuzetno zahvalan/zahvalna ako bih mogao/mogla razgovarati s njim ili s njom kako bismo uključili i njegovo/njeno mišljenje u ovu studiju.

AKO PRIKLADAN ISPITANIK NIJE DOSTUPAN, UGOVORI TERMIN

(UVOD3) (KAD RAZGOVARATE S CILJANIM ISPITANICIMA) Dobar dan, moje ime je (IME) i zovem iz Hendala, agencije za istraživanje tržišta.

	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49

FL331 LAN1

(OSIGURANJE POVJERLJIVOSTI PODATAKA) Želio bih vas uvjeriti kako je vaše sudjelovanje potpuno dobrovoljno te kako će svi vaši odgovori biti tretirani kao povjerljivi. Za potrebe kontrole kvalitete i usavršavanja, ovaj intervju može biti nadgledan ili sniman. Najprije ću vam postaviti nekoliko pitanja čija je svrha čisto klasifikacijske naravi...

PITAJ SVE

P1 Prodaje li vaša tvrtka izravno krajnjim potrošačima?

Da	1
Ne	2

FL331 P1

AKO "NE", KOD 2 U P1, PREKINITE INTERVJU

P2a Koliko Vaša tvrtka ima zaposlenih?

(ANKETAR: AKO "Ne zna/bez odgovora", KOD '999') - (SAMO JEDAN ODGOVOR)

					zaposlenika
--	--	--	--	--	-------------

FL331 P2a

AKO IMA MANJE OD 10 ZAPOSLENIKA, P2a<10, PREKINITE INTERVJU - AKO JE P2a=999, IDI NA P2b - OSTALI IDU NA P3

P2b Ima li vaša tvrtka...

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

manje od 10 zaposlenika	1
10 do 49 zaposlenika	2

50 do 249 zaposlenika	3
250 ili više zaposlenika	4
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	5

FL331 P2b

P3 | Koji je točno vaš položaj u tvrtki?

(NE ČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

Generalni direktor	1
Komercijalni direktor/Direktor prodaje	2
Direktor marketinga	3
Nešto drugo (ZAPIŠI ŠTO)	4

FL331 P3

PITAJ P3o I P3 AKO JE "NEŠTO DRUGO", KOD 4 U P3 - OSTALI IDU NA D5

P3o | Koji je to drugi položaj?

(ZAPIŠI)

2	2	(2052,2053-2056)
---	---	------------------

FL331 P3o

P4 | Jeste li Vi osobno odgovorni za donošenje odluka u svojoj tvrtki?

(SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da	1
Ne	2

FL331 P4

PITAJ P5a, P5b, P5C, P5D I P5E AKO "NE", KOD 2 U P4 - AKO "DA", KOD 1 U P4 IDI NA D5

P5a	Jako mi je žao, ali za ovu studiju možemo intervjuirati samo ispitanike koji su odgovorni za donošenje odluka. Možete li mi reći ime osobe koja rukovodi komercijalnim aktivnostima tvrtke (komercijalni direktor, direktor prodaje, direktor marketinga)?
-----	--

(ANKETAR: ZAPIŠI IME PREPORUČENE OSOBE - AKO "NEMA ODGOVORA/ODBIJA ODGOVORITI", KOD '999')		
--	--	--

10	2	(2058,2059-2078)
----	---	------------------

--

FL331 P5a

--

P5b	Koji je njegov/njezin položaj u tvrtki?
-----	---

(ANKETAR: ZAPIŠI POLOŽAJ PREPORUČENE OSOBE - AKO "NEMA ODGOVORA/ODBIJA ODGOVORITI", KOD '999')		
--	--	--

10	2	(2079,2080-2099)
----	---	------------------

--

FL331 P5b

--

P5c	Možete li mi, molim vas, dati broj njegovog/njenog ureda ili direktni telefonski broj?
-----	--

(ANKETAR: ZAPIŠI BROJ UREDA/DIREKTNI TELEFONSKI BROJ PREPORUČENE OSOBE - AKO "NEMA ODGOVORA/ODBIJA ODGOVORITI", KOD '999')		
--	--	--

10	2	(2100,2101-2120)
----	---	------------------

--

--

FL331 P5c

--

P5d Molim vas, mogu li potvrditi da trenutno razgovaram s (DANO IME)?

