

ZA5942

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

**Country Questionnaire
Croatia**

Flash Eurobarometer FL396 - Stavovi trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača u 2014. godini

A Flash broj

--	--	--	--

--

B Zemlja

--	--

--

C Broj ankete

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

--

NACE NACE kod (podaci o uzorku)

--

				NACE kod - 4 znamenke
--	--	--	--	-----------------------

--

--

SIZE Veličina tvrtke (podaci o uzorku)

--

				Veličina tvrtke
--	--	--	--	-----------------

--

(UVOD1) Dobar dan, moje ime je (IME) i zovem iz Hendala. Mogu li razgovarati s (IME ISPITANIKA ILI OPIS POLOŽAJA/ULOGE AKO IME NIJE POZNATO)?

(UVOD2) AKO NA RECEPCIJI TRAŽE DODATNE INFORMACIJE: Mi kontaktiramo ključne donositelje odluka u tvrtkama diljem Europe glede njihovih stavova o aktualnim poslovnim temama. Njihovi odgovori će biti upotrijebljeni kao podrška u donošenju odluka i dizajniranju buduće europske politike. Bio/bila bih izuzetno zahvalan/zahvalna ako bih mogao/mogla razgovarati s njim ili s njom kako bismo uključili i njegovo/njeno mišljenje u ovu studiju.

AKO PRIKLADAN ISPITANIK NIJE DOSTUPAN, UGOVORI TERMIN

(UVOD3) (KAD RAZGOVARATE S CILJANIM ISPITANICIMA) Dobar dan, moje ime je (IME) i zovem iz Hendala, agencije za istraživanje tržišta.

AKO JE P5d<>"" I P5d<> 999 PRIKAŽITE "PREPORUKU DAO:" & P5d (NA ISTOM ZASLONU KAO I UVOD3)

(UVOD 4) Mi kontaktiramo ključne donositelje odluka u tvrtkama diljem Europe glede njihovih stavova o aktualnim poslovnim temama i izuzetno bismo cijenili vaš doprinos. Vaši odgovori će biti upotrijebljeni kao podrška u donošenju odluka i dizajniranju buduće europske politike. Biste li imali vremena da odgovorite na nekoliko pitanja? To ne bi trebalo trajati više od 15 minuta...

PITAJ LAN1 SAMO U BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 Na kojem jeziku želite da se provodi ovaj intervju?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Austrija - njemački	1
Belgija - nizozemski	2
Belgija - francuski	3
Bugarska - bugarski	4
Hrvatska - hrvatski	5
Češka - češki	6
Danska - danski	7
Estonija - estonski	8
Estonija - ruski	9
Finska - finski	10
Finska - švedski	11
Francuska - francuski	12
Njemačka - njemački	13
Grčka - grčki	14
Mađarska - mađarski	15
Island - islandski	16
Irska - engleski	17
Irska - irski	18
Italija - talijanski	19
Latvija - latvijski	20
Latvija - ruski	21
Litva - litvanski	22
Luksemburg - luksemburški	23
Luksemburg - francuski	24
Luksemburg - njemački	25
Makedonija - makedonski	26
Makedonija - albanski	27
Malta - malteški	28
Malta - engleski	29
Crna Gora - crnogorski	30
Nizozemska - nizozemski	31
Norveška - norveški	32
Poljska - poljski	33
Portugal - portugalski	34
Republika Cipar - grčki	35
Rumunjska - rumunjski	36
Slovačka - slovački	37
Slovenija - slovenski	38
Španjolska - katalonski	39

Španjolska - španjolski	40
Švedska - švedski	41
Švicarska - njemački	42
Švicarska - francuski	43
Švicarska - talijanski	44
Turska - turski	45
Turska - kurdski	46
Turska ciparska zajednica - turski	47
Ujedinjeno Kraljevstvo - engleski	48
Sjedinjene Američke Države - engleski	49

(OSIGURANJE POVJERLJIVOSTI PODATAKA) Želio bih vas uvjeriti kako je vaše sudjelovanje potpuno dobrovoljno te kako će svi vaši odgovori biti tretirani kao povjerljivi. Za potrebe kontrole kvalitete i usavršavanja, ovaj intervju može biti nadgledan ili sniman. Najprije ću vam postaviti nekoliko pitanja čija je svrha čisto klasifikacijske naravi...

