

**ZA5793**

**Flash Eurobarometer 358  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire  
Croatia**

**EB FLASH 358 - Consumers - HR**

D1 | Koliko imate godina?

(ZAPIŠI - AKO "ODBIJA", KOD '99')

--	--

D2 | Spol.

Muški	1
Ženski	2

Stavovi potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača

TRGOVAČ NA MALO JE PRODAVAČ DOBARA (ILI U TRGOVINI ILI PUTEM WEB STRANICE) / PRUŽATELJ USLUGA JE PRODAVAČ USLUGA (ILI U TRGOVINI ILI PUTEM WEB STRANICE)

PITAJ SVE

--

Q1 | U kojoj mjeri se slažete ili ne slažete sa svakom od sljedećih izjava. U Hrvatskoj...

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		U potpunosti se slažem	Slažem se	Ne slažem se	Uopće se ne slažem	Ne zna/ bez odgovora
1	...vjerujete neovisnim organizacijama potrošača glede zaštite Vaših prava kao potrošača	1	2	3	4	5
2	...vjerujete javnim vlastima glede zaštite Vaših prava kao potrošača	1	2	3	4	5
3	...osjećate da ste adekvatno zaštićeni postojećim mjerama za zaštitu potrošača	1	2	3	4	5
4	... općenito, trgovci na malo / pružatelji usluga poštuju Vaša prava kao potrošača	1	2	3	4	5

5	...lako je riješiti sporove s trgovcima na malo / pružateljima usluga putem tijela koje djeluje izvan sustava sudova (npr. tijela za arbitražu, posredovanje ili mirenje)	1	2	3	4	5
6	...lako je riješiti sporove s trgovcima na malo / pružateljima usluga putem sudova	1	2	3	4	5
7	...promijenili ste način na koji se ponašate kao potrošač, zbog neke medijske priče (npr. promijenili ste trgovinu ili proizvod)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

PROČITAJ: "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 noževi.

Q2 Kada razmišljate o svim neprehrambenim proizvodima na 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
Da to ovisi o proizvodu (NE ČITAJ)	4
Ne zna/bez odgovora	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 A, kada razmišljate o svim prehrambenim proizvodima koji se trenutno nalaze na tržištu u Hrvatskoj, mislite li...?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da su svi prehrambeni proizvodi sigurni	1
Da je mali broj prehrambenih proizvoda nesiguran	2
Da je značajan broj prehrambenih proizvoda nesiguran	3
Da to ovisi o proizvodu (NE ČITAJ)	4
Ne zna/bez odgovora	5

FL332 Q16

--

Q4	Uzimajući u obzir sve što ste kupili u posljednja dva tjedna, da li je učinak samog proizvoda ili usluga na okoliš imao utjecaja na Vaš izbor?
----	--

--

Da	1
Ne	2
Ne zna/bez odgovora	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED
--------------------------

PITAJ Q5.1 AKO "Učinak bilo kojih proizvoda ili usluga je utjecao na Vaš izbor", KOD 1 U Q4 - OSTALI IDU NA Q5.2
--

ROTIRAJ IZJAVE 1 I 2
----------------------

--

Q5.1	Iz kojeg ste izvora dobili informacije o učinku kupljenih proizvoda ili usluga na okoliš?
------	---

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)
--------------------------------------

Putem reklama ili ponuda	1,
Putem naljepnice s informacijama o učinku na okoliš	2,
Iz nekog drugog izvora (NE ČITAJ)	3,
Ne zna/bez odgovora	4,

NEW
-----

PITAJ Q5.2 AKO "Utjecaj bilo kojih proizvoda ili usluga na okoliš nije utjecao na Vaš izbor", KOD 2 U Q4 - OSTALI IDU NA Q6
---

ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 4 / KOD 6 JE POJEDINAČNI KOD
--

--

Q5.2	Možete li mi reći zbog čega utjecaj kupljenih proizvoda ili usluga na okoliš nije utjecao na Vaš izbor?
------	---

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)
--------------------------------------

Niste zainteresirani za utjecaj proizvoda ili usluga na okoliš	1,
Niste naišli ni na kakve informacije o utjecaju proizvoda ili usluga na okoliš	2,
Smatrate da su proizvodi ili usluge koji nemaju negativan utjecaj na okoliš previše skupi	3,
Ne vjerujete tvrdnjama o utjecaju na okoliš	4,
Nešto drugo (NE ČITAJ)	5,
Ništa od navedenog (NE ČITAJ)	6,
Ne zna/bez odgovora	7,

NEW

PITAJ SVE

Q6 Pretpostavimo da ste naručili proizvode poštom, putem telefona ili Interneta, mislite li da imate pravo vratiti proizvode koje ste naručili 4 dana nakon njihove isporuke i dobiti novac natrag, bez navođenja bilo kojeg razloga?