(ANKETAR: ZAPIŠI IME OSOBE S KOJOM RAZGOVARAŠ - AKO "NEMA ODGOVORA/ODBIJA ODGOVORITI", KOD '999')

10 2 (2121,2122-2141)

--

FL331 P5d

--

P5e PREUSMJERAVANJE POZIVA

(SAMO JEDAN ODGOVOR)

Ispitanik vas spaja s preporučenom osobom	1
Nazvat ćete preporučenu osobu kasnije	2

FL331 P5e

AKO JE KOD 1 U P5e IDI NA INTRO3 - AKO JE KOD 2 PREKINI KONTAKT

--

D3 Što od sljedećeg prodajete krajnjim potrošačima? "Pod hranom mislimo na: hranu koju potrošači mogu konzumirati kod kuće, ponijeti ju ili ju konzumirati na licu mjesta."

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

Prehrambene proizvode	1,
Neprehrambene proizvode	2,
Usluge	3,
Nešto drugo (NE ČITAJ)	4,
Ne zna/bez odgovora	5,

NEW BASED ON FL331 D3

--

D5	U koliko zemalja Europske unije trenutno prekogranično prodajete krajnjim potrošačima? "Prekogranična prodaja je prodaja krajnjem potrošaču s prebivalištem u državi članici Europske unije koja je različita od one u kojoj se nalazi prodavač, putem e-trgovine/Interneta, poštanske narudžbe (pošte), teleprodaje/call centra, predstavnika koji obilaze potrošače u njihovim domovima. Prodaja u fizičkim prodajnim mjestima se ne kvalificira kao prekogranična prodaja krajnjim potrošačima."
----	--

(ANKETAR: AKO "PRODAJE SAMO POTROŠAČIMA U HRVATSKOJ", KOD '00' - AKO "NE ZNA/BEZ ODGOVORA", KOD '99')

	zemlja/zemlje/zemalja
--	-----------------------

FL331 D5 MODIFIED TREND

--

Q1	Koliko su važne sljedeće prepreke za razvoj vaše prekogranične prodaje u druge zemlje Europske unije?
----	---

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Vrlo važno	Prilično važno	Ne naročito važno	Potpuno nevažno	Ne zna/bez odgovora
1	Dodatni troškovi za usklađivanje s poreznim propisima različitih država (npr. propisima o PDV-u)	1	2	3	4	5
2	Dodatni troškovi za usklađivanje s različitim propisima o zaštiti potrošača te ugovornim pravom (uključujući pravni savjet)	1	2	3	4	5
3	Viši troškovi prekogranične isporuke u usporedbi s domaćom isporukom	1	2	3	4	5
4	Mogući viši troškovi za rješavanje prekograničnih tužbi i sporova	1	2	3	4	5

5	Mogući viši troškovi vezani za rizik od prijevare i neplaćanja u prekograničnoj prodaji	1	2	3	4	5
6	Dodatni troškovi koji nastaju uslijed razlike u jezicima	1	2	3	4	5
7	Dodatni troškovi vezani za usluge nakon prodaje u prekograničnim transakcijama	1	2	3	4	5
8	Ograničenja prekogranične prodaje nametnuta od proizvođača ili dobavljača	1	2	3	4	5
9	Dodatni troškovi koji nastaju uslijed različitih potrošačkih navika	1	2	3	4	5
10	Viši troškovi zbog geografske udaljenosti	1	2	3	4	5

FL331 Q2 TREND MODIFIED

Q2	Planirate li prekograničnu prodaju potrošačima u nekoj zemlji Europske unije, a ne samo u Hrvatskoj, u narednih 12 mjeseci?
----	---

Da	1
Ne	2
Ne zna/bez odgovora	3

NEW

Pojam "propisi o zaštiti potrošača" treba razumjeti kao propise koji se odnose na ekonomske interese potrošača, a ne uključuju sigurnost proizvoda. Kada se pitanja odnose na sigurnost proizvoda, to će biti izričito navedeno.

Q3	Kada razmišljate o propisima o zaštiti potrošača, recite mi, molim vas, do koje mjere se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama. Dopustite da još jednom potvrdim da su svi odgovori u potpunosti anonimni.
----	---

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Slazem se u potpunosti	Slazem se	Ne slazem se	Uopće se ne slazem	Ne zna/bez odgovora
--	--	------------------------	-----------	--------------	--------------------	---------------------

1	Poštujete propise o zaštiti potrošača	1	2	3	4	5
2	Vaši konkurenti poštuju propise o zaštiti potrošača	1	2	3	4	5

FL331 Q10 TREND MODIFIED

Q4	Razmišljajući općenito o mogućim načinima pronalaženja relevantnih informacija i savjeta o propisima o zaštiti potrošača ili u Hrvatskoj ili u drugoj zemlji Europske unije, molim vas recite mi do koje mjere se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama.
----	---