PITAJ SVE

P1 Prodaje li vaša tvrtka izravno krajnjim potrošačima?

Da	1
Ne	2

FL359 P1

AKO "NE", KOD 2 U P1, PREKINITE INTERVJU

P2a Koliko Vaša tvrtka ima zaposlenih?

(ANKETAR: AKO "Ne zna/bez odgovora", KOD '999') - (SAMO JEDAN ODGOVOR)

					zaposlenika
--	--	--	--	--	-------------

FL359 P2a

AKO IMA MANJE OD 10 ZAPOSLENIKA, P2a<10, PREKINITE INTERVJU - AKO JE P2a=999, IDI NA P2b - OSTALI IDU NA P3

P2b Ima li vaša tvrtka...

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

manje od 10 zaposlenika	1
10 do 49 zaposlenika	2
50 do 249 zaposlenika	3

250 ili više zaposlenika	4
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	5

FL359 P2b

AKO IMA MANJE OD 10 ZAPOSLENIKA, P2b=1 ili AKO NE ZNA, P2b=5, PREKINITE ANKETU - OSTALI IDU NA P3

P3 Koji je točno vaš položaj u tvrtki?

(NE ČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

Generalni direktor	1
Komercijalni direktor/Direktor prodaje	2
Direktor marketinga	3
Nešto drugo (ZAPIŠI ŠTO)	4

FL359 P3

PITAJ P3o I P4 AKO JE "NEŠTO DRUGO", KOD 4 U P3 - OSTALI IDU NA D2

P3o Koji je to drugi položaj?

(ZAPIŠI)

2 2 (2032,2033-2036)

--

FL359 P3o

P4 Jeste li Vi osobno odgovorni za donošenje odluka u svojoj tvrtki?

(SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da	1
Ne	2

FL359 P4

PITAJ P5a, P5b, P5c, P5d I P5e AKO "NE", KOD 2 U P4 - AKO "DA", KOD 1 U P4 IDI NA D2

--

P5a	Jako mi je žao, ali za ovu studiju možemo intervjuirati samo ispitanike koji su odgovorni za donošenje odluka. Možete li mi reći ime osobe koja rukovodi komercijalnim aktivnostima tvrtke (komercijalni direktor, direktor prodaje, direktor marketinga)?
-----	--

(ANKETAR: ZAPIŠI IME PREPORUČENE OSOBE - AKO "NEMA ODGOVORA/ODBIJA ODGOVORITI", KOD '999')		
--	--	--

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

--

FL359 P5a

--

P5b	Koji je njegov/njezin položaj u tvrtki?
-----	---

(ANKETAR: ZAPIŠI POLOŽAJ PREPORUČENE OSOBE - AKO "NEMA ODGOVORA/ODBIJA ODGOVORITI", KOD '999')		
--	--	--

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

--

FL359 P5b

--

P5c	Možete li mi, molim vas, dati broj njegovog/njenog ureda ili direktni telefonski broj?
-----	--

(ANKETAR: ZAPIŠI BROJ UREDA/DIREKTNI TELEFONSKI BROJ PREPORUČENE OSOBE - AKO "NEMA ODGOVORA/ODBIJA ODGOVORITI", KOD '999')		
--	--	--

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

--

--

FL359 P5c

--

P5d	Molim vas, mogu li potvrditi da trenutno razgovaram s (DANO IME)?
-----	---

(ANKETAR: ZAPIŠI IME OSOBE S KOJOM RAZGOVARAŠ - AKO "NEMA ODGOVORA/ODBIJA ODGOVORITI", KOD '999')	
---	--

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

--

FL359 P5d

--

P5e	PREUSMJERAVANJE POZIVA
-----	------------------------

(SAMO JEDAN ODGOVOR)

