

ZA5615

**Flash Eurobarometer 332
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Slovenia**

FL332 - SI

Odnos potrošnikov do čezmejne trgovine in varstva potrošnikov

D1 Koliko ste stari?

(ZAPIŠI - ČE ZAVRNITEV, KODA'99')

--	--

D2 Spol.

Moški	1
Ženski	2

PRODAJALEC JE TISTI, KI PRODAJA BLAGO – BODISI V TRGOVINI ALI NA SPLETNI STRANI \ PONUDNIK STORITVE PRODAJA STORITEV

VPRAŠAJ VSE

--

Q1 Ali ste v zadnjih 12 mesecih kupili kakšno blago ali storitve po internetu, telefonu ali pošti v Sloveniji ali kje drugje, na katerega od naslednjih načinov...?

(MOŽNIH VEČ ODGOVOROV)

	(PREBERI)	Da, pri prodajalcu /ponudniku s sedežem v Sloveniji	Da, pri prodajalcu /ponudniku s sedežem v drugi državi članici EU	Da, pri prodajalcu /ponudniku s sedežem izven EU	Ne	[NV/BO] (NE BERI)
--	-----------	---	---	--	----	-------------------

1	Po internetu (spletna stran, elektronska pošta, itd.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Po telefonu	1,	2,	3,	4,	5,
3	Po pošti (katalogi, prodaja po pošti, itd.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

VPRAŠAJ Q2.1, ČE "Da, pri prodajalcu/ponudniku s sedežem v Sloveniji", KODA 1 V Q1.1 ALI/IN Q1.2 IN/ALI Q1.3 – OSTALI GREDO NA Q2.2

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

--

Q2.1 Rekli ste, da ste nekaj kupili po internetu, telefonu ali pošti od prodajalca/ponudnika s sedežem v Sloveniji. Povejte mi prosim, koliko ste skupaj porabili za blago in storitve kupljene po internetu, telefonu ali pošti v Sloveniji v zadnjih 12 mesecih, tudi če je samo približna vrednost.

(ANK.: ČE "NV", KODA "999999")

[vnesite lokalno valuto]

NEW

VPRAŠAJ Q2.2, ČE "Da, pri prodajalcu/ponudniku s sedežem v drugi državi članici EU", KODA 2 V Q1.1 ALI/IN Q1.2 ALI/IN Q1.3 – OSTALI GREDO NA Q2.3

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

Q2.2 Rekli ste, da ste kupili nekaj po internetu, telefonu ali pošti od prodajalca/ponudnika iz DRUGE DRŽAVE EU. Povejte mi prosim, koliko ste skupaj porabili za blago in storitve, ki ste jih kupili po internetu, telefonu ali pošti v zadnjih 12 mesecih iz druge države EU, tudi če je samo približna vrednost.

(ANK.: ČE "NV", KODA "999999")

[vnesite lokalno valuto]

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

VPRAŠAJ Q2.3, ČE "Da, pri prodajalcu/ponudniku s sedežem izven EU", KODA 3 V Q1.1 ALI/IN Q1.2 ALI/IN Q1.3 – OSTALI GREDO NA Q3

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

Q2.3 Rekli ste, da ste nekaj kupili po internetu, telefonu ali pošti od prodajalca/ponudnika s sedežem izven EU. Povejte mi prosim, koliko ste skupaj porabili za blago in storitve kupljene po internetu, telefonu ali pošti izven EU v zadnjih 12 mesecih, tudi če je samo približna vrednost.

(ANK.: ČE "NV", KODA "999999")

[vnesite lokalno valuto]

NEW

VPRAŠAJ Q3, ČE KODA 1 ALI 2 V Q1.1 ALI/IN Q1.2 ALI/IN Q1.3 – OSTALI GREDO NA Q4

--

Q3	Ali se vam je v zadnjih 12 mesecih zgodila katera od naslednjih situacij, ko ste v Sloveniji ali kjje drugje hoteli kupiti kaj po internetu, telefonu ali pošti?
----	--

(EN ODGOVOR V VSAKI VRSTI)

