



Reforme za zdravo društvo



081 20 28 40

akcija



...jer, potrošač je ZAKON

C E D E M

Odjeljenje za empirijska istraživanja

NVO MREŽA “AKCIJA”

Zaštita potrošača u percepciji javnog mnjenja

Septembar 2004.

UZORAK

Istraživanje obavljeno u periodu od 10. septembra do 17. septembra 2004.

Primijenjen Cedem-ov, standardni dvoetafni stratifikovani uzorak.

Ukupno anketirano 1002 ispitanika iz 9 opština: Pljevalja, Berana, Bijelog Polja, Podgorice, Nikšića, Cetinja, Herceg-Novog, Bara i Ulcinja.

OSNOVNE KARAKTERISTIKE UZORKA

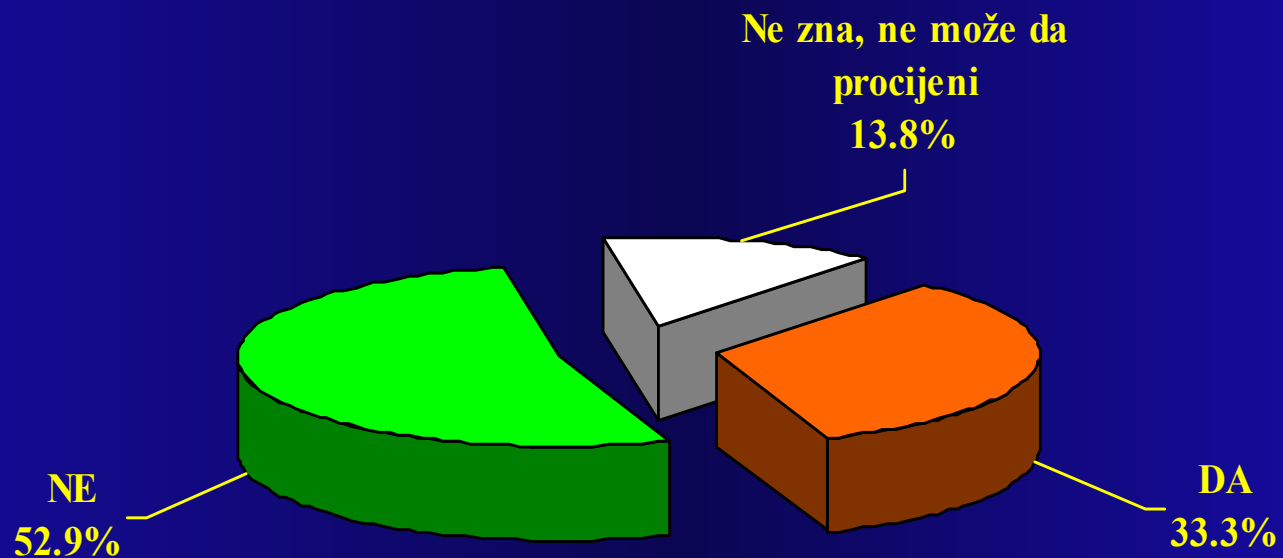
Starosna struktura ispitanika	%
od 18 do 25 godina	19.3
od 26 do 35 godina	24.0
od 36 do 45 godina	23.2
od 46 do 55 godina	17.9
preko 55 godina	15.8
UKUPNO	100.0

Obrazovanje ispitanika	%
Bez obrazovanja	1.4
Osnovno obrazovanje	9.2
Srednje i više obrazovanje	71.4
Visoko obrazovanje	18.1
UKUPNO	100.0

