

ZA5942

**Flash Eurobarometer 396
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Slovenia**

Flash Evrobarometer FL396 – Odnos trgovcev do čezmejne trgovine in varstva potrošnikov
2014

A Flash številka

--	--	--	--

--

B Država

--	--

--

C Številka ankete

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

--

NACE Koda NACE (Informacija iz vzorca)

--

				Koda NACE – 4 cifre
--	--	--	--	---------------------

--

--

SIZE Velikost podjetja (Informacija iz vzorca)

--

					Velikost podjetja
--	--	--	--	--	-------------------

--

(PREDST1) Pozdravljeni, moje ime je (IME) in kličem z/s RM PLUS, podjetja za tržne in javnomnenjske raziskave. Lahko govorim z/s (IME ANKETIRANCA ALI NAZIV/OPIS VLOGE, ČE IME NI PODANO)?

(PREDST2) ČE KLICANA OSEBA VPRAŠA ZA DODATNE INFORMACIJE: Kličemo ključne nosilce odločanja v podjetjih po vsej Evropi in jih povprašamo o njihovih pogledih o aktualnih poslovnih temah. Te informacije bodo upoštevane pri sprejemanju odločitev in oblikovanju prihodnjih evropskih politik. Zelo bi vam bili hvaležni, če bi lahko govorili s to osebo, da v raziskavo vključimo tudi njegovo/njeno mnenje.

ČE USTREZNI ANKETIRANEC NI NA RAZPOLAGO, SE DOGOVORITE ZA SESTANEK

(PREDST3) (KO GOVORITE S CILJNIMI ANKETIRANCI) Pozdravljeni, moje ime je (IME) in kličem s podjetja za tržne in javnomnenjske raziskave, RM PLUS d.o.o..

ČE P5d<>"" IN P5d<> 999, PROSIM PRIKAŽI "PRIPOROČILO OD: " & P5d (NA ISTEM EKRANU KOT PREDST3)

(PREDST4) Kličemo ključne nosilce odločanja v podjetjih po vsej Evropi, da jih povprašamo o njihovih pogledih o aktualnih poslovnih temah in bi bili hvaležni za vaše mnenje. Te informacije bodo upoštevane pri sprejemanju odločitev in oblikovanju prihodnjih evropskih politik. Bi imeli čas odgovoriti na nekaj vprašanj? Anketa ne bo trajala dlje kot 15 minut...

VPRAŠAJ LAN1 SAMO V BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 V katerem jeziku želite izvesti to anketo?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Avstrija - nemščina	1
Belgija - nizozemščina	2
Belgija - francoščina	3
Bolgarija - bolgarščina	4
Hrvaška - hrvaščina	5
Češka republika - češčina	6
Danska - danščina	7
Estonija - estonščina	8
Estonija - ruščina	9
Finska - finščina	10
Finska - švedščina	11
Francija - francoščina	12
Nemčija - nemščina	13
Grčija - grščina	14
Madžarska - madžarščina	15
Islandija - islandščina	16
Irska - angleščina	17
Irska - irščina	18
Italija - italijanščina	19
Latvija - latvijščina	20
Latvija - ruščina	21
Litva - litovščina	22
Luksemburg - luksemburščina	23
Luksemburg - francoščina	24
Luksemburg - nemščina	25
Makedonija - makedonščina	26
Makedonija - albanščina	27
Malta - malteščina	28
Malta - angleščina	29
Črna gora - črnogorščina	30
Nizozemska - nizozemščina	31
Norveška - norveščina	32
Poljska - poljščina	33
Portugalska - portugalščina	34
Republika Ciper - grščina	35
Romunija - romunščina	36
Slovaška - slovaščina	37
Slovenija - slovenščina	38
Španija - katalonščina	39

NV/BO (NE BERI) 5

FL359 P2b

ČE MANJ KOT 10 ZAPOSLENIH, P2b=1, ALI ČE NE VE, P2b=5, KONČAJ ANKETO – OSTALI GREDO NA P3

P3 Kaj natančno je vaše delovno mesto v podjetju?