Ispitanik vas spaja s preporučenom osobom	1
Nazvat ćete preporučenu osobu kasnije	2

FL359 P5e

AKO JE KOD 1 U P5e IDI NA INTRO3 - AKO JE KOD 2 PREKINI KONTAKT

PITAJ SVE

D2: ISKLJUČI DRŽAVU U KOJOJ SE PROVODI ANKETA IZ GRUPE ODGOVORA "DRŽAVE ČLANICE EU"; KOD 29 - POJEDINAČAN KOD

D2	Osim Hrvatske, u koje zemlje EU trenutno prekogranično prodajete krajnjim potrošačima? "Prekogranična prodaja" je prodaja krajnjem potrošaču koji ima prebivalište u državi članici EU koja je različita od one u kojoj se nalazi prodavač. Prodaja u fizičkim prodajnim mjestima se ne kvalificira kao prekogranična prodaja krajnjim potrošačima.
----	---

(NE ČITAJ - MOGUĆE VIŠE ODGOVORA)

Države članice EU	
Austrija	1,
Belgija	2,

Bugarska	3,
Hrvatska	4,
Cipar	5,
Češka Republika	6,
Danska	7,
Estonija	8,
Finska	9,
Francuska	10,
Njemačka	11,
Grčka	12,
Mađarska	13,
Irska	14,
Italija	15,
Latvija	16,
Litva	17,
Luksemburg	18,
Malta	19,
Nizozemska	20,
Poljska	21,
Portugal	22,
Rumunjska	23,
Slovačka	24,
Slovenija	25,
Španjolska	26,
Švedska	27,
Ujedinjeno Kraljevstvo	28,
Niti jedna druga zemlja EU osim (NAŠE ZEMLJE)	29,
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	30,

NEW

D4 Koristite li sljedeće prodajne kanale za maloprodaju?

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

E-trgovina	1,
Mobilna trgovina (tj. kupac kupuje putem posebnih aplikacija na mobilnim uređajima kao što su pametni telefon ili tablet računalo)	2,
Naručivanje putem pošte (poštom)	3,
Teleprodaja / call centar (npr. telefonska prodaja, TV kupovina), isključujući e-trgovinu	4,
Prodaja putem predstavnika koji obilaze kupce u njihovim domovima	5,
Izravna maloprodaja (tj. dućani)	6,
Nešto drugo (NE ČITAJ)	7,
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

PITAJ D5a AKO "PRODAJE PUTEM INTERNETA I PRODAJE PREKOGRANIČNO" (D4=1 ILI 2 I D2<->29)

D5a Molim Vas recite mi koje se od sljedećih izjava odnose na Vas:

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

Prodajete putem interneta krajnjim potrošačima u Hrvatskoj	1,
Prodajete putem interneta krajnjim potrošačima u drugim zemljama EU	2,
Prodajete putem interneta krajnjim potrošačima u drugim zemljama koje nisu članice EU	3,
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	4,

NEW

PITAJ D5b AKO "PRODAJE PUTEM INTERNETA ALI NE PRODAJE PREKOGRANIČNO"
(D4=1 ILI 2 I D2=29)

D5b Molim Vas recite mi koje se od sljedećih izjava odnose na Vas:

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

Prodajete putem interneta krajnjim potrošačima u Hrvatskoj	1,
Prodajete putem interneta krajnjim potrošačima u drugim zemljama koje nisu članice EU	2,
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	3,

NEW

PITAJ SVE

D6 Što od sljedećeg prodajete krajnjim potrošačima? "Pod hranom mislimo na: hranu koju potrošači mogu konzumirati kod kuće, ponijeti ju ili ju konzumirati na licu mjesta."