	(PREBERI)	Se je zgodilo	Se ni zgodilo	[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)
1	Zamuda pri dostavi nečesa, kar ste kupili pri prodajalcu/ponudniku s sedežem v Sloveniji	1	2	3
2	Pri prodajalcu/ponudniku s sedežem v Sloveniji ste nekaj kupili, a to sploh ni bilo dostavljeno	1	2	3
3	Zamuda pri dostavi nečesa, kar ste kupili pri prodajalcu/ponudniku s sedežem v drugi državi EU	1	2	3
4	Pri prodajalcu/ponudniku s sedežem v drugi državi EU ste nekaj kupili, a to sploh ni bilo dostavljeno	1	2	3
5	Pri prodajalcu/ponudniku iz druge države EU ste hoteli nekaj kupiti, a prodajalec ni omogočal dostave oziroma prodaje v Slovenijo	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

VPRAŠAJ VSE

--

Q4	Ali ste v zadnjih 12 mesecih kupili kakšne izdelke, ko ste bili na počitnicah, nakupih ali poslovni poti v drugi državi EU?
----	---

(EN MOŽEN ODGOVOR)

Da	1
Ne	2
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	3

FL 299 Q2

--

Q5	Če na splošno pomislite na nakupovanje dobrin ali storitev od prodajalcev/ponudnikov, 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.
----	---

(EN ODGOVOR V VSAKI VRSTI)

	(PREBERI)	Se popolnoma strinjam	Se bolj strinjam	Se bolj ne strinjam	Se sploh ne strinjam	[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)
--	-----------	-----------------------	------------------	---------------------	----------------------	----------------------------------

1	Dobrine in storitve ste pripravljeni nakupovati v drugem jeziku Evropske unije	1	2	3	4	5
2	Veste, kje dobiti informacije in nasvete o čezmejnem nakupovanju v Evropski uniji	1	2	3	4	5
3	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	5
4	Čezmejne transakcije v Evropski uniji vas v naslednjih 12 mesecih ne zanimajo	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6	Za vsako od naslednjih mi prosim povejte, ali z več zaupanja kupujete pri prodajalcu/ponudniku iz druge države Evropske unije, iz Slovenije ali imate enako zaupanja v oba?
----	---

(EN ODGOVOR V VSAKI VRSTI)

	(PREBERI)	Bolj zaupam prodajalce m iz druge EU države	Bolj zaupam prodajalce m iz Slovenije kot iz druge EU države	Enako zaupam	[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)
--	-----------	--	---	-----------------	---

1	Nakupovanje dobrin ali storitev po internetu	1	2	3	4
2	Nakupovanje dobrin ali storitev po telefonu ali pošti	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Ali se vam je v zadnjih 12 mesecih zgodilo kaj od naslednjega?

(EN ODGOVOR V VSAKI VRSTI)

	(PREBERI)	Da	Ne	[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)
--	-----------	----	----	---

1	Naleteli ste na nenaročene reklamne oglase, navedbe ali ponudbe (nezaželeni klici zastopnikov, nezaželena elektronska pošta, komercialna SMS sporočila itd.)	1	2	3
2	Naleteli ste na zavajajoče ali sleparske reklamne oglase, navedbe ali ponudbe	1	2	3
3	Odzvali ste se na reklamni oglas ali ponudbo, ki se je izkazala kot zavajajoča oziroma sleparska	1	2	3
4	Naleteli ste na goljufive reklamne oglase, trditve ali ponudbe	1	2	3
5	Odzvali ste se na reklamni oglas ali ponudbo, ki se je izkazala kot goljufiva	1	2	3
6	Naleteli ste na pretirane ali zavajajoče navedbe o koristnih učinkih izdelkov na okolje	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8 Predpostavljajte, da ste naročili blago po pošti, telefonu ali internetu, ali menite, da imate pravico vrniti blago, ki ste ga naročili, v roku 4 dni po prejemu in dobiti nazaj denar, ne da bi navedli kake razloge za to?

(EN MOŽEN ODGOVOR)

Da	1
Ne	2
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	3

EB73.3 QA6

Q9 Predstavljajte si, da se nov hladilnik, ki ste ga kupili pred 18 meseci, pokvari brez karšnekoli vaše krivde. Niste dokupili podaljšane trgovinske garancije. Ali imate pravico, da vam ga zastonj popravijo ali zamenjajo?