(NE BERI – SAMO EN ODGOVOR)

Generalni direktor	1
Direktor komerciale/prodaje	2
Direktor trženja	3
Drugo (NAVEDITE)	4

FL359 P3

VPRAŠAJ P3o IN P4, ČE "DRUGO", KODA 4 V P3 – OSTALI GREDO NA D2

P3o Katero drugo?

(ZAPIŠI)

2 2 (2032,2033-2036)

FL359 P3o

P4 Ali ste znotraj vašega podjetja odgovorni za sprejemanje odločitev?

(SAMO EN ODGOVOR)

Da	1
Ne	2

FL359 P4

VPRAŠAJ P5a, P5b, P5c, P5d IN P5e, ČE "NE", KODA 2 V P4 – ČE "DA", KODA 1 V P4, POJDI NA D2

P5a	Žal pri tej študiji anketiramo le osebe, ki so odgovorni za sprejemanje odločitev v podjetju. Mi lahko prosim poveste ime osebe, ki vodi komercialne aktivnosti v podjetju (direktor komercialne, direktor prodaje, direktor trženja)?
-----	--

ANK.: PROSIM ZAPIŠI IME PRIPOROČENE OSEBE – ČE "BREZ ODGOVORA/ZAVRNITEV", KODA '999')		
---	--	--

10	2	(2038,2039-2058)
----	---	------------------

--	--	--

FL359 P5a

--	--	--

P5b	Kakšen je njegov/njen naziv?
-----	------------------------------

(ANK.: PROSIM ZAPIŠI NAZIV PRIPOROČENE OSEBE – ČE "BREZ ODGOVORA/ZAVRNITEV", KODA '999')		
--	--	--

10	2	(2059,2060-2079)
----	---	------------------

--	--	--

FL359 P5b

--	--	--

P5c	Mi lahko prosim poveste njegovo/njeno interno ali direktno telefonsko številko?
-----	---

(ANK.: PROSIM ZAPIŠI INTERNO/DIREKTNO TELEFONSKO ŠTEVILKO PRIPOROČENE OSEBE – ČE "BREZ ODGOVORA/ZAVRNITEV", KODA '999')		
---	--	--

10	2	(2080,2081-2100)
----	---	------------------

--	--	--

--

FL359 P5c

--

P5d	Lahko prosim potrdite, da govorim z/s (DANIM IMENOM)?
-----	---

ANK.: PROSIM ZAPIŠI IME OSEBE, S KATERO GOVORIŠ – ČE "BREZ ODGOVORA/ZAVRNITEV", KODA '999')		
---	--	--

10	2	(2101,2102-2121)
----	---	------------------

--

FL359 P5d

--

P5e	PREUSMERITEV KLICA
-----	--------------------

(SAMO EN ODGOVOR)

Anketiranec je klic preusmeril priporočeni osebi	1
Priporočeno osebo boš poklical pozneje	2

FL359 P5e

ČE KODA 1 V P5e, POJDI NA PREDST3 – ČE KODA 2, KONČAJ KLIC
--

VPRAŠAJ VSE

D2: IZKLJUČI DRŽAVO, KJER SE IZVAJA ANKETA, IZ SKUPINE ODGOVOROV "DRŽAVE ČLANICE EU", KODA 29 – ENOJNA KODA

D2	Poleg Slovenije, v katere EU države trenutno še izvajate čezmejne prodaje končnim potrošnikom? "Čezmejna prodaja" je prodaja končnemu potrošniku, ki prebiva v drugi državi članici EU kot je država prodajalca. To ne vključuje prodaj, ki se izvajajo na dejanskih prodajnih mestih.
----	--

(NE BERI - MOŽNIH VEČ ODGOVOROV)

Države članice EU	
Avstrija	1,
Belgija	2,
Bolgarija	3,
Hrvaška	4,
Ciper	5,

Češka republika	6,
Danska	7,
Estonija	8,
Finska	9,
Francija	10,
Nemčija	11,
Grčija	12,
Madžarska	13,
Irska	14,
Italija	15,
Latvija	16,
Litva	17,
Luksemburg	18,
Malta	19,
Nizozemska	20,
Poljska	21,
Portugalska	22,
Romunija	23,
Slovaška	24,
Slovenija	25,
Španija	26,
Švedska	27,
Združeno kraljestvo	28,
V nobeno drugo državo EU razen v Slovenijo	29,
NV/BO (NE BERI)	30,

NEW

D4 Ali uporabljate naslednje prodajne načine za prodajo na drobno?

