

ZA5943

**Flash Eurobarometer 397
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Slovenia**

FL 397 - Consumers - SI

D1 | Koliko ste stari?

(ZAPIŠI - ČE ZAVRNITEV, KODA'99')

--	--

D2 | Spol.

Moški	1
Ženski	2

Odnos potrošnikov do čezmejne trgovine in varstva potrošnikov

VPRAŠAJ VSE

--

D6 | Kako pogosto uporabljate internet za osebne namene?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Vsak dan ali skoraj vsak dan	1
Vsaj enkrat na teden (vendar ne vsak dan)	2
Vsaj enkrat na mesec (vendar ne vsak teden)	3
Redkeje kot enkrat na mesec	4
Komaj kdaj	5
Nikoli	6
NV/BO (NE BERI)	7

NEW

VPRAŠAJ Q1, ČE "UPORABLJA INTERNET ZA OSEBNE NAMENE", kode 1 do 5 v D6

Q1: KODA 4 JE ENOJNA KODA

TRGOVEC JE PRODAJALEC BLAGA (BODISI V TRGOVINI ALI NA SPLETNEM MESTU) \
PONUDNIK PRODAJA STORITEV (BODISI V TRGOVINI ALI NA SPLETNEM MESTU)

--

Q1 | Ali ste v zadnjih 12 mesecih kupili kakšno blago ali storitve prek interneta?

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

Da, od trgovca/ponudnika s sedežem v Sloveniji	1,
Da, od trgovca/ponudnika s sedežem v drugi državi EU	2,
Da, od trgovca/ponudnika s sedežem izven EU	3,
Ne	4,
Da, kupovali ste prek spleta, vendar ne veste, kje ima trgovec ali ponudnik svoj sedež (NE BERI)	5,
NV/BO (NE BERI)	6,

Q14 FL358 MODIFIED TREND

VPRAŠAJ VSE

Q2 Ali ste v zadnjih 12 mesecih kupili kakšno blago ali storitve prek drugih kanalov, ne prek interneta, od trgovca ali ponudnika s sedežem v drugi državi EU?

(EN MOŽEN ODGOVOR)

Da	1
Ne	2
NV/BO (NE BERI)	3

NEW

Q3: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 6

Q3 Kako močno se strinjate ali ne strinjate z vsako od naslednjih trditev. V Sloveniji...

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

		Se močno strinjam	Se strinjam	Se ne strinjam	Se močno ne strinjam	NV/BO (NE BERI)
1	Organom oblasti zaupate, da bodo ščitili vaše potrošniške pravice	1	2	3	4	5
2	Na splošno trgovci in ponudniki spoštujejo vaše potrošniške pravice	1	2	3	4	5
3	Zaupate nevladnim potrošniškim organizacijam, da bodo zaščitile vaše potrošniške pravice	1	2	3	4	5
4	Je reševanje sporov s trgovci in ponudniki storitev s pomočjo izven sodnih organov (npr.: arbitraža, mediacija, upravni organ) enostavno	1	2	3	4	5
5	Je reševanje sporov s trgovci in ponudniki storitev na sodišču enostavno	1	2	3	4	5
6	Je večina okoljskih trditev glede blaga in storitev zanesljivih	1	2	3	4	5

Q1.1, Q1.2, Q1.4, Q1.5, Q1.6 FL358 MODIFIED TREND

PREBERITE: "Varnost proizvodov" se nanaša samo na potrošniške izdelke in ne vključuje industrijskih izdelkov. Nevarni proizvodi so tisti, ki ne izpolnjujejo varnostnih standardov, to niso na primer puške ali noži.

Q4 Pomislite na vse neživilske izdelke, ki so trenutno na trgu v Sloveniji. Ali menite, da...?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

V bistvu so vsi neživilski izdelki varni	1
Majhno število neživilskih izdelkov ni varnih	2
Precejšnje število neživilskih izdelkov ni varnih	3
Odvisno od izdelka (NE BERI)	4
NV/BO (NE BERI)	5

Q2 FL358

Q5 Če pomislite na vse, kar ste kupili zadnja dva tedna, ali je na vašo izbiro vplival tudi okoljevarstveni vpliv kateregakoli blaga ali katerihkoli storitev?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Da, pri vseh nakupih ali večini nakupov blaga ali storitev	1
Da, vendar samo pri nekaterih	2
Da, vendar samo pri enem ali dveh	3
Ne	4
NV/BO (NE BERI)	5

