

ZA 5614

**Flash Eurobarometer 331
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Slovenia**

FL331 - SI

VPRAŠAJ VSE

P1 Ali vaše podjetje prodaja neposredno končnim potrošnikom?

Da	1
Ne	2

ČE "NE", KODA 2 V P1, KONČAJ ANKETO

P2a Koliko zaposlenih je v vašem podjetju?

(ANK.: ČE "NV/BO", KODA '999') – (SAMO EN ODGOVOR)

					zaposlenih
--	--	--	--	--	------------

ČE MANJ KOT 10 ZAPOSLENIH, P2a<10, KONČAJ ANKETO – ČE P2a=999, POJDI NA P2b – OSTALI GREDO NA P3

P2b Ali ima vaše podjetje...

(PREBERI - SAMO EN ODGOVOR)

Manj kot 10 zaposlenih	1
10 do 49 zaposlenih	2
50 do 249 zaposlenih	3
Več kot 250 zaposlenih	4
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	5

ČE P2b=1 ALI P2b=5, KONČAJ ANKETO

D5 V koliko državah EU 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 kot pa prodajalec. Prodaja v trgovinah ljudem iz drugih držav EU, ki so na počitnicah ali na nakupovalnem izletu, ne šteje kot čezmejna prodaja."

(ANK.: ČE "PRODAJATE SAMO POTROŠNIKOM V LASTNI DRŽAVI", KODA '00' – ČE "NV/BO", KODA '99')

državi/-ah

FL300 Q1

Q1.1 Lahko prosim ocenite odstotek vašega celotnega prometa v lanskem letu od: e-trgovine/internetne prodaje

(ANK.: ČE "NI PRIMERNO", KODA '998' – ČE NV/BO", KODA '999') – (SAMO EN ODGOVOR)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Lahko prosim ocenite odstotek vašega celotnega prometa v lanskem letu od: e-prodaje/internetne prodaje v Sloveniji

(ANK.: ČE "NI PRIMERNO", KODA '998' – ČE NV/BO", KODA '999') – (SAMO EN ODGOVOR)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Lahko prosim ocenite odstotek vašega celotnega prometa v lanskem letu od: prodaje po telefonu ali po pošti

(ANK.: ČE "NI PRIMERNO", KODA '998' – ČE NV/BO", KODA '999') – (SAMO EN ODGOVOR)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Lahko prosim ocenite odstotek vašega celotnega prometa v lanskem letu od: prodaje po internetu, telefonu ali pošti potrošnikom v drugih državah EU

(ANK.: ČE "NI PRIMERNO", KODA '998' – ČE NV/BO", KODA '999') – (SAMO EN ODGOVOR)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Kako pomembne so naslednje ovire za razvoj vaše čezmejne prodaje v druge države EU?
----	---

(EN ODGOVOR V VSAKI VRSTI)

	(PREBERI)	Zelo pomembno	Precej pomembno	Ne zelo pomembno	Sploh ni pomembno	[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)
1	Dodatni stroški spoštovanja različnih nacionalnih davčnih zakonodaj (npr. pravila o DDV)	1	2	3	4	5
2	Dodatni stroški spoštovanja različnih predpisov s področja varstva potrošnikov in pogodbenega prava (vključno s pravnim svetovanjem)	1	2	3	4	5
3	Višji stroški čezmejne dostave v primerjavi z domačo dostavo	1	2	3	4	5
4	Potencialno višji stroški pri reševanju čezmejnih pritožb in sporov	1	2	3	4	5
5	Potencialno višji stroški zaradi prevar in neplačil pri čezmejnih prodajah	1	2	3	4	5
6	Dodatni stroški zaradi različnih jezikov	1	2	3	4	5
7	Dodatni stroški od poprodajnih storitev in čezmejnih transakcij	1	2	3	4	5

8	Omejitve pri čezmejnih prodajih, uvedene s strani proizvajalcev ali dobaviteljev	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

