

**ZA5218**

**Flash Eurobarometer 282  
(Attitudes towards Crossborder Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire  
Slovenia**

---

# Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

---

## CONSUMER SWITCHING

**Q21. Na splošno, kako lahko menite da je primerjati ponudbe različnih bank, ko iščete tekoči račun?**

- Zelo lahko ..... 1
- Dokaj lahko ..... 2
- Dokaj težko ..... 3
- Zelo težko ..... 4
- NIMAM BANČNEGA RAČUNA ..... 5 POJDI NA Q23
- [NV/BO] ..... 9

**Q22. Ali ste v zadnjih dveh letih kdaj poskusili prenesti svoj tekoči račun iz ene banke v drugo?**  
MOŽEN SAMO EN ODGOVOR

- Da, ste zamenjali in bilo je lahko ..... 1
- Da, ste zamenjali, a je bilo zahtevno ..... 2
- Da, poskusili ste zamenjati, a ste obupali ..... 3
- Ne, niste poskusili, ker vas zamenjava ne zanima ..... 4
- Ne, niste poskusili, ker ste menili, da bi bilo prezahtevno ..... 5
- Ne, zaradi drugih razlogov ..... 6
- [NV/BO] ..... 9

**Q23. Na splošno, kako lahko menite da je primerjati ponudbe različnih ponudnikov električne energije?**

- Zelo lahko ..... 1
- Dokaj lahko ..... 2
- Dokaj težko ..... 3
- Zelo težko ..... 4
- [državni monopol / ni primerno] ..... 8
- [NV/BO] ..... 9

**Q24. Ali ste v zadnjih dveh letih poskusili zamenjati svojega ponudnika električne energije?**  
MOŽEN SAMO EN ODGOVOR

- Da, ste zamenjali in bilo je lahko ..... 1
- Da, ste zamenjali, a je bilo zahtevno ..... 2
- Da, poskusili ste zamenjati, a ste obupali ..... 3
- Ne, niste poskusili, ker vas zamenjava ne zanima ..... 4
- Ne, niste poskusili, ker ste menili, da bi bilo prezahtevno ..... 5
- Ne, zaradi drugih razlogov ..... 6
- [državni monopol / ni primerno] ..... 8
- [NV/BO] ..... 9

**Q25. Kaj od naslednjega je vaš trenutni ponudnik električne energije naredil v zadnjih 12 mesecih?**

MOŽEN SAMO EN ODGOVOR

- Povišali so ceno ..... 1
- Znižali so ceno ..... 2
- Cena storitve je ostala ista ..... 3
- Ne morete reči, če se je cena storitve spremenila ..... 4
- [NV/BO] ..... 9

**DISTANCE SALES**

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

**Q1\_A. Prosim povejte mi, ali ste v zadnjih 12 mesecih, kupili blago ali storitev na daljavo v Sloveniji ali kje drugje preko Interneta (spletna stran, e-pošta itd.)**

[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

**Q1\_B. Prosim povejte mi, ali ste v zadnjih 12 mesecih, kupili blago ali storitev na daljavo v Sloveniji ali kje drugje preko telefona?**

[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

**Q1\_C. Prosim povejte mi, ali ste v zadnjih 12 mesecih, kupili blago ali storitev na daljavo v Sloveniji ali kje drugje preko pošte (katalogi, naročanje po pošti itd.)?**

[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

VPRAŠAJ, ČE JE PRI Q1 A, B, ALI C = 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, tudi če je samo približna vrednost.**

- [\_\_\_\_\_ ]€ (or local currency)
- [NV/BO] ..... 99999999

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

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

COMPLAINT

**Q5. Ali ste v zadnjih 12 mesecih naleteli na kakšno težavo, ko ste kaj kupili v Sloveniji?**

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

VPRAŠAJ, ČE JE Q5 = 1

**Q6A. Na splošno, ste bili zadovoljni ali ne z načinom, kako je prodajalec/ponudnik obravnaval vašo pritožbo/vaše pritožbe?**