Q4 FL358 MODIFIED TREND

Q6 Predpostavljajte, da ste naročili elektronski izdelek po pošti, telefonu ali internetu, ali mislite, da imate pravico vrniti izdelek, ki ste ga naročili, v roku 4 dni po prejemu, in dobiti nazaj denar, ne da bi navedli kake razloge za to?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Da	1
Ne	2
Odvisno od izdelka	3
NV/BO (NE BERI)	4

Q6 FL358 MODIFIED TREND

Q7 Predstavljajte si, da se elektronski izdelek, ki ste ga kupili novega pred 18 meseci, pokvari brez kakršnekoli vaše krivde. Niste dokupili ali koristili podaljšane trgovinske garancije. Ali imate pravico, da vam ga zastonj popravijo ali zamenjajo?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Da	1
----	---

Ne	2
Odvisno od izdelka	3
NV/BO (NE BERI)	4

Q7 FL358 MODIFIED TREND

--

Q8 Predstavljajte si, da po pošti prejmete dva izobraževalna DVD-ja, ki ju niste naročili, skupaj z računom za 20 evrov za blago. Ali ste dolžni plačati račun?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Ne in niste dolžni DVD-jev vrniti	1
Ne, če DVD-ja vrnete	2
Da, dolžni ste plačati	3
NV/BO (NE BERI)	4

Q8 FL358

--

Q9 Ali ste v zadnjih 12 mesecih imeli kakršnekoli probleme, ko ste kupili ali koristili katerokoli blago ali katerekoli storitve v Sloveniji, kjer ste po vašem mnenju imeli upravičen razlog za pritožbo?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

Da in ukrepali ste, da bi rešili problem	1
Da, toda niste storili ničesar	2
Ne	3
NV/BO (NE BERI)	4

Q10 FL358

VPRAŠAJ, ČE "Da in ukrepali ste, da bi rešili problem", KODA 1 V Q9

--

Q10 In kaj ste storili?

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

O tem ste se pritožili trgovcu ali ponudniku storitve	1,
O tem ste se pritožili proizvajalcu	2,
O tem ste se pritožili javnemu organu	3,
Zadevo ste obravnavali z organom za izvensodno reševanje sporov, kot je varuh človekovih pravic, arbitraža, mediacija ali spravni organ	4,
Zadevno podjetje ste tožili na sodišču	5,
Drugo (NE BERI)	6,
NV/BO (NE BERI)	7,

Q11 FL358

VPRAŠAJ Q11.1 SAMO, ČE "O tem ste se pritožili trgovcu ali ponudniku storitve", KODA 1 V Q10, VPRAŠAJ Q11.2 SAMO, ČE "O tem ste se pritožili proizvajalcu", KODA 2 V Q10, VPRAŠAJ Q11.3 SAMO, ČE "O tem ste se pritožili javnemu organu", KODA 3 V Q10, VPRAŠAJ Q11.4 SAMO, ČE "Zadevo ste obravnavali z organom za izvensodno reševanje sporov, kot je varuh človekovih pravic, arbitražna, mediacija ali upravni organ", KODA 4 V Q10, VPRAŠAJ Q11.5 SAMO, ČE "Zadevno podjetje ste tožili na sodišču", KODA 5 V Q10

Q11 Na splošno, kako zadovoljni ali nezadovoljni ste bili z načinom, kako je/so vašo pritožbo(e) obravnaval(i):

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

		Zelo zadovoljni	Razmeroma zadovoljni	Ne preveč zadovoljen	Sploh ne zadovoljen	NV/BO (NE BERI)
--	--	-----------------	----------------------	----------------------	---------------------	-----------------

1	Trgovec ali ponudnik storitve	1	2	3	4	5
2	Proizvajalec	1	2	3	4	5
3	Javni organ	1	2	3	4	5
4	Organ za izvensodno reševanje sporov	1	2	3	4	5
5	Sodišče	1	2	3	4	5

Q12 FL358

VPRAŠAJ Q12, ČE "Da, toda niste storili ničesar", KODA 2 V Q9

Q12: ROTIRAJ POSTAVKE 1 DO 7

Q12 Kakšni so bili glavni razlogi, da niste storili ničesar?