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

E-trgovina	1,
Mobilna trgovina (tj. kupec izvede nakup prek posebnih aplikacij na mobilnih napravah, kot sta pametni telefon ali tablični računalnik)	2,
Poštno naročilo (po navadni pošti)	3,
Teleprodaja/klicni center (npr. telefonska prodaja, TV-prodaja), ne vključuje e-trgovine	4,
Prodaja z zastopniki, ki obiskujejo kupce na domu	5,
Neposredna prodaja na drobno (t.j. trgovine)	6,
Drugo (NE BERI)	7,
NV/BO (NE BERI)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

VPRAŠAJ D5a, ČE "PRODAJA NA SPLETU IN IZVAJA ČEZMEJNE PRODAJE" (D4=1 ALI 2 IN D2 <>29)

D5a Povejte mi, katere od naslednjih izjav se nanašajo na vas:

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

Prodajate na spletu končnim potrošnikom v Sloveniji	1,
Prodajate na spletu končnim potrošnikom v drugih državah EU	2,
Prodajate na spletu končnim potrošnikom v drugih državah izven EU	3,
NV/BO (NE BERI)	4,

NEW

VPRAŠAJ D5b, ČE "PRODAJA NA SPLETU, TODA NE IZVAJA ČEZMEJNIH PRODAJ"
(D4=1 ALI 2 IN D2=29)

D5b Povejte mi, katere od naslednjih izjav se nanašajo na vas:

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

Prodajate na spletu končnim potrošnikom v Sloveniji	1,
Prodajate na spletu končnim potrošnikom v drugih državah izven EU	2,
NV/BO (NE BERI)	3,

NEW

VPRAŠAJ VSE

D6 Kaj od naslednjega prodajate končnim potrošnikom? "S hrano mislimo: hrana, ki jo potrošniki lahko jedo doma, odnesejo s sabo ali jedo na kraju samem."

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

Živilski izdelki	1,
Neživilski izdelki	2,
Storitve	3,
Drugo (NE BERI)	4,
NV/BO (NE BERI)	5,

FL359 D3

VPRAŠAJ Q1a, ČE "PODJETJE NE PRODAJA NA SPLETU" D4 <>1 ALI 2

Q1a Ali bi vaše podjetje zanimala prodaja na spletu v naslednjih 12 mesecih?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Da, samo potrošnikom v Sloveniji	1
Da, samo potrošnikom v drugih državah EU	2
Da, potrošnikom v Sloveniji in tudi v drugih državah EU	3
Ne	4
NV/BO (NE BERI)	5

NEW

VPRAŠAJ Q1b, ČE "PODJETJE PRODAJA NA SPLETU", D4=1 ALI 2

Q1b Ali vaše podjetje namerava še naprej prodajati na spletu v naslednjih 12 mesecih?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Da, samo potrošnikom v Sloveniji	1
Da, samo potrošnikom v drugih državah EU	2
Da, potrošnikom v Sloveniji in tudi v drugih državah EU	3
Ne	4
NV/BO (NE BERI)	5

NEW

VPRAŠAJ VSE

Q2 Ali bi rekli, da vaše podjetje zaupa v spletno prodajo?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Da, vendar samo pri prodaji potrošnikom v Sloveniji	1
Da, vendar samo pri prodaji potrošnikom v drugih državah EU	2
Da, pri prodaji potrošnikom v Sloveniji kot tudi v drugih državah EU	3
Ne	4
NV/BO (NE BERI)	5

NEW

VPRAŠAJ Q3a, ČE "PODJETJE PRODAJA NA SPLETU" (D4=1 ALI 2)

Q3a: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 10

Q3a Kako zelo so naslednje ovire pomembne za razvoj spletne prodaje v druge države EU s strani vašega podjetja?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

		Zelo pomembne	Precej pomembne	Niso zelo pomembne	Sploh niso pomembne	NV/BO (NE BERI)
--	--	---------------	-----------------	--------------------	---------------------	-----------------