Da	1
Ne	2
Ne zna/bez odgovora	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 Zamislite da se novi hladnjak koji ste kupili prije 18 mjeseci pokvari, bez ikakvog pogrešnog postupanja s Vaše strane. Niste kupili, odnosno nemate nikakvu produljenu komercijalnu garanciju. Da li imate pravo na besplatan popravak ili zamjenu tog hladnjaka?

Da	1
Ne	2
Ne zna/bez odgovora	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 Zamislite da ste poštom primili dva obrazovna DVD-a koje niste naručili, zajedno s računom od 150 HRK za te proizvode. Jeste li dužni platiti taj račun?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Ne, i niste dužni vratiti te DVD-ove	1
Ne, pod uvjetom da vratite te DVD-ove	2
Da, dužni ste platiti	3
Ne zna/bez odgovora	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9 Zamislite da ste nakon kupovine bicikla shvatili da je taj bicikl neispravan. Također ste shvatili da kupoprodajni ugovor sadrži odredbu kojom se odbacuje bilo koja odgovornost prodavača ili proizvođača vezana za ispravljanje neispravnosti. Mislite li da...?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Trebate zadržati bicikl i prihvatiti tu odredbu. Prodavač nije odgovoran za neispravnosti koje postoje u vrijeme kupovine/ispоруke bicikla.	1
Trebate zadržati bicikl, ali ne trebate prihvatiti tu odredbu. Prodavač je odgovoran za neispravnosti koje postoje u vrijeme kupovine/ispоруke bicikla, tako da imate pravo od njega tražiti popravak ili zamjenu bicikla.	2
Ne zna/bez odgovora	3

NEW

Q10	Jeste li u proteklih 12 mjeseci imali pravovaljan razlog za pritužbu kada ste kupili ili koristili neki proizvod ili uslugu u Hrvatskoj?
-----	--

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da, i poduzeli ste mjere kako biste riješili problem (probleme)	1
Da, ali niste ništa uradili	2
Ne	3
Ne zna/bez odgovora	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

PITAJ Q11 AKO "Da, i poduzeli ste mjere kako biste riješili problem (probleme)", KOD 1 U Q10 - OSTALI IDU NA Q13

Q11	Što ste uradili?
-----	------------------

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

Žalili ste se trgovcu na malo/pružatelju usluga	1,
Žalili ste se proizvođaču	2,
Žalili ste se javnim vlastima	3,
Iznijeli ste predmet pred tijelo za rješavanje sporova izvan suda kao što su pravobranitelj, arbitražna tijela ili tijela za posredovanje ili mirenje	4,
Pokrenuli ste parnicu pred sudom zbog tog kupoprodajnog odnosa	5,
Nešto drugo (NE ČITAJ)	6,
Ne zna/bez odgovora	7,

NEW

PITAJ Q12 AKO JE KOD 1 ILI 2 ILI 3 ILI 4 ILI 5 U Q11 - OSTALI IDU NA Q14

PITAJ Q12.1 SAMO AKO JE KOD 1 U Q11 / PITAJ Q12.2 SAMO AKO JE KOD 2 U Q11 / PITAJ Q12.3 SAMO AKO JE KOD 3 U Q11 / PITAJ Q12.4 SAMO AKO JE KOD 4 U Q11 / PITAJ Q12.5 SAMO AKO JE KOD 5 U Q11

--

Q12 Općenito, koliko ste zadovoljni ili nezadovoljni načinom na koji se postupalo s Vašom pritužbom (pritužbama) od strane:

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Vrlo zadovoljan	Prilično zadovoljan	Ne naročito zadovoljan	Potpuno nezadovoljan	Ne zna/bez odgovora
--	--	-----------------	---------------------	------------------------	----------------------	---------------------

1	Trgovca na malo/Pružatelja usluga	1	2	3	4	5
2	Proizvođača	1	2	3	4	5
3	Javnih vlasti	1	2	3	4	5
4	Tijela za rješavanje sporova izvan suda	1	2	3	4	5
5	Suda	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

PITAJ Q13 AKO "Da, ali niste ništa uradili", KOD 2 U Q10 - OSTALI IDU NA Q14

ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 6

--

Q13 Što su bili osnovni razlozi zbog kojih niste ništa poduzeli?