Q3	"Potrošniška zakonodaja" je zakonodaja, ki obravnava ekonomske interese potrošnikov in ne vključuje varnosti proizvodov. Ko se bodo vprašanja nanašala na varnost proizvodov, bo to jasno navedeno. Ali veste, kje lahko najdete ali dobite ustrezne podatke in nasvete o potrošniški zakonodaji v Sloveniji ali v drugi državi EU?
----	---

(PREBERI – MOŽNIH VEČ ODGOVOROV) – (ANK.: ČE ANKETIRANEC ODGOVORI "DA IN NAVEDE EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER", PROSIM KODA "4")

Da, za zakonodajo v Sloveniji	1,
Da, za zakonodajo v drugi državi EU	2,
Ne, niti za Slovenijo, niti za drugo državo EU	3,
Da, s posebno omembo Evropskega potrošniškega centra (NE BERI)	4,
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	5,

NEW

VPRAŠAJ Q4a V FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO – OSTALI GREDO NA Q4b

Q4a	Obdobje odstopa od pogodbe je pravna pravica potrošnika, da v določenem obdobju vrne izdelek, ki ga je kupil po internetu, telefonu ali pošti, brez da bi plačal denarno kazen. Kakšna je dolžina obdobja odstopa od pogodbe v Sloveniji? Vaš odgovor navedite v KOLEDARSKIH dneh.
-----	--

(ANK.: ČE "NV/BO", KODA '999') – (SAMO EN ODGOVOR)

			koledarskih dni
--	--	--	-----------------

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

VPRAŠAJ Q4b V AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO – OSTALI GREDO NA Q5a

Q4b	
-----	--

--

--	--	--	--

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

NE VPRAŠAJ Q5a V IE IN UK – IE IN UK GREDO NA Q5b

--

Q5a Prosim, da pravilno zaključite naslednjo trditev. "Potrošnik ima pravico zaprositi, da se pokvarjen izdelek popravi ..."

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

V enem letu od datuma originalnega nakupa	1
V dveh letih od datuma originalnega nakupa	2
V najmanj 2 letih od datuma prvotnega nakupa in dlje za nekatere določene izdelke	3
[Nič od zgoraj naštetega] (NE BERI)	4
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	5

FL300 Q12_a

VPRAŠAJ Q5b SAMO V IE IN UK – OSTALI GREDO NA Q6 – NE VPRAŠAJ Q5b NA ŠKOTSKEM – ŠKOTSKA GRE NA Q5c

--

Q5b

--

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b1

VPRAŠAJ Q5c SAMO NA ŠKOTSKEM – OSTALI GREDO NA Q6

--

Q5c

--

	1
	2
	3

	4
	5

FL300 Q12_b2

VPRAŠAJ VSE

Q6	Prebral/a bom 4 izjave o zakonodaji v Sloveniji, ki se tičejo poslovnih praks. Te vključujejo prakse, ki so prepovedane in prakse, ki niso prepovedane. Ali mi lahko za vsako izjavo prosim poveste, ali je prepovedana ali ne?
----	---

(EN ODGOVOR V VSAKI VRSTI)

	(PREBERI)	Prepoveda no	Ni prepoveda no	[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)
--	-----------	-----------------	-----------------------	---

1	Vključiti račun ali podoben dokument, ki zahteva plačilo, med marketinški material	1	2	3
2	Oglaševanje izdelkov po zelo nizki ceni v primerjavi z drugimi ponudbami, ne da bi imeli na zalogi zadostno količino izdelkov za prodajo	1	2	3
3	V oglase vključiti trditve, v katerih se pretirava.	1	2	3
4	Opisovati izdelek kot "brezplačen", čeprav je brezplačno na voljo le potrošnikom, ki pokličejo plačljivo drago telefonsko številko.	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7	Ali ste v zadnjih dvanajstih mesecih naleteli na goljufivo oglaševanje, trditve ali ponudbe vaših konkurentov?
----	--