1	Razlike v nacionalni davčni zakonodaji (npr. predpisi glede DDV-ja)	1	2	3	4	5
2	Razlike v nacionalni zakonodaji glede varstva potrošnikov	1	2	3	4	5
3	Razlike v nacionalnem pogodbenem pravu	1	2	3	4	5
4	Višji stroški čezmejne dostave v primerjavi z domačo dostavo	1	2	3	4	5
5	Potencialno višji stroški pri reševanju čezmejnih pritožb in sporov	1	2	3	4	5
6	Večje tveganje prevar in neplačil pri čezmejnih prodajah	1	2	3	4	5
7	Dodatni stroški zaradi različnih jezikov	1	2	3	4	5

8	Dodatni stroški zaradi poprodajnih storitev in čezmejnih transakcij	1	2	3	4	5
9	Omejitve pri čezmejni prodaji, uvedene s strani proizvajalcev ali dobaviteljev	1	2	3	4	5
10	Višji transportni stroški zaradi geografske razdalje	1	2	3	4	5

NEW

VPRAŠAJ Q3b, ČE "PODJETJE NE PRODAJA NA SPLETU" D4 <>1 ALI 2

Q3b: ROTIRAJ TRDITVE 1 DO 8

Q3b Kako zelo so naslednje ovire pomembne za razvoj spletne prodaje v vašem podjetju?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

		Zelo pomembne	Precej pomembne	Niso zelo pomembne	Sploh niso pomembne	NV/BO (NE BERI)
--	--	---------------	-----------------	--------------------	---------------------	-----------------

1	Dodatni predpisi na področju varstva potrošnikov	1	2	3	4	5
2	Višji stroški dostave	1	2	3	4	5
3	Potencialno višji stroški pri reševanju pritožb in sporov na spletu	1	2	3	4	5
4	Večje tveganje prevar in neplačil	1	2	3	4	5
5	Dodatni stroški zaradi poprodajnih storitev	1	2	3	4	5
6	Dodatna potreba po znanju iz informacijske tehnologije	1	2	3	4	5
7	Dodatna potreba po kapitalu zaradi investicij v razvoj IT aplikacij	1	2	3	4	5
8	Narava vašega posla	1	2	3	4	5

NEW

VPRAŠAJ Q4, ČE "TRGOVCI PRODAJAJO NEŽEVILSKE IZDELKE", KODA 2 V D6

Q4 "Varnost proizvodov" se nanaša samo na potrošniške izdelke in ne vključuje industrijskih izdelkov. Nevarni proizvodi so tisti, ki ne izpolnjujejo varnostnih standardov. Tukaj ne govorimo na primer o puškah ali nožih. Če pomislite na vse neživilske proizvode, ki so v Sloveniji trenutno na trgu, ali menite, da...?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

So v bistvu vsi neživilski izdelki varni	1
Malo število neživilskih izdelkov je nevarnih	2
Precejšnje število neživilskih izdelkov je nevarnih	3
NV/BO (NE BERI)	4

FL359 Q11

VPRAŠAJ VSE

Q5	Predstavljajte si, da je potrošnik kupil novo trajno dobrino pred 18 meseci in se ta pokvari brez njegove krivde. Potrošnik ni kupil oz. ni upravičen do kakršne koli podaljšane komercialne garancije. Ali ima pravico do brezplačnega popravila oz. zamenjave?
----	--

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Da	1
Ne	2
Odvisno od izdelka	3
NV/BO (NE BERI)	4

NEW

Q6: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 4

Q6	Prebral/-a vam bom 4 izjave o zakonodaji v Sloveniji, ki se nanašajo na poslovne prakse. Nekatero od njih so prepovedane in nekatere niso. Ali mi lahko za vsako trditev poveste, ali menite, da je prepovedana ali ne?
----	---

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

		Prepoveda no	Ni prepoveda no	NV/BO (NE BERI)
1	Vključiti račun ali podoben dokument, ki zahteva plačilo, med marketinški material	1	2	3
2	Izvajati promocijsko akcijo z izjavo "Ponujamo 60 % popust", čeprav izdelkov, za katere velja 60 % popust, že skorajda ni več na zalogi	1	2	3
3	Tržiti izdelke za otroke, vendar v oglasih neposredno ciljati na starše	1	2	3
4	Opisovati izdelek kot "brezplačen", čeprav je brezplačno na voljo le potrošnikom, ki pokličejo drago plačljivo telefonsko številko.	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