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

Prehrambene proizvode	1,
Neprehrambene proizvode	2,
Usluge	3,
Nešto drugo (NE ČITAJ)	4,
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	5,

FL359 D3

PITAJ Q1a AKO "TVRTKA NE PRODAJE PUTEM INTERNETA" D4 <> 1 ILI 2

Q1a Da li bi Vaša tvrtka bila zainteresirana za prodaju putem interneta u sljedećih 12 mjeseci?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da, samo potrošačima u Hrvatskoj	1
Da, samo potrošačima u drugim zemljama EU	2
Da, kako potrošačima u Hrvatskoj tako i potrošačima u drugim zemljama EU	3
Ne	4

Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ) 5

NEW

PITAJ Q1b AKO "TVRTKA PRODAJE PUTEM INTERNETA" D4=1 ILI 2

Q1b Planira li Vaša tvrtka nastaviti prodaju putem interneta tijekom sljedećih 12 mjeseci?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da, samo potrošačima u Hrvatskoj	1
Da, samo potrošačima u drugim zemljama EU	2
Da, kako potrošačima u Hrvatskoj tako i potrošačima u drugim zemljama EU	3
Ne	4
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	5

NEW

PITAJ SVE

Q2 Smatrate li da je Vaša tvrtka dovoljno samopouzdana da prodaje putem Interneta?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da, ali samo kada prodaje potrošačima u Hrvatskoj	1
Da, ali samo kada prodaje potrošačima u drugim zemljama EU	2
Da, kada prodaje potrošačima u Hrvatskoj kao i potrošačima u drugim zemljama EU	3
Ne	4
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	5

NEW

PITAJ Q3a AKO "TVRTKA PRODAJE PUTEM INTERNETA" (D4=1 ILI 2)

Q3a: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 10

Q3a Koliko su važne sljedeće prepreke za razvoj prodaje putem interneta koju vaša tvrtka provodi u druge zemlje EU?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Vrlo važne	Prilično važne	Ne naročito važne	Potpuno nevažne	Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)
1	Razlike u nacionalnim poreznim propisima (npr. pravila o PDV-u)	1	2	3	4	5
2	Razlike u nacionalnim pravilima o zaštiti potrošača	1	2	3	4	5

3	Razlike u nacionalnom ugovornom pravu	1	2	3	4	5
4	Viši troškovi prekogranične isporuke u usporedbi s domaćom isporukom	1	2	3	4	5
5	Mogući viši troškovi za rješavanje pritužbi i sporova prilikom prekogranične trgovine	1	2	3	4	5
6	Veći rizik od prevare i neplaćanja prilikom prekogranične prodaje	1	2	3	4	5
7	Dodatni troškovi koji nastaju uslijed jezičnih razlika	1	2	3	4	5
8	Dodatni troškovi vezani za uslugu nakon prodaje u prekograničnim transakcijama	1	2	3	4	5
9	Ograničenja prekogranične prodaje nametnuta od proizvođača ili dobavljača	1	2	3	4	5
10	Viši troškovi prijevoza uslijed zemljopisne udaljenosti	1	2	3	4	5

NEW

PITAJ Q3b AKO "TVRTKA NE PRODAJE PUTEM INTERNETA" D4 <>1 ILI 2

Q3b: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 8

Q3b Koliko su važne sljedeće prepreke za razvoj prodaje putem interneta koju provodi vaša tvrtka?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Vrlo važne	Prilično važne	Ne naročito važne	Potpuno nevažne	Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)
--	--	------------	----------------	-------------------	-----------------	--------------------------------

1	Dodatna pravila o zaštiti potrošača	1	2	3	4	5
2	Viši troškovi isporuke	1	2	3	4	5
3	Mogući viši troškovi za rješavanje pritužbi i sporova putem interneta	1	2	3	4	5
4	Veći rizik od prevare i neplaćanja	1	2	3	4	5
5	Dodatni troškovi vezani za uslugu nakon prodaje	1	2	3	4	5

6	Dodatna potreba za informatičkim vještinama	1	2	3	4	5
7	Dodatni kapital potreban za ulaganje u razvijanje informatičkih aplikacija	1	2	3	4	5
8	Priroda vašeg poslovanja	1	2	3	4	5