(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 pritožiti zaradi drugih problemov, toda niste bili uspešni	6,
Menili ste, da bi pritožba privedla do konfrontacije, v takšnih situacijah pa se počutite nelagodno	7,
Drugo (NE BERI)	8,
NV/BO (NE BERI)	9,

Q13 FL358 MODIFIED TREND

VPRAŠAJ VSE

Q13: ODGOVORA 4 IN 5 STA ENOJNA

Q13: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 4

Q13 Prebral(-a) vam bom nekaj izjav o nepoštenih poslovnih praksah. Po vsaki izjavi mi povejte, ali ste to v zadnjih 12 mesecih izkusili...?

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

		Da, s trgovci ali ponudniki storitev s sedežem v Sloveniji	Da, s trgovci ali ponudniki storitev s sedežem v drugi državi EU	Da, vendar ne veste, kje imajo ti trgovci ali ponudniki storitev svoj sedež (NE BERI)	Ne	NV/BO (NE BERI)
--	--	--	--	---	----	-----------------

1	Obveščeni ste bili, da ste zadeli na loteriji, o kateri niste nič vedeli, vendar bi morali za prevzem nagrade prej plačati določen znesek	1,	2,	3,	4,	5,
2	Bili ste pod pritiskom vztrajnih trgovskih klicev ali sporočil, ki so vas silili v nakup nečesa ali podpis pogodbe	1,	2,	3,	4,	5,
3	Ponujen vam je bil izdelek, ki je bil oglaševan kot brezplačen, vendar vam je naprtil stroške	1,	2,	3,	4,	5,
4	Naleteli ste na oglase, ki so trdili, da je izdelek na voljo le za zelo omejen čas, vendar ste kasneje ugotovili, da to ni res	1,	2,	3,	4,	5,
5	Naleteli ste na druge nepošteno poslovne prakse	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

VPRAŠAJ Q14a, ČE "KUPUJE PREK SPLETA V NAŠI DRŽAVI IN DRUGI DRŽAVI EU", KODI 1 IN 2 V Q1

Q14a: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 3

Q14a: ODGOVORA 4 IN 5 STA ENOJNA

Q14a Prebral(-a) vam bom nekaj izjav o problemih, ki jih potrošniki lahko izkusijo pri nakupovanju prek spleta. Povejte mi, ali ste v preteklih 12 mesecih izkusili katero koli od naslednjih problemov?

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

		Da, s trgovci ali ponudniki storitev s sedežem v Sloveniji	Da, s trgovci ali ponudniki storitev s sedežem v drugi državi EU	Da, vendar ne veste, kje imajo trgovci ali ti ponudniki storitev svoj sedež (NE BERI)	Ne	NV/BO (NE BERI)
--	--	--	--	---	----	-----------------

1	Prejeli ste poškodovan izdelek ali izdelek, ki je bil drugačen od naročenega	1,	2,	3,	4,	5,
2	Izdelki so bili dostavljeni pozneje kot obljubljeno	1,	2,	3,	4,	5,
3	Izdelki sploh niso bili dostavljeni	1,	2,	3,	4,	5,

NEW BASED ON Q15 FL358

VPRAŠAJ Q14b, ČE "KUPUJE PREK SPLETA V NAŠI DRŽAVI, TODA NE V DRUGI DRŽAVI EU", KODA 1 V Q1 IN BREZ KODE 2 V Q1

Q14b: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 3

Q14b Prebral(-a) vam bom nekaj izjav o problemih, ki jih potrošniki lahko izkusijo pri nakupovanju prek spleta. Povejte mi, ali ste v preteklih 12 mesecih izkusili katero koli od naslednjih problemov, ko ste kupovali v Sloveniji?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

		Da	Ne	NV/BO (NE BERI)
1	Prejeli ste poškodovan izdelek ali izdelek, ki je bil drugačen od naročenega	1	2	3
2	Izdelki so bili dostavljeni pozneje kot obljubljeno	1	2	3

3	Izdelki sploh niso bili dostavljeni	1	2	3
---	-------------------------------------	---	---	---

NEW BASED ON Q15 FL358

VPRAŠAJ Q14c, ČE "KUPUJE PREK SPLETA V DRUGI DRŽAVI EU, TODA NE V SLOVENIJI", KODA 2 V Q1 IN BREZ KODE 1 V Q1

Q14c: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 3

Q14c	Prebral(-a) vam bom nekaj izjav o problemih, ki jih potrošniki lahko izkusijo pri nakupovanju prek spleta. Povejte mi, ali ste v preteklih 12 mesecih izkusili katero koli od naslednjih problemov, ko ste kupovali v drugi državi EU?
------	--