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Da, večkrat	1
Da, enkrat ali dvakrat	2
Ne	3
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	4

FL300 Q15

Q8	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.
----	--

(PREBERI - SAMO EN ODGOVOR)

Da, večkrat	1
Da, enkrat ali dvakrat	2
Ne	3
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	4

FL300 Q16

Q9	Ali ste v zadnjih dvanajstih mesecih naleteli na pretirane ali zavajajoče izjave s strani vaših konkurentov o koristnih učinkih njihovih izdelkov na okolje (zavajajoče okoljske trditve)?
----	--

(PREBERI - SAMO EN ODGOVOR)

Da, večkrat	1
Da, enkrat ali dvakrat	2
Ne	3
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	4

NEW

Q10	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
-----	--

(EN ODGOVOR V VSAKI VRSTI)

	(PREBERI)	Popolnoma se strinjate	Strinjate	Ne strinjate	Sploh se ne strinjate	[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)
--	-----------	------------------------	-----------	--------------	-----------------------	----------------------------------

1	Vi spoštujete potrošniško zakonodajo	1	2	3	4	5
2	Vaši konkurenti spoštujejo potrošniško zakonodajo	1	2	3	4	5

FL300 Q18

--

Q11	Ali se je v vašem podjetju v zadnjih dveh letih zgodilo kaj od naslednjega, povezanega z varnostjo izdelkov?
-----	--

(EN ODGOVOR V VSAKI VRSTI)

(PREBERI)	Da	Ne	[Ni primerno, ker ne prodajamo izdelkov] (NE BERI)	[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)
-----------	----	----	--	----------------------------------

1	Prejeli ste pripombe kupcev glede varnosti kakšnega prodanega izdelka	1	2	3	4
2	Javni organi so preverili varnost katerega koli izmed prodajnih izdelkov	1	2	3	4
3	Javni organi so vas prosili, da umaknete oz. odpokličete katerega od prodajnih izdelkov	1	2	3	4
4	Javni organi so vas prosili, da objavite javno opozorilo o varnosti katerega od prodajnih izdelkov	1	2	3	4
5	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	3	4
6	Katerikoli drugi izvršilni ukrep, ki je povezan z varnostjo proizvodov	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

--

Q12	"Organi za varovanje potrošnikov" so nacionalni, regionalni in lokalni javni organi, ki nadzorujejo tržne aktivnosti in izvajajo druge aktivnosti za zagotovitev spoštovanja zakonodaje za varovanje potrošnikov in varnost proizvodov. Ali so vas v preteklih 12 mesecih organi za varovanje potrošnikov (ali potrošniške organizacije) 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.
-----	--

(SAMO EN ODGOVOR)

Da

1

Ne	2
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

--

Q13 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.

(EN ODGOVOR V VSAKI VRSTI)

(PREBERI)	Se popolnoma strinjam	Se strinjam	Se ne strinjam	Se sploh ne strinjam	[Ni primerno, ker ne prodajam izdelkov] (NE BERI)	[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)
-----------	-----------------------	-------------	----------------	----------------------	---	----------------------------------

1	Javni organi aktivno nadzorujejo in skrbijo za spoštovanje potrošniške zakonodaje v vašem sektorju v Sloveniji	1	2	3	4	5	6
2	Javni organi aktivno nadzorujejo in skrbijo za spoštovanje zakonodaje o varnosti izdelkov v vašem sektorju v Sloveniji	1	2	3	4	5	6
3	Javne oblasti aktivno spremljajo in zagotavljajo spoštovanje zakonodaje o varnosti hrane v vašem sektorju v Sloveniji	1	2	3	4	5	6
4	Potrošniške nevladne organizacije aktivno nadzorujejo spoštovanje potrošniške zakonodaje v vašem sektorju v Sloveniji	1	2	3	4	5	6
5	Samoregulativna telesa aktivno nadzorujejo spoštovanje kodeksov obnašanja oz. kodeksov ravnanja v vašem sektorju v Sloveniji	1	2	3	4	5	6
6	Mediji redno poročajo o podjetjih, ki ne spoštujejo potrošniške zakonodaje	1	2	3	4	5	6