NEW

PITAJ Q4 AKO "TRGOVCI NA MALO PRODAJU NEPREHRAMBENE PROIZVODE", KOD 2 U D6

Q4	"Sigurnost proizvoda" odnosi se samo na potrošačke proizvode i ne uključuje industrijske proizvode. Nesigurni proizvodi su oni koji ne odgovaraju standardima sigurnosti, pod time se ne misli na npr. puške ili noževe. Kada razmišljate o svim neprehrambenim proizvodima koji su trenutno dostupni na vašem 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
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	4

FL359 Q11

PITAJ SVE

Q5	Zamislite da je neki potrošač prije 18 mjeseci kupio trajan novi proizvod i da se taj proizvod sada pokvari bez ikakve krivnje tog potrošača. Potrošač nije kupio niti ima bilo kakvo produljeno komercijalno jamstvo. Ima li taj potrošač pravo na besplatan popravak ili zamjenu tog proizvoda?
----	---

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da	1
Ne	2
To ovisi o proizvodu	3
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	4

NEW

Q6: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 4

Q6	Pročitat ću vam 4 izjave koje se tiču propisa u Hrvatskoj vezano za poslovnu praksu. Neke od njih su zabranjene, a neke nisu. Možete li, molim vas, za svaku izjavu naznačiti je li to zabranjeno ili nije?
----	---

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Zabranjeno	Nije zabranjeno	Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)
1	Zahtijevanje plaćanja u marketinškim materijalima putem računa ili sličnog dokumenta	1	2	3
2	Pokretanje promidžbene kampanje u kojoj se navodi "Nudimo popust od 60%" iako su proizvodi koji se nude sa 60% popusta već gotovo rasprodani	1	2	3
3	Promicanje proizvoda za djecu izravnim utjecajem na roditelje u promidžbenim porukama	1	2	3
4	Opisivanje proizvoda kao "besplatnog" iako je on besplatno dostupan samo kupcima koji nazovu broj telefona za koji se poziv plaća po visokoj cijeni	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

PITAJ Q7a AKO TVRTKA NE PRODAJE U DRUGIM ZEMLJAMA EU (D2 <->29)

Q7a: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 5; KOD 3 - POJEDINAČAN KOD

Q7a Molim Vas recite mi jeste li tijekom proteklih 12 mjeseci naišli na bilo koje od sljedećih nepoštenih poslovnih praksi koje su primjenjivali Vaši konkurenti:

(PROČITAJ - NAJVIŠE 2 ODGOVORA PO RETKU)

		Da, u Hrvatskoj	Da, u drugoj zemlji EU	Ne	Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)
1	Nuđenje proizvoda kao besplatnih iako oni zapravo za sobom povlače značajna plaćanja	1,	2,	3,	4,
2	Vršenje pritiska na potrošače putem upornih komercijalnih telefonskih poziva ili poruka	1,	2,	3,	4,
3	Lažno oglašavanje da je proizvod dostupan samo tijekom ograničenog razdoblja	1,	2,	3,	4,
4	Pisanje lažnih recenzija koje su zapravo skrivene promidžbene poruke ili skriveni napadi na konkurente	1,	2,	3,	4,
5	Slanje nenaručenih proizvoda potrošačima, uz traženje od potrošača da plate za te proizvode	1,	2,	3,	4,
6	Druge nepoštene poslovne prakse	1,	2,	3,	4,

NEW

PITAJ Q7b AKO TVRTKA NE PRODAJE U DRUGIM ZEMLJAMA EU (D2 =29)

Q7b: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 5

Q7b Molim Vas recite mi jeste li tijekom proteklih 12 mjeseci naišli na bilo koje od sljedećih nepoštenih poslovnih praksi koje su primjenjivali Vaši konkurenti u Hrvatskoj:

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Da	Ne	Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)
--	--	----	----	--------------------------------