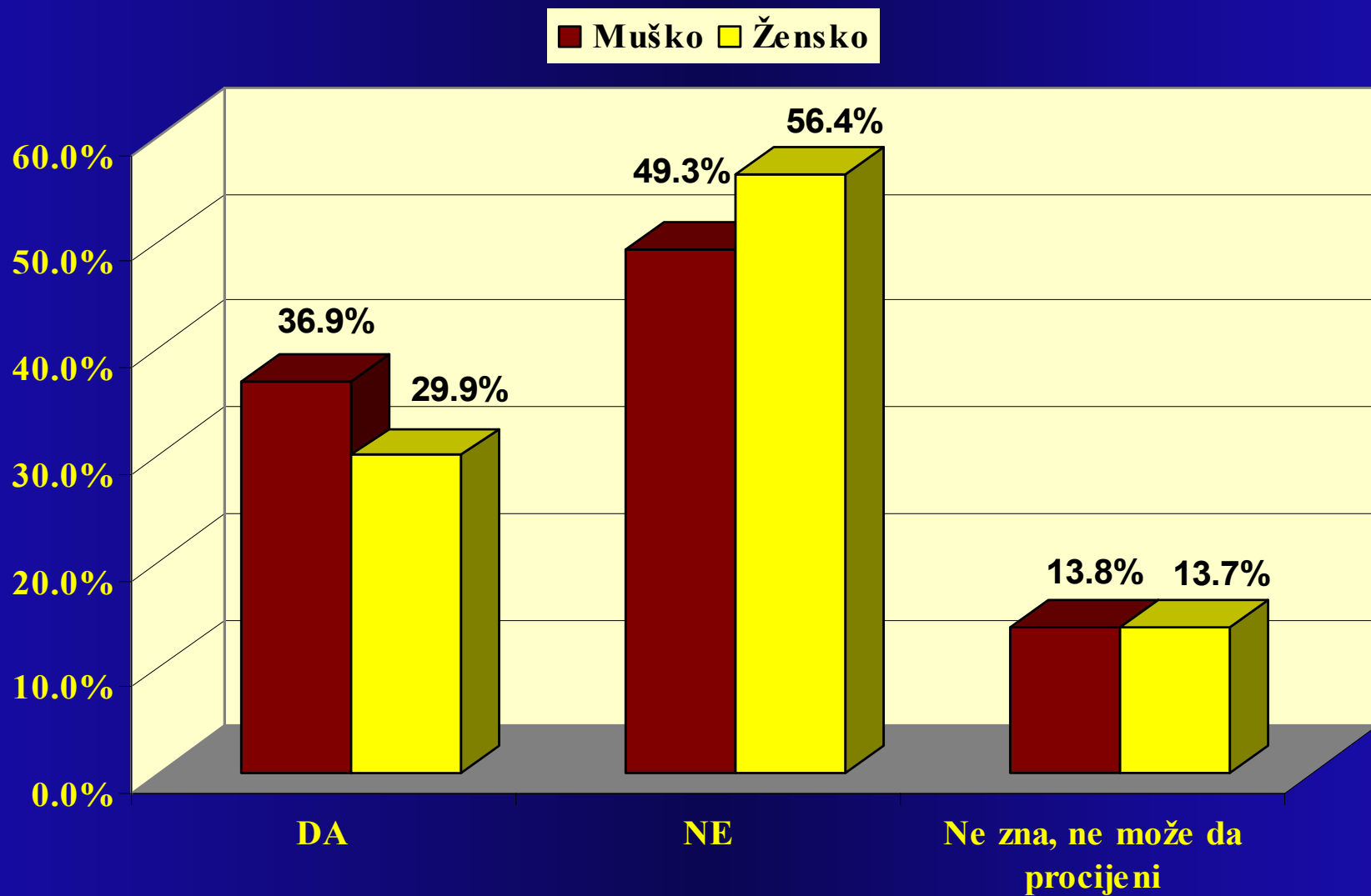
OSNOVNE KARAKTERISTIKE UZORKA

Zanimanje ispitanika	%
Poljoprivrednik	0.7
Radnik	19.6
Službenik	13.9
Stručnjak	4.9
Rukovodilac	2.9
Privatnik/vlasnik	6.0
Đak-student	9.8
Domaćica	7.2
Penzioner	14.7
Nezaposlen	17.4
Ostalo	3.1
UKUPNO	100.0

INFORMISANOST O PRAVIMA POTROŠAČA



POLNA STRUKTURA I INFORMISANOST O PRAVIMA POTROŠAČA



GODINE STAROSTI I INFORMISANOST O PRAVIMA POTROŠAČA

Starosna struktura ispitanika	Modaliteti odgovora		
	Da	Ne	Ne zna, ne može da procijeni
od 18 do 25 godina	23.3	56.5	20.2
od 26 do 35 godina	35.4	50.4	14.2
od 36 do 45 godina	35.3	53.9	10.8
od 46 do 55 godina	36.9	49.7	13.4
preko 55 godina	35.4	54.4	10.1