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

Nije bilo vjerojatno da ćete dobiti zadovoljavajuće rješenje problema na koji ste naišli	
Iznosi novca o kojima se radilo su bili premali	1,
Niste znali kako ili kome da se žalite	2,
Niste bili sigurni koja prava imate kao potrošač	3,
Mislili ste da bi to preduugo trajalo	4,
Pokušavali ste se žaliti u vezi drugih problema u prošlosti, ali nije bilo uspješno	5,
Nešto drugo (NE ČITAJ)	6,
Ne zna/bez odgovora	7,
	8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

PITAJ SVE

KOD 4 JE POJEDINAČAN KOD

--

Q14	Jeste li u posljednjih 12 mjeseci kupili bilo koji proizvod ili uslugu putem Interneta (web-stranica, email, itd...) u Hrvatskoj ili drugdje na neki od sljedećih načina...?
-----	--

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

Da, od trgovca na malo / pružatelja usluga koji se nalazi u Hrvatskoj	1,
Da, od trgovca na malo / pružatelja usluga koji se nalazi u drugoj zemlji Europske unije	2,
Da, od trgovca na malo / pružatelja usluga koji se nalazi izvan Europske unije	3,
Ne	4,
Ne zna/bez odgovora	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

PITAJ Q15.1-4 AKO JE KOD 1 ILI 2 U Q14 - OSTALI IDU NA Q15.5

ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 5

PITAJ Q15.1 SAMO AKO JE KOD 1 U Q14 - PITAJ Q15.2 SAMO AKO JE KOD 1 U Q14 -  
PITAJ Q15.3 SAMO AKO JE KOD 2 U Q14 - PITAJ Q15.4 SAMO AKO JE KOD 2 U Q14 -  
PITAJ Q15.5 SVE

Q15	Da li Vam se u posljednjih 12 mjeseci dogodila neka od sljedećih situacija kada ste nešto kupovali putem Interneta u Hrvatskoj ili u drugoj zemlji Europske unije?
-----	--

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Dogodila se	Nije se dogodila	Ne zna/bez odgovora
1	Kašnjenje s isporukom nečeg kupljenog od trgovca na malo / pružatelja usluga koji se nalazi u Hrvatskoj	1	2	3
2	Kupili ste nešto od trgovca na malo / pružatelja usluga koji se nalazi u Hrvatskoj i to uopće nije isporučeno	1	2	3
3	Kašnjenje s isporukom nečeg kupljenog od trgovca na malo / pružatelja usluga koji se nalazi u drugoj zemlji Europske unije	1	2	3
4	Kupili ste nešto od trgovca na malo / pružatelja usluga koji se nalazi u drugoj zemlji u Europske unije i to uopće nije isporučeno	1	2	3
5	Željeli ste kupiti nešto od trgovca na malo / pružatelja usluga u drugoj zemlji Europske unije, ali trgovac na malo nije isporučivao ili prodavao kupcima koji se nalaze u Hrvatskoj	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

PITAJ SVE



ROTIRAJ IZJAVE 1 I 2

Q16 U kojoj mjeri se slažete ili ne slažete sa svakom od sljedećih izjava?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		U potpunosti se slažem	Uglavnom se slažem	Uglavnom se ne slažem	Uopće se ne slažem	Ne zna/bez odgovora
1	Osjećate se sigurno kada kupujete robu ili usluge putem Interneta od trgovaca na malo / pružatelja usluga u Hrvatskoj	1	2	3	4	5
2	Osjećate se sigurno kada kupujete robu ili usluge putem Interneta od trgovaca na malo / pružatelja usluga u drugoj zemlji Europske unije	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17 Razmišljajući općenito o kupovini proizvoda ili usluga od trgovaca na malo / pružatelja usluga koji se nalaze drugdje u Europskoj uniji, bilo putem Interneta, putem drugih metoda za kupovinu na daljinu (pošta, telefon) ili prilikom putovanja u inozemstvo, što mi nazivamo "prekogranična kupovina", molim Vas recite mi do koje mjere se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama.

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		U potpunosti se slažem	Uglavnom se slažem	Uglavnom se ne slažem	Uopće se ne slažem	Ne zna/bez odgovora
1	Spremi ste kupovati proizvode i usluge koristeći neki drugi jezik koji se govori u Europskoj uniji	1	2	3	4	5
2	Znate gdje možete dobiti informacije i savjete o prekograničnoj kupovini u Europskoj uniji	1	2	3	4	5

3	Zainteresirani ste za prekograničnu kupovinu u Europskoj uniji u sljedećih 12 mjeseci	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Jeste li čuli za Europske potrošačke centre?

Da	1
Ne	2
Ne zna/bez odgovora	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

PITAJ Q19.2 SAMO AKO JE KOD 1 "DA" U Q19.1 / PITAJ Q19.4 SAMO AKO JE KOD 1 "DA" U Q19.3

Q19 Da li Vam se u proteklih 12 mjeseci dogodilo bilo što od sljedećeg?