1	Nuđenje proizvoda kao besplatnih iako oni zapravo za sobom povlače značajna plaćanja	1	2	3
2	Vršenje pritiska na potrošače putem upornih komercijalnih telefonskih poziva ili poruka	1	2	3
3	Lažno oglašavanje da je proizvod dostupan samo tijekom ograničenog razdoblja	1	2	3
4	Pisanje lažnih recenzija koje su zapravo skrivene reklame ili skriveni napadi na konkurente	1	2	3
5	Slanje nenaručenih proizvoda potrošačima, uz traženje od potrošača da plate za te proizvode	1	2	3
6	Druge nepoštene poslovne prakse	1	2	3

NEW

PITAJ Q8.5 SAMO AKO "TRGOVAC NA MALO PRODAJE NEPREHRAMBENE PROIZVODE", KOD 2 U D6

PITAJ Q8.1, Q8.2, Q8.3 i Q8.4 SVE

Q8: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 5

Q8 Molim vas recite mi da slažete li se u potpunosti, slažete se, ne slažete se ili se uopće ne slažete sa sljedećim izjavama. U Hrvatskoj:

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR) (PONOVI "U (NAŠOJ ZEMLJI):" prije svake stavke)

		Slažem se u potpunosti	Slažem se	Ne slažem se	Uopće se ne slažem	Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)
--	--	------------------------	-----------	--------------	--------------------	--------------------------------

1	Javne vlasti aktivno nadziru i osiguravaju poštivanje propisa o zaštiti potrošača u vašem sektoru	1	2	3	4	5
2	Nevladine udruge potrošača (NVU) aktivno nadziru i osiguravaju poštivanje propisa o zaštiti potrošača u vašem sektoru	1	2	3	4	5
3	Samoregulirajuća tijela aktivno nadziru poštivanje pravila ponašanja i pravila prakse u vašem sektoru	1	2	3	4	5
4	Mediji redovito izvještavaju o poduzećima koja ne poštuju zakone o zaštiti potrošača u vašem sektoru	1	2	3	4	5
5	Javne vlasti aktivno nadziru i osiguravaju poštivanje zakona o sigurnosti proizvoda u vašem sektoru	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

PITAJ SVE

Q9: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 2

Q9 Glede sigurnosti proizvoda, molim Vas recite mi je li se bilo što od sljedećeg dogodilo u Vašem sektoru u protekla 24 mjeseca:

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Da	Ne	Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)

1	Javne vlasti su zatražile povlačenje ili opoziv proizvoda	1	2	3
2	Javne vlasti su izdale javna upozorenja o sigurnosti proizvoda	1	2	3

NEW

Q10: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 3

Q10 Pročitat ću Vam 3 izjave o poštovanju zakona o zaštiti potrošača u (NAŠOJ ZEMLJI). Molim Vas recite mi slažete li se u potpunosti, slažete se, ne slažete se ili se uopće ne slažete sa svakom od njih:

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Slažem se u potpunosti	Slažem se	Ne slažem se	Uopće se ne slažem	Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)
--	--	------------------------	-----------	--------------	--------------------	--------------------------------

1	Vaši konkurenti poštuju zakone o zaštiti potrošača	1	2	3	4	5
2	Lako je poštovati zakone o zaštiti potrošača u vašem sektoru	1	2	3	4	5
3	Troškovi poštovanja zakona o zaštiti potrošača u vašem sektoru su razumni	1	2	3	4	5

NEW

PITAJ Q11 AKO TVRTKA PRODAJE U DRUGIM ZEMLJAMA EU (D2 <>29)

Q11: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 3

Q11	Pročitat ću Vam slične izjave o poštovanju zakona o zaštiti potrošača u drugim zemljama EU. Molim Vas recite mi slažete li se u potpunosti, slažete se, ne slažete se ili se uopće ne slažete sa svakom od njih:
-----	--

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Slažem se u potpunosti	Slažem se	Ne slažem se	Uopće se ne slažem	Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)
--	--	------------------------	-----------	--------------	--------------------	--------------------------------

1	Tvrtke koje se natječu s vama u drugim zemljama EU poštuju zakone o zaštiti potrošača	1	2	3	4	5
2	Lako je poštovati zakone o zaštiti potrošača u vašem sektoru u drugim zemljama EU	1	2	3	4	5
3	Troškovi vezani uz poštovanje zakona o zaštiti potrošača u vašem sektoru razumni su u drugim zemljama EU	1	2	3	4	5