OBRAZOVANJE I INFORMISANOST O PRAVIMA POTROŠAČA

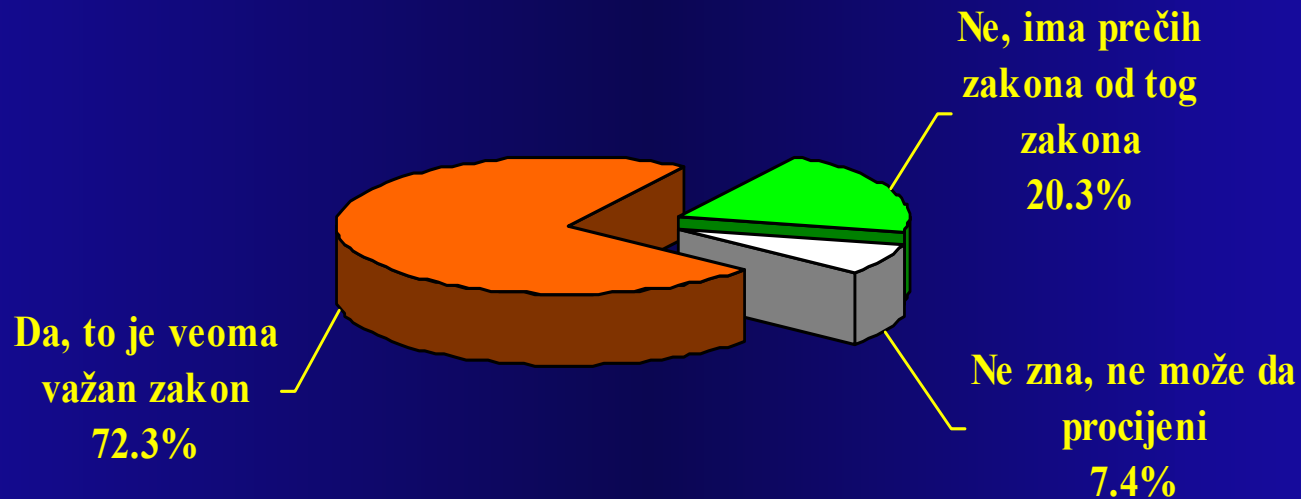
Obrazovanje ispitanika	Modaliteti odgovora		
	Da	Ne	Ne zna, ne može da procijeni
Bez obrazovanja	57.1	28.6	14.3
Osnovno obrazovanje	37.0	50.0	13.0
Srednje i više obrazovanje	33.3	53.3	13.4
Visoko obrazovanje	29.8	54.1	16.1

ZANIMANJE – POLOŽAJ U ZANIMANJU I INFORMISANOST O PRAVIMA POTROŠAČA

Zanimanje ispitanika	Modaliteti odgovora		
	Da	Ne	Ne zna, ne može da procijeni
Poljoprivrednik	14.3	57.1	28.6
Radnik	32.7	54.1	13.2
Službenik	35.3	55.4	9.3
Stručnjak	28.6	55.1	16.3
Rukovodilac	27.6	58.6	13.8
Privatnik/vlasnik	46.7	38.3	15.0
Đak-student	22.4	59.2	18.4
Domaćica	31.9	54.2	13.9
Penzioner	35.4	49.6	15.0
Nezaposlen	37.4	51.1	11.5
Ostali	25.0	57.1	17.9