7	Na podlagi poročanja v medijih ste spremenili svojo poslovno prakso	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---	---

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q14a	Ali ste v zadnjih dveh letih uporabili mehanizme Alternativnega Reševanja Sporov (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?
------	---

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

Ne in ne poznate nobenega od teh mehanizmov	1,
Ne, a poznate nekaj mehanizmov Alternativnega razreševanja Sporov	2,
Ne, a ste član organa Alternativnega Reševanja Sporov	3,
Da, uporabili ste mehanizme Alternativnega Reševanja Sporov	4,
Da in redno uporabljate te mehanizme	5,
Da, preko organa za Alternativno Reševanje Sporov, katerega član ste	6,
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

VPRAŠAJ Q14b SAMO NA FINSKEM – OSTALI GREDO NA Q15

Q14b	
------	--

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

VPRAŠAJ VSE

Q15 "Varnost proizvodov" se nanaša samo na potrošniške izdelke in ne vključuje industrijskih izdelkov. Nevarni proizvodi ne izpolnjujejo varnostnih standardov, to niso puške ali noži. Če pomislite na vse ne-živilske proizvode, ki so v Sloveniji trenutno na trgu, ali menite, da...?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Pravzaprav so vsi izdelki varni	1
Je malo število izdelkov nevarnih	2
Je veliko število izdelkov nevarnih	3
Ni primerno, ker ne prodajate ne-živilskih izdelkov	4
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 Če pomislite vse na živilske izdelke, ki so trenutno na tržišču v Sloveniji, ali menite, da ...?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Pravzaprav so vsi izdelki varni	1
Je malo število izdelkov nevarnih	2
Je veliko število izdelkov nevarnih	3
Ni primerno, ker ne prodajate živilskih izdelkov	4
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DEMOGRAFIJA

PROG.: Znesek mora biti vnesen neposredno v lokalni valuti, ta znesek bo samodejno pretvorjen v evre (pretvorbena tabela je bila poslana)

D1 Kakšen je bil promet vašega podjetja v preteklem letu?

(ANK.: ČE NV/BO, KODA '999')

											€
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2 Ali uporabljate naslednje prodajne načine za prodajo na drobno?

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

E-trgovina/internet	1,
Poštno naročilo (po navadni pošti)	2,

Telefonsko prodajo/klicni center (ne vključuje e-trgovine, npr. telefonske prodaje, TV-prodaje)	3,
Prodaja z zastopniki, ki obiskujejo kupce na domu	4,
Neposredna prodaja na drobno (t.j. trgovine)	5,
Drugo (NE BERI)	6,
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

--

D3 Ali prodajate hrano ali druge dobrine končnim potrošnikom? "S hrano mislimo: hrano, ki jo potrošniki lahko pojejo doma, odnesejo s sabo ali pojejo na mestu."

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Da, prodajate hrano	1
Da, prodajate druge dobrine	2
Da, prodajate hrano in druge dobrine	3
Ne	4

NEW BASED ON FL300 D4

--

D4 V katerem jeziku ste pripravljeni prodajati končnim potrošnikom?

(NE BERI - MOŽNIH VEČ ODGOVOROV)

Bolgarski	1,
Češki	2,
Danski	3,
Nizozemski	4,
Angleški	5,
Estonki	6,
Finski	7,
Francoski	8,
Nemški	9,
Grški	10,
Madžarski	11,
Irski	12,
Italijanski	13,
Latvijski	14,
Litovski	15,
Malteški	16,
Poljski	17,
Portugalski	18,
Romunski	19,
Slovaški	20,
Slovenski	21,
Španski	22,
Švedski	23,
Islandski	24,

Norveški	25,
Luksemburški	26,
Ruski	27,
Ostalo	28,
NV/BO	29,

NEW BASED ON FL300 D6