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

VPRAŠAJ, ČE JE Q5 = 2

**Q6B. 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
- Zneski, ki so bili vključeni, so bili premajhni ..... 2
- Ker niste vedeli, kako ali kje se lahko pritožite ..... 3
- Niste se pritožili prodajalcu/ponudniku, ampak ste se obrnili neposredno na tretjo stran (potrošniška organizacija, odvetnik, arbitražna, mediacija, upravni organ, na sodišče) ..... 4
- Drugo ..... 5
- [NV/BO] ..... 9

VPRAŠAJ, ČE JE Q6A = 1 ALI 2

**Q7. 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

VPRAŠAJ, ČE JE Q6A = 4 ALI 3

**Q8. Kaj je tista najbolj pomembna stvar, ki jo je storil trgovec, da je zadovoljivo rešil vašo pritožbo?**

MOŽEN SAMO EN ODGOVOR

- Zamenjal je izdelek ..... 1
- Popravlil je izdelek ..... 2
- Povrnil denar ..... 3
- Znižal je ceno ..... 4
- Drugo ..... 8
- [NV/BO] ..... 9

VPRAŠAJ, ČE JE Q5 = 1

**Q9. Če pomislite na zadnjo pritožbo, ki ste jo podali prodajalcu oz. ponudniku oz. neki tretji strani, kakšen je bil glavni razlog za to pritožbo?**

[MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

- Kakovost izdelkov (oz. storitev) ..... 1
- Poprodaja oz. odškodnina ..... 2
- Dostava, nabava, namestitve (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 ..... 88
- [NV/BO] ..... 99

**Q10. 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/ponudniki s pomočjo arbitražnih, posredovalnih, spravnih organov (blago, ki slabo deluje, pozna dostava, ni dostave, itd.) je preprosto ..... 1 2 3 4 9
- B. Reševanje sporov s prodajalci/ponudniki na sodišču je preprosto ..... 1 2 3 4 9
- C. Zaupate neodvisnim potrošniškim organizacijam, da bodo znale ščititi vaše  
 pravice 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/ponudniki 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

## UNFAIR PRACTICE

Sedaj bomo govorili o nepoštenih poslovnih praksah - na primer, oglaševanje, ki je lahko nezaželeno, zavajajoče ali celo goljufivo. Zavajajoče oz. varljivo oglaševanje je tisto oglaševanje, ki vključuje napačne informacije oz. predstavlja resnične informacije, a na zavajajoč način o izdelkih ali storitvah, ki se prodajajo, medtem ko se z goljufivim oglaševanjem poskuša dobiti denar, brez da bi prodajali karkoli, na primer goljufanje pri loteriji.

### Q3A. Ali se vam je v zadnjih 12 mesecih zgodilo kaj od naslednjega?

**Naleteli ste na nenaročene reklamne oglase, navedbe ali ponudbe (nezaželeni klici zastopnikov, nezaželena elektronska pošta, SMSi itd.)**

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

### Q3B. Ali se vam je v zadnjih 12 mesecih zgodilo kaj od naslednjega?

**Naleteli ste na zavajajoče, sleparske reklamne oglase, navedbe ali ponudbe**

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

ČE JE Q3B=1

### Q3C. Ali se vam je v zadnjih 12 mesecih zgodilo kaj od naslednjega?

**Odzvali ste se na reklamni oglas ali ponudbo, ki se je izkazal kot zavajajoč oziroma sleparki**

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

### Q3D. Ali se vam je v zadnjih 12 mesecih zgodilo kaj od naslednjega?

**Naleteli ste na goljufive reklamne oglase, trditve ali ponudbe**

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

ČE JE Q3D=1

**Q3E. Ali se vam je v zadnjih 12 mesecih zgodilo kaj od naslednjega?**

**Odzvali ste se na reklamni oglas ali ponudbo, ki se je izkazal kot goljufiv**

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

**Q4. Obstajajo različne oblike nepoštenih poslovnih praks. Za vsako od sledečih nepoštenih poslovnih praks mi, prosim, povejte ali ste v zadnjih 12 mesecih naleteli na takšno prakso v Sloveniji oz. v drugih EU državah?**