NEW

PITAJ SVE

Q12 Molim Vas recite mi slažete li se u potpunosti, slažete se, ne slažete se ili se uopće ne slažete sa sljedećom izjavom:

(PROČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Slažem se u potpunosti	Slažem se	Ne slažem se	Uopće se ne slažem	Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)
--	--	------------------------	-----------	--------------	--------------------	--------------------------------

1	Većina ekoloških tvrdnji o proizvodima ili uslugama u vašem sektoru u Hrvatskoj je pouzdana	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

PITAJ Q13a SVE OSIM FINSKE I ŠVEDSKE

Q13a Jeste li čuli za ikakva tijela za alternativno rješavanje sporova (tj. arbitre, posrednike, pučke pravobranitelje ili druga tijela za izvensudsko rješavanje sporova) koja rješavaju sporove s potrošačima u Hrvatskoj?

(PROČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

Da, i voljni ste ih koristiti, ili vam je to obveza	1
Da, ali ih niste voljni koristiti	2
Da, ali ta tijela za alternativno rješavanje sporova ne bave se sporovima koji se odnose na vaše poslovanje	3
Ne	4
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

PITAJ Q13b SAMO U FINSKOJ

Q13b

(PROČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

	1
	2
	3
Ne	4
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

PITAJ Q13c SAMO U ŠVEDSKOJ

Q13c

(PROČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

	1
--	---

	2
Ne	3
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

PITAJ SVE OSIM U FINSKOJ i ŠVEDSKOJ

Q14a: ROTIRAJ STAVKE 1 DO 5; KOD 7 - POJEDINAČAN KOD

Q14a Je li Vaša tvrtka tijekom proteklih 12 mjeseci primila pritužbe od potrošača koji se nalaze u Hrvatskoj?

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

Da, putem vlastitih službi za korisnike	1,
Da, putem nevladinih potrošačkih organizacija	2,
Da, putem javnih vlasti	3,
Da, putem tijela za alternativno rješavanje sporova (kao što su pučki pravobranitelji, odbor za pritužbe potrošača, arbitri, posrednici ili druga tijela za izvansudsko rješavanje sporova)	4,
Da, putem sudova	5,
Da, putem drugih kanala	6,
Nije primila nikakve pritužbe (NE ČITAJ)	7,
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	8,

NEW

PITAJ 14b SAMO U FINSKOJ

Q14b: ROTIRAJ STAVKE 1 DO 5; KOD 7 - POJEDINAČAN KOD

Q14b

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	8,

NEW

PITAJ Q14c SAMO U ŠVEDSKOJ

Q14c: ROTIRAJ STAVKE 1 DO 5; KOD 7 - POJEDINAČAN KOD

Q14c

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

	1,
--	----

	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	8,

NEW

PITAJ Q15 AKO TVRTKA PRODAJE U DRUGIM ZEMLJAMA EU (D2<->29)

Q15: ROTIRAJ STAVKE 1 DO 7; KOD 9 - POJEDINAČAN KOD

Q15 Je li Vaša tvrtka tijekom proteklih 12 mjeseci primila pritužbe od potrošača koji se nalaze u drugim zemljama EU?

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

Da, putem vlastitih službi za korisnike	1,
Da, putem europskih potrošačkih centara	2,
Da, putem nevladinih potrošačkih organizacija	3,
Da, putem javnih vlasti	4,
Da, putem tijela za alternativno rješavanje sporova (kao što su pučki pravobranitelji, odbor za pritužbe potrošača, arbitri, posrednici ili druga tijela za izvansudsko rješavanje sporova)	5,
Da, putem europskog postupka za sporove male vrijednosti	6,
Da, putem sudova (osim putem europskog postupka za sporove male vrijednosti)	7,
Da, putem drugih kanala	8,
Nije primila nikakve pritužbe (NE ČITAJ)	9,
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	10,

NEW

PITAJ Q16 SAMO TRGOVCE NA MALO KOJI SU PRIMILI PRITUŽBE POTROŠAČA KOJI SE NALAZE U NJIHOVOJ VLASTITOJ DRŽAVI (Q14 <->7,8)

Q16: ROTIRAJ STAVKE 1 DO 6

Q16 Koje vrste pritužbi je Vaša tvrtka primila od potrošača koji se nalaze u Hrvatskoj tijekom proteklih 12 mjeseci? Jesu li se pritužbe odnosile...