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

		Da	Ne	NV/BO (NE BERI)
--	--	----	----	--------------------

1	Prejeli ste poškodovan izdelek ali izdelek, ki je bil drugačen od naročenega	1	2	3
2	Izdelki so bili dostavljeni pozneje kot obljubljeno	1	2	3
3	Izdelki sploh niso bili dostavljeni	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

VPRAŠAJ Q15, ČE "KUPUJE PREK SPLETA V DRUGI DRŽAVI EU", KODA 2 V Q1

Q15: ROTIRAJ POSTAVKE 1 DO 3

Q15: ODGOVORA 4 IN 5 STA ENOJNA

Q15	Ali ste v preteklih 12 mesecih izkusili katerega koli od naslednjih problemov, ko ste kupovali blago ali storitve prek spleta v drugi državi EU?
-----	--

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

Trgovec ali ponudnik storitve je zavrnil dostavo v Slovenijo	1,
Trgovec ali ponudnik storitve ni sprejel plačila iz Slovenije	2,
Bili ste preusmerjeni na spletno mesto v Sloveniji, kjer so bile cene drugačne	3,
Nič od tega	4,
NV/BO (NE BERI)	5,

NEW

VPRAŠAJ Q16a, ČE "Je kupil(-a) izdelek ali storitev v drugi državi EU" – KODA 2 v Q1 ali KODA 1 v Q2

Q16a: ROTIRAJ IZJAVI 1 DO 2

Q16a: ODGOVORA 4 IN 5 STA ENOJNA

--

Q16a	Zdaj vam bom prebral(-a) nekaj izjav o problemih, ki jih potrošniki lahko izkusijo na splošno pri nakupovanju. Povejte mi, ali ste v preteklih 12 mesecih izkusili katerega koli od naslednjih problemov?
------	---

(PREBERI - VEČ MOŽNIH ODGOVOROV)

		Da, s trgovci ali ponudniki storitev s sedežem v Sloveniji	Da, s trgovci ali ponudniki storitev s sedežem v drugi državi EU	Da, vendar ne veste, kje imajo trgovci ali ti ponudniki storitev svoj sedež (NE BERI)	Ne	NV/BO (NE BERI)
--	--	--	--	---	----	-----------------

1	Naleteli ste na nepravilna določila in pogoje v pogodbi (na primer, ki ponudniku omogočajo enostransko spremembo pogodbenih pogojev ali določajo prekomerne kazni za kršitev pogodbe)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Morali ste plačati nepredvidene dodatne stroške	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

VPRAŠAJ Q16b, ČE "NI kupil(-a) izdelek ali storitev v drugi državi EU" – BREZ KODE 2 V Q1 in BREZ KODE 1 V Q2

Q16b: ROTIRAJ IZJAVI 1 DO 2

--

Q16b	Zdaj vam bom prebral(-a) nekaj izjav o problemih, ki jih potrošniki lahko izkusijo na splošno pri nakupovanju. Povejte mi, ali ste v preteklih 12 mesecih izkusili katerega koli od naslednjih problemov, ko ste nakupovali v Sloveniji v preteklih 12 mesecih?
------	---

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

		Da	Ne	NV/BO (NE BERI)
--	--	----	----	-----------------

1	Naleteli ste na nepravilna določila in pogoje v pogodbi (na primer, ki ponudniku omogočajo enostransko spremembo pogodbenih pogojev ali določajo prekomerne kazni za kršitev pogodbe)	1	2	3
2	Morali ste plačati nepredvidene dodatne stroške	1	2	3

NEW

VPRAŠAJ VSE

Q17: ROTIRAJ IZJAVI 1 IN 2

Q17 Kako zelo se strinjate ali ne strinjate z vsako od naslednjih izjav?

(PREBERI - MOŽEN EN ODGOVOR)

		Se močno strinjam	Se strinjam	Se ne strinjam	Se močno ne strinjam	NV/BO (NE BERI)
--	--	-------------------	-------------	----------------	----------------------	-----------------

1	Zaupate nakupom blaga ali storitev prek interneta od trgovcev ali ponudnikov v Sloveniji	1	2	3	4	5
2	Zaupate nakupom blaga ali storitev prek interneta od trgovcev ali ponudnikov iz druge države EU	1	2	3	4	5

Q16 FL358 MODIFIED TREND

Q18 Katere jezike z lahkoto uporabljate za osebne namene, kot so nakupovanje, brskanje po spletu ali druge namene?