EN ODGOVOR NA VRSTICO

- Da ..... 1
  - Ne ..... 2
  - NV/BO ..... 9
- 
- A. Tako imenovani "brezplačni izdelki" (na primer - izdelki se oglašujejo kot "brezplačni", a če želite dobiti ta "brezplačen" izdelek morate kupiti nekaj drugega) ..... 1 2 9
  - B. Zavajujoče zdravstvene trditve ..... 1 2 9
  - C. Zavajujoče ekološke trditve ..... 1 2 9
  - D. Zavajujoča žrebanja nagrad ali zavajujoča loterija ..... 1 2 9
  - E. Zavajujoča ali agresivna telefonska prodaja ..... 1 2 9
  - F. Zavajujoča ali agresivna prodaja od vrat do vrat ..... 1 2 9
  - G. Izpuščanje informacij glede dragih telefonskih števil ..... 1 2 9
  - H. Nezaželene dostave (dostava nečesa, kar niste naročili) ..... 1 2 9
  - I. Piramidne sheme ..... 1 2 9
  - J. Zavajujoče cene, npr. prikriti stroški ..... 1 2 9

NON-FOOD SAFETY

Sedaj bomo govorili o ne-živilskih izdelkih, kot so igrače, kozmetika, električni gospodinjski aparati, orodje, pisarniški material, izdelki za nego otrok, motorna vozila, oblačila, itd.

**Q10A. Ali ste v zadnjih 12 mesecih aktivno iskali varnostne informacije o ne-živilskih izdelkih?**

- Da, iskali ste te informacije ..... 1
- Ne, teh informacij niste iskali ..... 2
- [NV/BO] ..... 9

ČE JE Q10A = 1

**Q11A. Kje ste iskali varnostne informacije o ne-živilskih izdelkih?**

[MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

- Na spletnih straneh ali v publikacijah, ki so jih izdali organi za varstvo potrošnikov ..... 1
- Na spletnih straneh ali v publikacijah potrošniških organizacij ..... 2

- Na posebnih televizijskih oz. radijskih oddajah, revijah, itd ..... 3
- Vprašali ste proizvajalca oz. prodajalca ..... 4
- Prebrali ste nalepke in obvestila na izdelkih (oznake, standardi, opozorila)..... 5
- [Drugo] ..... 8
- [NV/BO] ..... 9

**Q12. Pomislite na vse neživilske izdelke, ki so trenutno na trgu v Sloveniji. Ali vi menite da...?**

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

**Q13. Ste v zadnjih 12 mesecih slišali, da bi s trga umaknili kakšne neživilske izdelke?**

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

ČE JE Q13 = 1

**Q14A. Kje ste slišali o tem odpoklicu izdelkov?**

[MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

- V zasebnih pogovorih ..... 1
- Na televiziji, radiu, v časopisih ..... 2
- Na internetu ..... 3
- Na opozorilnih napisih v trgovini ..... 4
- Preko neposrednega stika z dobaviteljem ..... 5
- [Drugo] ..... 8
- [NV/BO] ..... 9

**Q15. Ste že kdaj bili osebno prizadeti zaradi odpoklica neživilskega izdelka s trga?**

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

ČE JE Q15 = 1

**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] ..... 8



- [NV/BO] ..... 9

ČE JE Q15 = 2

**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 nacionalnimi javnimi organi ..... 4
- Stopili bi v stik s potrošniško organizacijo ..... 5
- Naredili bi nekaj drugega, kot so bile te omenjene možnosti ..... 6
- [Drugo] ..... 8
- [NV/BO] ..... 9