VPRAŠAJ Q7a, ČE PODJETJE PRODAJA V DRUGIH DRŽAVAH EU (D2 <>29)

Q7a: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 5; KODA 3 – ENOJNA KODA

Q7a Povejte mi, ali ste v preteklih 12 mesecih naleteli na katero koli od naslednjih nepoštenih poslovnih praks s strani svojih konkurentov:

--

		Da, v Sloveniji	Da, v drugi državi EU	Ne	NV/BO (NE BERI)
--	--	-----------------	-----------------------	----	-----------------

1	Ponujanje brezplačnih izdelkov, čeprav v resnici vključujejo izdatne stroške	1,	2,	3,	4,
2	Nadlegovanje potrošnikov z vztrajnimi komercialnimi klici ali sporočili	1,	2,	3,	4,
3	Varljivo oglaševanje, da je izdelek na voljo samo za omejeno obdobje	1,	2,	3,	4,
4	Pisanje lažnih recenzij, ki so v bistvu skriti oglasi ali skriti napadi na konkurenco	1,	2,	3,	4,
5	Pošiljanje neželenih izdelkov potrošnikom s prošnjo, da zanje plačajo	1,	2,	3,	4,
6	Druge nepravilne poslovne prakse	1,	2,	3,	4,

NEW

VPRAŠAJ Q7b, ČE PODJETJE NE PRODAJA V DRUGIH DRŽAVAH EU (D2 =29)

Q7b: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 5

--

Q7b Povejte mi, ali ste v preteklih 12 mesecih v Sloveniji naleteli na katere koli od naslednjih nepoštenih poslovnih praks s strani svojih konkurentov:

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

		Da	Ne	NV/BO (NE BERI)
--	--	----	----	-----------------

1	Ponujanje brezplačnih izdelkov, čeprav v resnici vključujejo izdatne stroške	1	2	3
2	Nadlegovanje potrošnikov z vztrajnimi komercialnimi klici ali sporočili	1	2	3
3	Varljivo oglaševanje, da je izdelek na voljo samo za omejeno obdobje	1	2	3
4	Pisanje lažnih recenzij, ki so v bistvu skriti oglasi ali skriti napadi na konkurenco	1	2	3
5	Pošiljanje neželenih izdelkov potrošnikom s prošnjo, da zanje plačajo	1	2	3

6	Druge nepravilne poslovne prakse	1	2	3
---	----------------------------------	---	---	---

NEW

VPRAŠAJ Q8.5 SAMO, ČE "Trgovci prodajajo neživilske izdelke", KODA 2 V D6

VPRAŠAJ Q8.1, Q8.2, Q8.3 in Q8.4 VSE

Q8: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 5

Q8 Prosimo, povejte, ali se močno strinjate, se strinjate, se ne strinjate ali se močno ne strinjate z naslednjimi izjavami. V Sloveniji:

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR) (PONOVI 'V (NAŠI DRŽAVI):' pred vsako postavko)

		Močno se strinjate	Se strinjate	Se ne strinjate	Močno se ne strinjate	NV/BO (NE BERI)
1	Javni organi aktivno nadzorujejo in skrbijo za spoštovanje potrošniške zakonodaje v vašem sektorju	1	2	3	4	5
2	Potrošniške nevladne organizacije aktivno nadzorujejo spoštovanje potrošniške zakonodaje v vašem sektorju	1	2	3	4	5
3	Samoregulativna telesa aktivno nadzorujejo spoštovanje kodeksov ravnanja oz. kodeksov praks v vašem sektorju	1	2	3	4	5
4	Mediji redno poročajo o podjetjih v vašem sektorju, ki ne spoštujejo potrošniške zakonodaje	1	2	3	4	5
5	Javni organi aktivno nadzorujejo in skrbijo za spoštovanje zakonodaje o varnosti izdelkov v vašem sektorju	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