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Slazem se u potpunosti	Slazem se	Ne slazem se	Uopće se ne slazem	Ne zna/bez odgovora
--	--	------------------------	-----------	--------------	--------------------	---------------------

1	Znate gdje možete dobiti informacije i savjete o propisima o zaštiti potrošača u Hrvatskoj	1	2	3	4	5
2	Znate gdje možete dobiti informacije i savjete o propisima o zaštiti potrošača u drugim zemljama Europske unije	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL331 Q3

Q5	"Tijela nadležna za potrošače" su državna, regionalna i lokalna tijela javne vlasti koja provode aktivnosti nadzora tržišta te druge aktivnosti kako bi se osiguralo poštivanje propisa o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda. Jeste li u proteklih 12 mjeseci bili informirani od tijela nadležnih za potrošače (ili organizacija za zaštitu potrošača) o njihovom mišljenju da ste prekršili propise o zaštiti potrošača? Na primjer, na sastanku ili putem telefonskog razgovora s dužnosnikom, putem pisma ili e-pošte s naznakom vašeg navodnog nepoštivanja propisa, pokretanjem parničnog postupka protiv vas pred sudom ili zabranom ili unutar upravnog postupka koji može uključivati izricanje kazni te izricanje drugih mjera.
----	---

Da	1
Ne	2
Ne zna/bez odgovora	3

FL331 Q12 TREND SLIGHTLY MODIFIED

NE PITAJ Q6a U IE I UK - IE I UK IDU NA Q6b

Q6a	Molim Vas da pravilno završite sljedeću izjavu. Potrošač ima pravo tražiti popravak neispravnog proizvoda?
-----	--

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

U roku od 1 godine od datuma prvobitne kupovine	1
U roku od 2 godine od datuma prvobitne kupovine	2
U roku od najmanje 2 godine od datuma prvobitne kupovine, a za neke proizvode i dulje	3
Ništa od navedenog (NE ČITAJ)	4
Ne zna/bez odgovora	5

FL331 Q5a TREND SLIGHTLY MODIFIED

PITAJ Q6b SAMO U IE I UK - OSTALI IDU NA Q7 - NE PITAJ Q6b U ŠKOTSKOJ - ŠKOTSKA IDE NA Q6c

Q6b	
-----	--

	1
	2
	3
	4
	5

FL331 Q5b TREND SLIGHTLY MODIFIED

PITAJ Q6c SAMO U ŠKOTSKOJ - OSTALI IDU NA Q7

Q6c

	1
	2
	3
	4
	5

FL331 Q5c TREND SLIGHTLY MODIFIED

PITAJ SVE

Q7 Pročitat ću vam 4 izjave koje se tiču propisa u Hrvatskoj vezano za poslovnu praksu. Neke od njih su zabranjene, a neke nisu. Možete li, molim vas, za svaku izjavu naznačiti je li to zabranjeno ili nije?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Zabranjen o	Nije zabranjen o	Ne zna/bez odgovora
1	Zahtijevanje plaćanja u marketinškim materijalima putem računa ili sličnog dokumenta	1	2	3
2	Reklamiranje proizvoda po veoma niskoj cijeni u usporedbi s drugim ponudama, bez da se osigura razumna količina proizvoda za prodaju	1	2	3
3	Navođenje preuveličanih izjava u reklamama	1	2	3
4	Opisivanje proizvoda kao "besplatnog" iako je on besplatno dostupan samo kupcima koji nazovu broj telefona za koji se poziv plaća po visokoj cijeni	1	2	3

FL331 Q6 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q8	Jeste li u proteklih dvanaest mjeseci naišli na obmanjujuće ili prijevarne reklame, izjave ili ponude vaših konkurenata? Obmanjujuće ili prijevarne reklame su one koje sadrže lažne informacije ili predstavljaju činjenično točne informacije na obmanjujući način, vezano za proizvode ili usluge koji se prodaju.
----	---

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da, nekoliko puta	1
Da, jednom ili dvaput	2
Ne	3
Ne zna/bez odgovora	4

FL331 Q8 TREND MODIFIED

Q9	Jeste li u proteklih dvanaest mjeseci naišli na lažne izjave ili ponude vaših konkurenata? Lažnim reklamama se u stvari nastoji dobiti novac bez prodaje, na primjer lažna lutrija
----	--