PRIVACY NOTICE

**Q17. Kako pogosto ste v zadnjih 12 mesecih prebrali obvestila o zasebnosti na spletnih straneh?**

- V zadnjih 12 mesecih nisem obiskal/a nobene spletne strani ..... 1 POJDI NA Q26
- Pogosto ..... 2
- Včasih ..... 3
- Redko ..... 4
- Nikoli ..... 5
- [NV/BO] ..... 9

ČE JE Q17 = 2 ALI 3 ALI 4

**Q18A. So se vam ta obvestila o zasebnosti na splošno zdela...?**

- Zelo jasna ..... 1
- Dokaj jasna ..... 2
- Dokaj nejasna ..... 3
- Zelo nejasna ..... 4
- [NV/BO] ..... 9

ČE JE Q17 = 5

**Q18B. Zakaj ne berete teh obvestil?**

- Mislil/a sem, da bodo predolga ..... 1
- Menim, da bi jih bilo pretežno prebrati ..... 2
- Nisem imel/a časa ..... 3
- Zaupal/a sem ponudniku, tako da mi jih ni bilo potrebno prebrati ..... 4
- Menil/a sem, da bi me potrošniška pravila vseeno zavarovala ..... 5
- Drugo ..... 8
- [NV/BO] ..... 9

ČE JE Q17 = 2 ALI 3 ALI 4

**Q19. Ali ste v zadnjih 12 mesecih obiskali kako spletno stran oz. uporabili spletno storitev, kjer niste bili prepričani, da je vaša zasebnost dovolj varovana; na primer, vaše osebne informacije so**

se zabeležile, posredovali so jih tretjim strankam oz. so jih uporabili za namene, ki se razlikujejo od tistih, na katere ste pristali.

- Pogosto ..... 1
- Včasih ..... 2
- Redko ..... 3
- Nikoli ..... 4
- [NV/BO] ..... 9

SAMO,ČE JE Q19 = 1, 2 ALI 3

**Q20. Ali ste spletno stran/spletno storitev uporabljali kjub tem pomislekom?**

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

#### FINANCIAL PRODUCTS

NA KONCU BI VAM RAD/A POSTAVIL/A NEKAJ VPRAŠANJ O FINANČNIH PRODUKTIH

**Q26. Zdaj govorimo o finančnih produktih. Ko govorimo o poenostavljanju finančnih storitev, s tem mislimo to, da so mogoče težko razumljive, zato so lahko strukturirane drugače, na način, da bi bile bolj razumljive potrošnikom. To bi lahko, na primer, se nanašalo na to, kako se obračunavajo stroški ali obresti ali kako se zasluži denar. Če pomislite na to - V kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami?**

- Se močno strinjam ..... 1
- Se strinjam ..... 2
- Se ne strinjam ..... 3
- Se močno ne strinjam ..... 4
- [Niti se strinjam /niti se ne strinjam] ..... 5
- [Ne uporabljam tega produkta/storitve] ..... 6
- [NV/BO] ..... 9

- A. Pokojnine se morajo poenostaviti ..... 1 2 3 4 5 6 9
- B. Varčevalne račune bi bilo potrebno poenostaviti ..... 1 2 3 4 5 6 9
- C. Delnice/obveznice bi bilo potrebno poenostaviti ..... 1 2 3 4 5 6 9
- D. Poenostaviti je potrebno druge investicijske produkte ..... 1 2 3 4 5 6 9
- E. Hipoteke bi bilo potrebno poenostaviti ..... 1 2 3 4 5 6 9
- F. Osebna posojila bi bilo potrebno poenostaviti ..... 1 2 3 4 5 6 9
- G. Kreditne kartice bi bilo potrebno poenostaviti ..... 1 2 3 4 5 6 9
- H. Tekoče račune bi bilo potrebno poenostaviti ..... 1 2 3 4 5 6 9
- I. Debetne kartice bi bilo potrebno poenostaviti ..... 1 2 3 4 5 6 9

#### **b. Socio-demographic variables**

**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-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
-------------------	----

**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

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

- Da .....	1
- Ne .....	2