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

na sam proizvod	1,
na zakašnjelu isporuku ili neisporuku	2,
na uvjete ugovora	3,
na dodatne naknade	4,
na sigurnost proizvoda	5,
na načine rješavanja problema koje je tvrtka ponudila nakon primitka pritužbe	6,
Nešto drugo (NE ČITAJ)	7,
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	8,

NEW

PITAJ Q17 SAMO TRGOVCE NA MALO KOJI PRODAJU U DRUGIM ZEMLJAMA EU I KOJI SU PRIMILI PRITUŽBE OD POTROŠAČA KOJI SE NALAZE U DRUGIM ZEMLJAMA EU (D2 <->29 I Q15<->9,10)

Q17: ROTIRAJ STAVKE 1 DO 6

Q17 Koje vrste pritužbi je Vaša tvrtka primila od potrošača koji se nalaze u drugim zemljama EU tijekom proteklih 12 mjeseci? Jesu li se pritužbe odnosile...

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

na sam proizvod	1,
na zakašnjelu isporuku ili neisporuku	2,
na uvjete ugovora	3,
na dodatne naknade	4,
na sigurnost proizvoda	5,
na načine rješavanja problema koje je tvrtka ponudila nakon primitka pritužbe	6,
Nešto drugo (NE ČITAJ)	7,
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	8,

NEW

DEMOGRAFIJA

PROG: Iznos se mora unijeti izravno u lokalnoj valuti, taj iznos će biti automatski konvertiran u eure (tablica za konverziju je poslana)

D1 Koliki je promet vaša tvrtka ostvarila prošle godine?

(ANKETAR: AKO "Ne zna/bez odgovora", KOD '999')

_____ kuna

FL359 D1

D3: PROČITAJ: "Prodaja na drugom jeziku" znači više od nazočnosti zaposlenika u trgovini koji može razmijeniti nekoliko riječi na engleskom jeziku s turistima koji posjete tu trgovinu. To znači npr. postojanje uvjeta dostupnih na tom jeziku, uputa/priručnika za korisnike na tom jeziku, kataloga proizvoda, inačice internetske stranice na tom jeziku...

D3 Na kojim jezicima prodajete krajnjim potrošačima?

(NE ČITAJ - MOGUĆE VIŠE ODGOVORA)

bugarski	1,
češki	2,
hrvatski	3,
danski	4,
nizozemski	5,
engleski	6,
estonski	7,

finski	8,
francuski	9,
njemački	10,
grčki	11,
mađarski	12,
irski	13,
talijanski	14,
latvijski	15,
litavski	16,
malteški	17,
poljski	18,
portugalski	19,
rumunjski	20,
slovački	21,
slovenski	22,
španjolski	23,
švedski	24,
islandski	25,
norveški	26,
luksemburški	27,
ruski	28,
Neki drugi	29,
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	30,

FL359 D4

Stigli smo do kraja ankete. Zahvaljujem Vam na Vašem vremenu. Ponavljam, moje ime je (IME). Ukoliko ćete imati bilo kakvih pitanja u vezi istraživanja ili tvrtke u kojoj radim možete nazvati agenciju za istraživanje tržišta Hendal koja će Vas uvjeriti u vjerodostojnost ovog poziva. Ukoliko imate olovku pri ruci želite li zapisati telefonske brojeve? (Agencija za istraživanje tržišta Hendal, 01/4878-180, email: info@hendal.hr)

)

)

)

)

)