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da, nekoliko puta	1
Da, jednom ili dvaput	2
Ne	3
Ne zna/bez odgovora	4

FL331 Q7 TREND MODIFIED

Q10	Vjerujete li općenito izjavama i ponudama vaših konkurenata u odnosu na učinak njihovih proizvoda na okoliš?
-----	--

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da, uvijek	1
Da, u većini slučajeva	2
Da, u nekim slučajevima	3
Ne, nikad	4
Ne zna/bez odgovora	5

NEW BASED ON FL331 Q9

PITAJ Q11 AKO "Trgovci na malo prodaju neprehrambene proizvode", KOD 2 U D3

Q11	"Sigurnost proizvoda" se odnosi samo na potrošačke proizvode i ne uključuje industrijske proizvode. Nesigurni proizvodi su oni koji ne odgovaraju standardima sigurnosti, pod time se ne misli na puške ili noževe. Kada razmišljate o svim neprehrambenim proizvodima koji su trenutno dostupni na vašem tržištu u Hrvatskoj, mislite li...?
-----	---

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da su u suštini svi neprehrambeni proizvodi sigurni	1
Da je mali broj neprehrambenih proizvoda nesiguran	2
Da je značajan broj neprehrambenih proizvoda nesiguran	3
Ne zna/bez odgovora	4

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

PITAJ Q12 AKO "Trgovci na malo prodaju prehrambene proizvode", KOD 1 U D3

Q12 Kada razmišljate o svim prehrambenim proizvodima koji su trenutno dostupni na vašem tržištu u Hrvatskoj, mislite li...?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da su u suštini svi prehrambeni proizvodi sigurni	1
Da je mali broj prehrambenih proizvoda nesiguran	2
Da je značajan broj prehrambenih proizvoda nesiguran	3
Ne zna/bez odgovora	4

FL331 Q16 TREND STRONGLY MODIFIED

PITAJ Q13 AKO "Trgovci na malo prodaju neprehrambene proizvode", KOD 2 U D3

Q13 Uzimajući u obzir sigurnost proizvoda, je li se nešto od sljedećeg dogodilo u vašoj tvrtki u protekle dvije godine?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Da	Ne	Ne zna/bez odgovora
--	--	----	----	---------------------

1	Primili ste pritužbu kupca vezanu za sigurnost nekog proizvoda koji ste prodali	1	2	3
2	Nadležna tijela su provjeravala sigurnost nekog proizvoda koji ste prodavali	1	2	3
3	Nadležna tijela su zahtijevala da povučete iz prodaje neki proizvod koji ste prodavali	1	2	3
4	Nadležna tijela su zahtijevala da izdate javno upozorenje vezano za sigurnost nekog proizvoda koji ste prodavali	1	2	3
5	Vi, kao trgovac na malo, ste proveli određene testove kako biste se uvjerali da je neki proizvod koji prodajete siguran	1	2	3
6	Bilo koja druga radnja provođenja zakona vezana za sigurnost proizvoda	1	2	3

FL331 Q11 TREND STRONGLY MODIFIED

PITAJ Q14.2 AKO "Trgovci na malo prodaju neprehrambene proizvode", KOD 2 U D3

PITAJ Q14.3 AKO "Trgovci na malo prodaju prehrambene proizvode", KOD 1 U D3

PITAJ Q14.1, Q14.4, Q14.5, Q14.6, Q14.7 SVE

Q14 Sljedeće izjave se odnose na nadzor poštivanja propisa o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda. Molim vas recite mi da slažete li se u potpunosti, slažete se, ne slažete se ili se uopće ne slažete sa sljedećim izjavama:

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Slazem se u potpunosti	Slazem se	Ne slažem se	Uopće se ne slažem	Ne zna/bez odgovora
1	Javne vlasti provode aktivan nadzor i osiguravaju poštivanje propisa o zaštiti potrošača u vašem sektoru u Hrvatskoj	1	2	3	4	5
2	(pitaj samo ako je D3=2) Javne vlasti provode aktivan nadzor i osiguravaju poštivanje propisa o sigurnosti proizvoda u vašem sektoru u Hrvatskoj	1	2	3	4	5
3	(PITAJ SAMO AKO JE D3=1) Javne vlasti provode aktivan nadzor i osiguravaju poštivanje propisa o sigurnosti prehrambenih proizvoda u vašem sektoru u Hrvatskoj	1	2	3	4	5