(EN MOŽEN ODGOVOR)

Da	1
Ne	2
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10 Predstavljajte si, da po pošti prejmete dva izobraževalna DVD-ja, ki ju niste naročili, skupaj z računom za 20 evrov za izdelka. Ali ste dolžni plačati račun?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Ne in niste dolžni DVD-jev poslati nazaj	1
Ne, če DVD-ja pošljete nazaj	2
Da, dolžni ste plačati	3
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11 Ali ste v zadnjih 12 mesecih naleteli na kakšno težavo, ko ste kaj kupili v Sloveniji?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Da – in glede tega ste se pritožili prodajalcu/ponudniku/proizvajalcu	1
Da – a se prodajalcu/ponudniku/proizvajalcu glede tega niste pritožili	2
Ne	3
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

VPRAŠAJ Q12.1, ČE "Da – in glede tega ste se pritožili prodajalcu/ponudniku/proizvajalcu",
KODA 1 V Q11 – OSTALI GREDO NA Q12.2

Q12.1 Na splošno, ste bili zadovoljni ali ne z načinom, kako je prodajalec/ponudnik/proizvajalec obravnaval vašo pritožbo/vaše pritožbe?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Zelo zadovoljni	1
Dokaj zadovoljni	2
Ne preveč zadovoljni	3
Sploh niste zadovoljni	4
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	5

FL 299 Q10A

VPRAŠAJTE Q12.2, ČE "Da – a se prodajalcu/ponudniku/proizvajalcu glede tega niste pritožili", KODA 2 V Q11 – OSTALI GREDO NA Q13

Q12.2 Kakšni so bili glavni razlogi, da se niste pritožili?

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

Ker ni bilo verjetno, da bi dobili zadovoljivo rešitev problema, na katerega ste naleteli	1,
Vsote, za katere je šlo, so bile premajhne	2,
Niste vedeli, kako ali kje se lahko pritožite	3,
Niste bili prepričani o svojih pravicah kot potrošnik	4,
Menili ste, da bi trajalo predolgo	5,
V preteklosti ste se že poskusili pritožili zaradi drugih problemov, toda niste bili uspešni	6,
Niste se pritožili prodajalcu/ponudniku, ampak ste se obrnili neposredno na tretjo stran (potrošniško združenje, odvetnik, arbitražna, mediacija, spravni organ, na sodišče)	7,
Drugo (SPONTANO)	8,
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

VPRAŠAJTE Q13, ČE "Ne preveč zadovoljni" (KODA 3) ALI "Sploh niste zadovoljni" (KODA 4) V Q12.1 – OSTALI GREDO NA Q14

Q13 Kako ste nadaljevali?

(PREBERI - VEČ MOŽNIH 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 pred arbitražo, mediacijo ali upravni organ	4,
Zadevo ste pripeljali pred sodišče	5,
Pritožili ste se javnemu organu (organ za varstvo potrošnikov, upravnemu organu oz. lokalnim/regionalnim oblastem)	6,
Drugo (SPONTANO)	7,
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	8,

FL 299 Q11

VPRAŠAJ VSE

Q14 Za vsako od naslednjih trditev mi prosim povejte, če se z njo strinjate ali ne. V Sloveniji...

(EN ODGOVOR V VSAKI VRSTI)

	(PREBERI)	Se močno strinjam	Se strinjam	Se ne strinjam	Se močno ne strinjam	[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)
1	Reševanje sporov s prodajalci/ponudniki s pomočjo arbitraže, mediacije, upravnih organov (pokvarjeno blago, pozna dostava, ni dostave, itd.) je preprosto	1	2	3	4	5
2	Reševanje sporov s prodajalci/ponudniki na sodišču je preprosto	1	2	3	4	5
3	Zaupate neodvisnim potrošniškim organizacijam, da bodo zaščitile vaše potrošniške pravice	1	2	3	4	5
4	Organom oblasti zaupate, da bodo znali ščititi vaše pravice potrošnika	1	2	3	4	5

5	Imate občutek, da ste z obstoječimi ukrepi za zaščito potrošnikov dovolj zavarovani	1	2	3	4	5
6	Na splošno prodajalci/dobavitelji v Sloveniji spoštujejo vaše pravice potrošnika	1	2	3	4	5
7	Na podlagi medijskega sporočila ste spremenili svoje obnašanje kot kupec (t.j. zamenjali ste trgovino ali izdelek)	1	2	3	4	5
8	Redno gledate/poslušate oddaje na TV ali radiu, ki obravnavajo potrošniške teme	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

PREBERITE: "Varnost proizvodov" se nanaša samo na potrošniške izdelke in ne vključuje industrijske izdelke. Nevarni proizvodi ne izpolnjujejo varnostnih standardov, to niso puške ali noži.