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

1	Naišli ste na obmanjujuće ili prijevarne reklame, izjave ili ponude. 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	1	2	3
2	Kupili ste nešto na osnovu reklame ili ponude za koju se ispostavilo da je bila obmanjujuća ili prijevarna	1	2	3
3	Naišli ste na lažne reklame, izjave ili ponude. Lažnim reklamama se u stvari pokušava dobiti novac bez prodaje bilo čega, na primjer lažnom lutrijom	1	2	3
4	Kupili ste nešto na osnovu reklame ili ponude za koju se ispostavilo da je bila lažna	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

PITAJ SVE

--

Q20	Putem kojih prodajnih kanala ćete najvjerojatnije naići na obmanjujuće, prijevarne ili lažne reklame ili ponude?
-----	--

(NE ČITAJ - MOGUĆE VIŠE ODGOVORA)
-----------------------------------

Internet	1,
Dučan	2,
Pošta	3,
Telefon	4,
Prodaja od vrata do vrata	5,
Ostali odgovori	6,
Ne zna/bez odgovora	7,

NEW
-----

PITAJ SVE
-----------

DEMOGRAFIJA
-------------

--

D6	Imate li kod kuće internetsku konekciju?
----	--

--

Da	1
Ne	2

FL 332 D6
-----------

D4	Koliko ste imali godina kad ste završili s redovnim obrazovanjem?
----	---

(ANKETAR:AKO JE ODGOVOR "JOŠ STUDIRAM", KOD '00', AKO JE ODGOVOR "BEZ OSNOVNE ŠKOLE " ILI "NEZAVRŠENA OSNOVNA ŠKOLA", KOD "01", AKO "ODBIJA", KOD "98", AKO "NE ZNA", KOD "99")
---

--	--

D5a	Što se tiče Vašeg trenutnog zaposlenja, biste li rekli da ste samozaposleni, zaposlen kod nekog drugog, fizički radnik ili biste rekli kako ste bez profesionalne aktivnosti?
-----	---

(SAMO JEDAN ODGOVOR)
----------------------

Samozaposlen	1
Zaposlen kod nekog drugog	2
Fizički radnik	3
Bez profesionalne aktivnosti	4
Odbija odgovoriti (NE ČITAJ)	5

PITAJ D5b AKO JE SAMOZAPOSLEN, KOD 1 U D5a
--

D5b	Biste li rekli da ste...?
-----	---------------------------

(PROČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

Poljoprivrednik, šumar, ribar	1
Vlasnik trgovine, obrtnik	2
Stručnjak (pravnik, zdravstveni djelatnik, računovođa, arhitekt...)	3
Direktor tvrtke	4
Drugo/Odbija odgovoriti (NE ČITAJ)	5

PITAJ D5c AKO JE U PLAĆENOM ZAPOSLENJU, KOD 2 U D5a

D5c Biste li rekli da ste...?

(PROČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

Stručnjak (zaposleni liječnik, pravnik, računovođa, arhitekt...)	1
Viši menadžer, direktor ili visoki menadžer	2
Srednji menadžment	3
Državni službenik	4
Uredski djelatnik	5
Druga vrsta zaposlenika (prodavač, medicinska sestra...)	6
Drugo/Odbija odgovoriti (NE ČITAJ)	7

PITAJ D5d AKO JE FIZIČKI RADNIK, KOD 3 U D5a

D5d Biste li rekli da ste...?

(PROČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

Nadglednik/poslovođa (voditelj tima...)	1
Fizički radnik	2
Nekvalificirani fizički radnik	3
Drugo/Odbija odgovoriti (NE ČITAJ)	4

PITAJ D5e AKO JE BEZ PROFESIONALNE AKTIVNOSTI, KOD 4 U D5a

D5e Biste li rekli da ste...?

(PROČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

Osoba koja vodi brigu o kućanstvu (kućanica)	1
Student (redoviti)	2
U mirovini	3
Osoba koja traži posao	4
Drugo/Odbija odgovoriti (NE ČITAJ)	5

D12 U kojoj županiji živite?

(PROČITAJ AKO JE POTREBNO - SAMO JEDAN ODGOVOR)

--	--	--

D13 Biste li rekli da živite u...?

(PROČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

ruralnom području ili selu	1
----------------------------	---

malom ili srednje velikom gradu	2
velikom gradu	3
NZ (NE ČITAJ)	4

D18 Posjedujete li osobni mobilni telefon?

(NE ČITAJ)

DA	1
NE	2

D20 Posjedujete li fiksnu telefonsku liniju u svom kućanstvu?

(NE ČITAJ)

DA	1
NE	2

D22 Možete li mi reći koliko osoba od 15 i više godina živi u Vašem kućanstvu, uključujući Vas?

(ZAPIŠI - AKO "NZ", KOD '98' - AKO "ODBIJA", KOD '99')

		Broj osoba u dobi od 15 ili više godina u kućanstvu
--	--	---