(NE BERI - MOŽNIH VEČ ODGOVOROV)

Bolgarski	1,
Češki	2,
Hrvaški	3,
Danski	4,
Nizozemski	5,
Angleški	6,
Estonški	7,
Finski	8,
Francoski	9,
Nemški	10,
Grški	11,
Madžarski	12,
Irski	13,
Italijanski	14,

Latvijski	15,
Litovski	16,
Malteški	17,
Poljski	18,
Portugalski	19,
Romunski	20,
Slovaški	21,
Slovenski	22,
Španski	23,
Švedski	24,
Islandski	25,
Norveški	26,
Luksemburški	27,
Ruski	28,
Ostalo	29,
NV/BO (NE BERI)	30,

NEW

Q19 Če pomislite na finančno stanje vašega gospodinjstva, ali bi rekli, da je preživetje iz meseca v mesec...

(PREBERI - EN MOŽEN ODGOVOR)

Zelo težko	1
Precej težko	2
Dokaj lahko	3
Zelo lahko	4
NV/BO (NE BERI)	5

NEW

Q20: ROTIRAJ IZJAVI 1 DO 2

Q20 Predstavljajte si, da se v trgovini A in trgovini B prodaja popolnoma enak izdelek. Prebral(-a) vam bom dve izjavi o ponudbah v trgovini A in trgovini B. V vsakem primeru mi povejte, katera trgovina je cenejša.

(PREBERI - EN MOŽEN ODGOVOR)

		Trgovina A	Trgovina B	NV/BO (NE BERI)
--	--	------------	------------	--------------------

1	Trgovina A prodaja TV za 440 evrov. Trgovina B prodaja popolnoma enak TV za 500 evrov, vendar z 10 % popustom.	1	2	3
2	Trgovina A prodaja TV za 890 evrov. Trgovina B prodaja popolnoma enak TV za 940 evrov, vendar je cena znižana za 60 evrov.	1	2	3

NEW

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')

--	--

D5a Kolikor gre za vaš sedanji poklic, bi rekli, da ste samozaposleni, uslužbenec(-ka), fizični delavec(-ka) ali pa bi rekli, da ste brez poklicne dejavnosti?

(EN MOŽEN ODGOVOR)

Samozaposlen	1
Uslužbenec	2
Fizični delavec	3
Brez poklicne dejavnosti	4
Zavrnitev (NE BERI)	5

VPRAŠAJ D5b, ČE SAMOZAPOSLEN(-A), KODA 1 V D5a

D5b Bi rekli, da ste...?

(PREBERI - EN MOŽEN ODGOVOR)

Kmet, gozdar, ribič	1
Lastnik trgovine, obrtnik	2
Strokovnjak (odvetnik, zdravnik, računovodja, arhitekt, ...)	3
Vodstveni delavec v podjetju	4
Drugo/ Zavrnitev (NE PREBERI)	5

VPRAŠAJ D5c, ČE USLUŽBENEC(-KA), KODA 2 V D5a

D5c Bi rekli, da ste...?

(PREBERI - EN MOŽEN ODGOVOR)

Strokovnjak (zaposleni zdravnik, odvetnik, računovodja, arhitekt)	1
Splošni menedžment, direktor ali vodstveni menedžment	2
Srednji menedžment	3
Državni uradnik	4
Pisarniški delavec	5
Druge vrste uslužbenec(-ka)	6
Drugo/ Zavrnitev (NE PREBERI)	7

VPRAŠAJ D5d, ČE FIZIČNI DELAVEC(-KA), KODA 3 V D5a

D5d Bi rekli, da ste...?

(PREBERI - EN MOŽEN ODGOVOR)

Nadzornik(-ca) / predelavec(-ka) (vodja skupine,)	1
Fizični delavec	2
Nekvalificiran fizični delavec (-ka)	3
Drugo/ Zavrnitev (NE PREBERI)	4

VPRAŠAJ D5e, ČE NIMA POKLICNE DEJAVNOSTI, KODA 4 V D5a

D5e Bi rekli, da ste...?

(PREBERI - EN MOŽEN ODGOVOR)

Skrbi za dom	1
Študent/dijak (redni)	2
Upokojen	3
Išče zaposlitev	4
Drugo/ Zavrnitev (NE PREBERI)	5

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
--	--	---