4	Nevladine udruge potrošača (NVU) provode aktivan nadzor poštivanja propisa o zaštiti potrošača u vašem sektoru u Hrvatskoj	1	2	3	4	5
5	Samoregulirajuća tijela provode aktivan nadzor poštivanja pravila ponašanja i pravila prakse u vašem sektoru u Hrvatskoj	1	2	3	4	5
6	Mediji redovito izvještavaju o poduzećima koja ne poštuju propise o zaštiti potrošača u vašem sektoru	1	2	3	4	5
7	Promijenili ste svoju poslovnu praksu zbog neke medijske priče	1	2	3	4	5

FL331 Q13 TREND SLIGHTLY MODIFIED

PITAJ SVE OSIM U FINSKOJ I ŠVEDSKOJ

Q15a	Jeste li čuli za neko tijelo za alternativno rješavanje sporova (tj. arbitražno tijelo, tijelo za provođenje postupka posredovanja, javne pravobranitelje, tijelo za provođenje postupka mirenja, odbore za pritužbe potrošača, druga tijela za izvansudsko rješavanje sporova) putem kojeg se rješavaju sporovi s potrošačima u Hrvatskoj?
------	---

(PROČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da, ali niste član nekog tijela za alternativno rješavanje sporova	1
Da, i član ste nekog tijela za alternativno rješavanje sporova	2
Ne	3
Ne zna/bez odgovora	4

NEW BASED ON FL331 Q14a

PITAJ Q15b SAMO U FINSKOJ

Q15b	
------	--

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14b

PITAJ Q15c SAMO U ŠVEDSKOJ

Q15c	
------	--

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14a TREND MODIFIED

PITAJ Q16a ako "zna za neko tijelo za alternativno rješavanje sporova", kod 1 ili 2 u Q15a

Q16a	Jeste li u protekle dvije godine koristili neko tijelo za alternativno rješavanje sporova (tj. arbitražno tijelo, tijelo za provođenje postupka posredovanja, javne pravobranitelje, tijelo za provođenje postupka mirenja, odbore za pritužbe potrošača, druga tijela za izvansudsko rješavanje sporova) za rješavanje sporova s potrošačima?
------	--

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da, nekoliko puta	1
Da, jednom ili dvaput	2
Ne	3
Ne zna/bez odgovora	4

NEW

PITAJ Q16b samo u Finskoj ako "zna za neko tijelo za alternativno rješavanje sporova", kod 1 ili 2 u Q15b

PITAJ Q16b samo u Švedskoj ako "zna za neko tijelo za alternativno rješavanje sporova", kod 1 ili 2 u Q15c

Q16b	
------	--

--

	1
	2
	3
	4

NEW

DEMOGRAFIJA

PROG: Iznos se mora unijeti izravno u lokalnoj valuti, taj iznos će biti automatski konvertiran u eure (tablica za konverziju je poslana)

--

D1	Koliki je bio ukupan prihod vaše tvrtke prošle godine?
----	--

(ANKETAR: AKO "Ne zna/bez odgovora", KOD '999')

										kuna
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------

FL331 D1

--

D2	Koristite li sljedeće prodajne kanale za maloprodaju?
----	---

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

E-trgovina / Internet	1,
Naručivanje putem pošte (poštom)	2,
Teleprodaja / call centar (isključujući e-trgovinu, npr. telefonska prodaja, TV kupovina)	3,
Prodaja putem predstavnika koji obilaze kupce u njihovim domovima	4,
Izravna maloprodaja (tj. dućani)	5,
Nešto drugo (NE ČITAJ)	6,
Ne zna/bez odgovora	7,

FL331 D2

--

D4	Na kojem jeziku prodajete krajnjim potrošačima?
----	---

(NE ČITAJ - MOGUĆE VIŠE ODGOVORA)

bugarski	1,
češki	2,

hrvatski	3,
danski	4,
nizozemski	5,
engleski	6,
estonski	7,
finski	8,
francuski	9,
njemački	10,
grčki	11,
mađarski	12,
irski	13,
talijski	14,
latvijski	15,
litavski	16,
malteški	17,
poljski	18,
portugalski	19,
rumunjski	20,
slovački	21,
slovenski	22,
španjolski	23,
švedski	24,
islandski	25,
norveški	26,
luksemburški	27,
ruski	28,
Neki drugi	29,
Ne zna/nez odgovora	30,

FL331 D4 MODIFIED TREND

Stigli smo do kraja ankete. Zahvaljujem Vam na Vašem vremenu.

)

)

)

)

)