VPRAŠAJ VSE

Q9: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 2

Q9 Z mislijo na varnost izdelkov mi povejte, ali se je karkoli od naslednjega zgodilo v vašem sektorju v preteklih 24 mesecih:

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

		Da	Ne	NV/BO (NE BERI)
--	--	----	----	--------------------

1	Javni organi so zahtevali umik ali odpoklic izdelka	1	2	3
2	Javni organi so izdali javna opozorila glede varnosti izdelkov	1	2	3

NEW

Q10: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 3

Q10 Prebral/-a vam bom tri izjave o spoštovanju potrošniške zakonodaje v Sloveniji. Povejte mi, ali se popolnoma strinjate, se strinjate, se ne strinjate ali se sploh ne strinjate s posamezno izjavo:

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

		Se popolnoma strinjam	Se strinjam	Se ne strinjam	Se sploh ne strinjam	NV/BO (NE BERI)
--	--	-----------------------	-------------	----------------	----------------------	--------------------

1	Vaši konkurenti spoštujejo potrošniško zakonodajo	1	2	3	4	5
2	Spoštovati potrošniško zakonodajo v vašem sektorju je enostavno	1	2	3	4	5
3	Stroški spoštovanja potrošniške zakonodaje v vašem sektorju so razumni	1	2	3	4	5

NEW

VPRAŠAJ Q11, ČE PODJETJE PRODAJA V DRUGIH DRŽAVAH EU (D2 <>29)

Q11: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 3

Q11 Prebral/-a vam bom podobne izjave o spoštovanju potrošniške zakonodaje v drugih državah EU. Povejte mi, ali se popolnoma strinjate, se strinjate, se ne strinjate ali se sploh ne strinjate s posamezno izjavo:

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

		Se popolnoma strinjam	Se strinjam	Se ne strinjam	Se sploh ne strinjam	NV/BO (NE BERI)
--	--	-----------------------	-------------	----------------	----------------------	--------------------

1	Podjetja, ki vam konkurirajo v drugih državah EU, spoštujejo potrošniško zakonodajo	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

2	Spoštovati potrošniško zakonodajo v vašem sektorju v drugih državah EU je enostavno	1	2	3	4	5
3	Stroški spoštovanja potrošniške zakonodaje v vašem sektorju v drugih državah EU so razumni	1	2	3	4	5

NEW

VPRAŠAJ VSE

Q12 Povejte mi, ali se popolnoma strinjate, se strinjate, se ne strinjate ali se sploh ne strinjate z naslednjo izjavo:

(PREBERI - EN MOŽEN ODGOVOR)

		Se popolnoma strinjam	Se strinjam	Se ne strinjam	Se sploh ne strinjam	NV/BO (NE BERI)
--	--	-----------------------	-------------	----------------	----------------------	-----------------

1	Večina okoljskih trditev o izdelkih ali storitvah v vašem sektorju v Sloveniji je zanesljivih	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

VPRAŠAJ Q13a VSE, RAZEN FINSKE in ŠVEDSKE

Q13a Ali poznate katerega od organov alternativnega reševanja sporov (ARS) (npr. razsodniki, mediatorji, varuhi človekovih pravic ali drugi organi za zunajsodno reševanje sporov) za reševanje sporov s potrošniki v Sloveniji?

(PREBERI - EN MOŽEN ODGOVOR)

Da, in ste jih pripravljene oziroma obvezane uporabiti	1
Da, vendar jih niste pripravljene uporabiti	2
Da, toda organi ARS ne obravnavajo sporov, ki zadevajo vaše poslovanje	3
Ne	4
NV/BO (NE BERI)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

VPRAŠAJ Q13b SAMO NA FINSKEM

Q13b

(PREBERI - EN MOŽEN ODGOVOR)

	1
	2
	3
Ne	4

NV/BO	5
-------	---

FL359 Q15b MODIFIED TREND

VPRAŠAJ Q13c SAMO NA ŠVEDSKEM

Q13c

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

	1
	2
Ne	3
NV/BO	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

VPRAŠAJ VSE RAZEN FINSKE IN ŠVEDSKE

Q14a: ROTIRAJ POSTAVKE 1 DO 5; KODA 7 – ENOJNA KODA

Q14a	Ali je vaše podjetje v preteklih 12 mesecih prejelo pritožbe potrošnikov iz Slovenije?
------	--