Q15 Pomislite na vse neživilske izdelke, ki so trenutno na trgu v Sloveniji. Ali menite, da...?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

So v bistvu vsi izdelki varni	1
Majhno število izdelkov ni varnih	2
Precejšnje število izdelkov ni varnih	3
[Odvisno od izdelka] (SPONTANO)	4
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	5

FL 299 Q13

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

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

So v bistvu vsi živilski izdelki varni	1
Majhno število živilskih izdelkov ni varnih	2
Precejšnje število živilskih izdelkov ni varnih	3

[Odkvisno od izdelka] (SPONTANO)	4
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	5

FL 299 Q14

Q17 Ali je odpoklic izdelkov s trga kdaj vplival na vas osebno?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Da, za neživilski izdelek	1
Da, za živilski izdelek	2
Da, za oba	3
Ne	4
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	5

FL 299 Q15

Q18 Če pomislite na vse, kar ste kupili prejšnji teden, ali je na vašo izbiro vplival tudi okoljevarstveni vpliv izdelka ali storitve?

(EN MOŽEN ODGOVOR)

Da	1
Ne	2
[Ne vem/brez odgovora] (NE BERI)	3

FL 299 Q17

VPRAŠAJ VSE

DEMOGRAFIJA

D4 Koliko ste bili stari, ko ste zaključili redno izobraževanje?

(ČE "ŠE VEDNO ŠTUDIRA": VPIŠI '00' - ČE "NOBENE DOSEŽENE IZOBRAZBE, KODA '01' - ČE "ZAVRNITEV", KODA '98' - ČE "NV", KODA '99')

FL 999 D4

D5 Kar se tiče vaše trenutne zaposlitve, bi rekli, da ste samozaposleni, zaposleni, fizični delavci pa bi rekli, da trenutno ne delate? Ali to pomeni, da ste...

ČE JE DAN ODGOVOR NA GLAVNO KATEGORIJU, PREBERI USTREZNE PODKATEGORIJE

Samo-zaposleni	
Kmet, gozdar, ribič	1
Lastnik trgovine, obrtnik	2
Strokovnjak (odvetnik, zdravnik, računovodja, arhitekt, ...)	3
Vodstveni delavec v podjetju	4
Drugo	5
Zaposleni	
strokovnjak (zaposleni zdravnik, odvetnik, računovodja, arhitekt)	6
Splošni menedžment, direktor ali vodstveni menedžment	7
srednji menedžment	8
Državni uradnik	9
Pisarniški delavec	10
Drugi zaposleni (prodajalec, zdravstveni tehnik itd.)	11
Drugo	12
Fizični delavec	
Nadzornik / delovodnja (vodja ekipe itd...)	13
Fizični delavec	14
Nekvalificiran delavec (-ka)	15
Drugo	16
Trenutno ne delam	
Skrbi za dom	17
Študent/dijak (redni)	18
Upokojen	19
Išče zaposlitev	20
Drugo	21
Zavrnil(a) (SPONTANO)	22

FL 999 D5

D6 Imate doma internetno povezavo?

Da	1
Ne	2

FL 999 D6

D12 Povejte prosim, v kateri regiji sedaj živite.

(PREBERI, ČE JE POTREBNO - SAMO EN ODGOVOR)

D13 Bi rekli, da živite ... ?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Na podeželju ali na vasi	1
V manjšem ali srednje velikem kraju	2
V večjem mestu	3
NV (NE BERI)	4

D18 | Ali imate mobilni telefon?

(NE BERI)

Da	1
Ne	2

D20 | Ali imate stacionarni telefon v vašem gospodinjstvu?

(NE BERI)

Da	1
Ne	2

D22 | Mi lahko poveste, koliko oseb, starih 15 let ali več, živi v vašem gospodinjstvu, vključno z vami?

(ZAPIŠI - ČE 'NV', KODA '98' - ČE 'ZAVRNITEV', KODA '99')

	Število ljudi starih 15 let ali več v gospodinjstvu
--	---