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

Da, prek interne službe za pomoč strankam	1,
Da, prek nevladnih potrošniških organizacij	2,
Da, prek javnih organov	3,
Da, prek organov alternativnega reševanja sporov (kot so varuhi človekovih pravic, odbori za potrošniške pritožbe, razsodniki, mediatorji ali drugi organi za zunajsodno reševanje sporov)	4,
Da, prek sodišč	5,
Da, prek drugih kanalov	6,
Ni prejelo nobenih pritožb (NE BERI)	7,
NV/BO (NE BERI)	8,

NEW

VPRAŠAJ Q14b SAMO NA FINSKEM

Q14b: ROTIRAJ POSTAVKE 1 DO 5; KODA 7 – ENOJNA KODA

Q14b

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
NV/BO (NE BERI)	8,

NEW

VPRAŠAJ Q14c SAMO NA ŠVEDSKEM

Q14c: ROTIRAJ POSTAKE 1 DO 5; KODA 7 – ENOJNA KODA

Q14c

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
NV/BO (NE BERI)	8,

NEW

VPRAŠAJ Q15, ČE PODJETJE PRODAJA V DRUGIH DRŽAVAH EU (D2 <>29)

Q15: ROTIRAJ POSTAVKE 1 DO 7; KODA 9 – ENOJNA KODA

Q15 Ali je vaše podjetje v preteklih 12 mesecih prejelo pritožbe potrošnikov iz drugih držav EU?

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

Da, prek interne službe za pomoč strankam	1,
Da, prek evropskih potrošniških centrov	2,
Da, prek nevladnih potrošniških organizacij	3,
Da, prek javnih organov	4,
Da, prek organov alternativnega reševanja sporov (kot so varuhi človekovih pravic, odbori za potrošniške pritožbe, razsodniki, mediatorji ali drugi organi za zunajsodno reševanje sporov)	5,
Da, prek evropskega postopka v sporih majhne vrednosti	6,
Da, prek sodišč (drugih sodišč, ne prek evropskega postopka v sporih majhne vrednosti)	7,
Da, prek drugih kanalov	8,
Ni prejelo nobenih pritožb (NE BERI)	9,
NV/BO (NE BERI)	10,

NEW

VPRAŠAJ Q16 SAMO TRGOVCE, KI SO PREJELI PRITOŽBE POTROŠNIKOV IZ SVOJE DRŽAVE (Q14 <>7, 8)

Q16: ROTIRAJ POSTAVKE 1 DO 6

Q16 Kakšne vrste pritožb je vaše podjetje prejelo od potrošnikov v Sloveniji v preteklih 12 mesecih? Ali so bile to pritožbe...

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

Glede samega izdelka	1,
----------------------	----

Bolgarski	1,
Češki	2,
Hrvaški	3,
Danski	4,
Nizozemski	5,
Angleški	6,
Estonski	7,
Finski	8,
Francoski	9,
Nemški	10,
Grški	11,
Madžarski	12,
Irski	13,
Italijanski	14,
Latvijski	15,
Litovski	16,
Malteški	17,
Poljski	18,
Portugalski	19,
Romunski	20,
Slovaški	21,
Slovenski	22,
Španski	23,
Švedski	24,
Islandski	25,
Norveški	26,
Luksemburški	27,
Ruski	28,
Ostalo	29,
NV/BO (NE BERI)	30,

FL359 D4

To je konec ankete, zato se vam toplo zahvaljujem za vaš čas. Še enkrat, moje ime je (IME). Če imate kakršnakoli vprašanja glede verodostojnosti raziskave ali našega podjetja, lahko pokličete vodjo telefonskega centra tukaj ali RM PLUS d.o.o., podjetje za tržne in javnomnenjske raziskave, ki vam bo lahko potrdila dobroveren značaj tega klica. Če imate pri roki svinčnik, bi si mogoče želeli zapisati telefonske številke? [RM PLUS d.o.o., podjetje za tržne in javnomnenjske raziskave, 02 2342521]

)

)

)

)

)