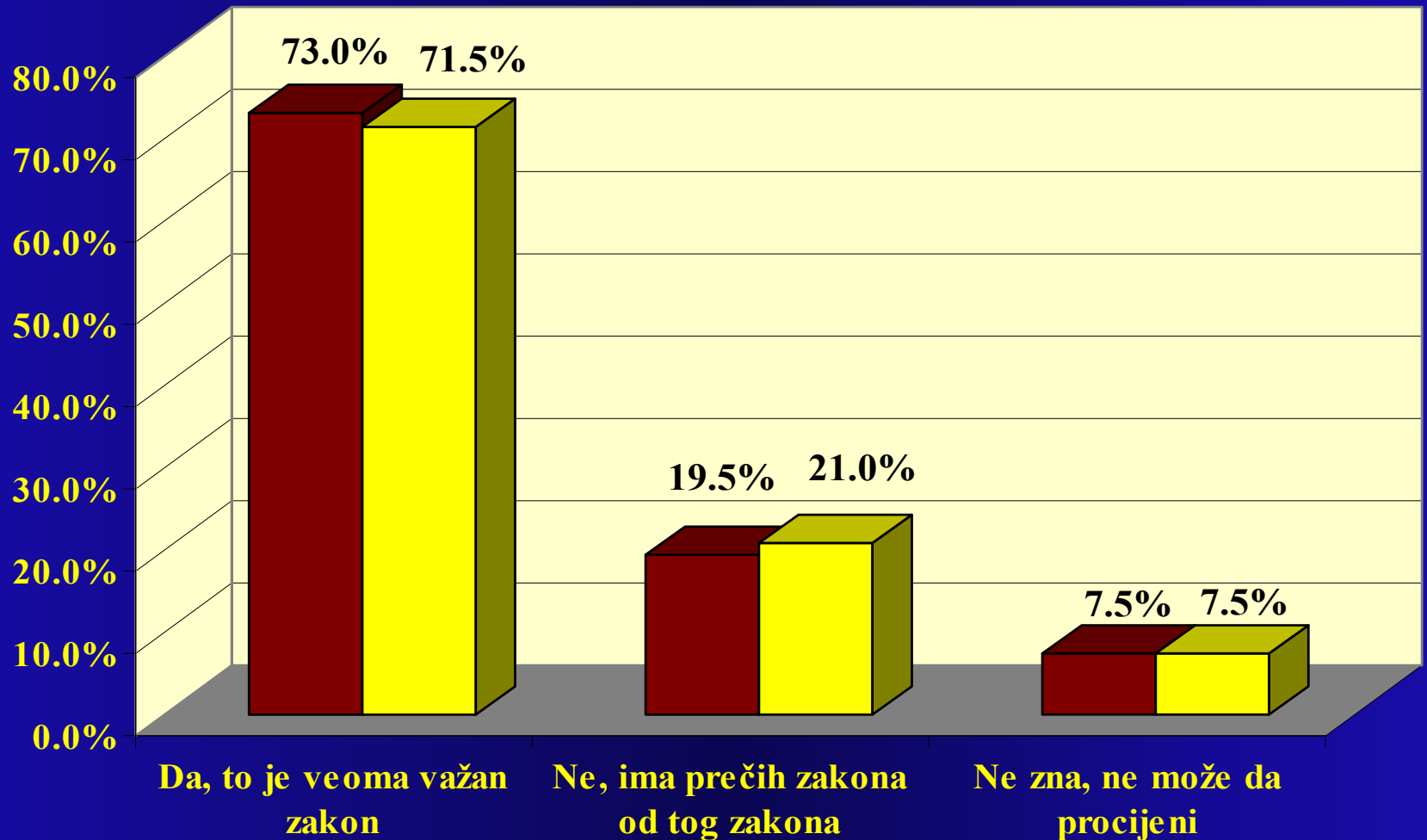
POTREBA CJELOVITE NORMATIVNE UREĐENOSTI ZAŠTITE POTROŠAČA

Odgovor na pitanje: Smatrate li da je neophodno što prije usvojiti Zakon o zaštiti potrošača?



ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

■ Muško ■ Žensko



ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

Starosna struktura ispitanika	Modaliteti odgovora		
	Da, to je veoma važan zakon	Ne, ima prećih zakona od tog zakona	Ne zna, ne može da procijeni
od 18 do 25 godina	62.2	26.4	11.4
od 26 do 35 godina	70.4	22.1	7.5
od 36 do 45 godina	76.7	17.2	6.1
od 46 do 55 godina	74.3	21.8	3.9
preko 55 godina	78.5	12.7	8.8

ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

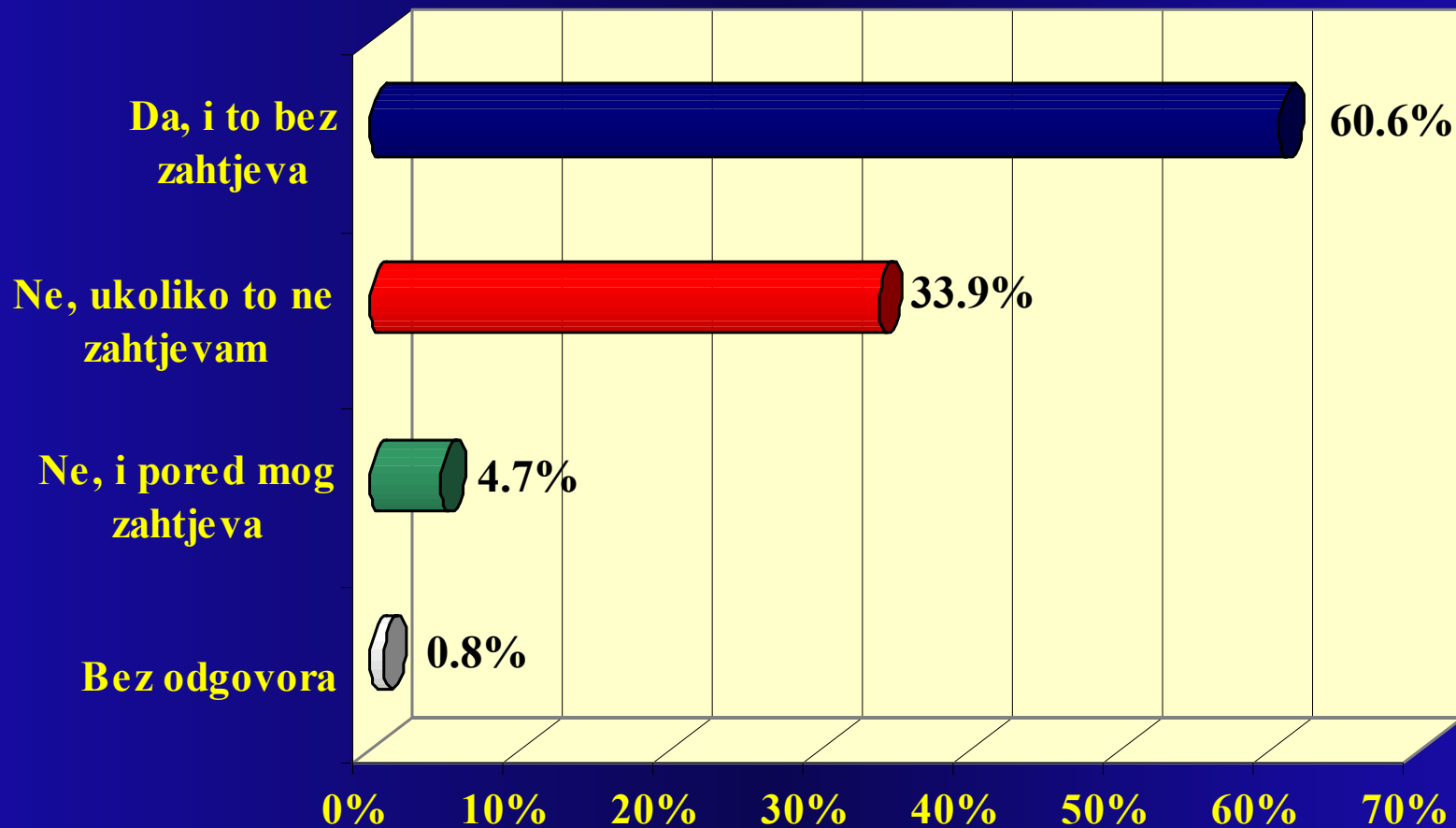
Obrazovanje ispitanika	Modaliteti odgovora		
	Da, to je veoma važan zakon	Ne, ima prećih zakona od tog zakona	Ne zna, ne može da procijeni
Bez obrazovanja	71.4	28.6	-
Osnovno obrazovanje	75.0	15.2	9.8
Srednje i više obrazovanje	71.0	20.4	8.6
Visoko obrazovanje	76.2	21.5	2.3

ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

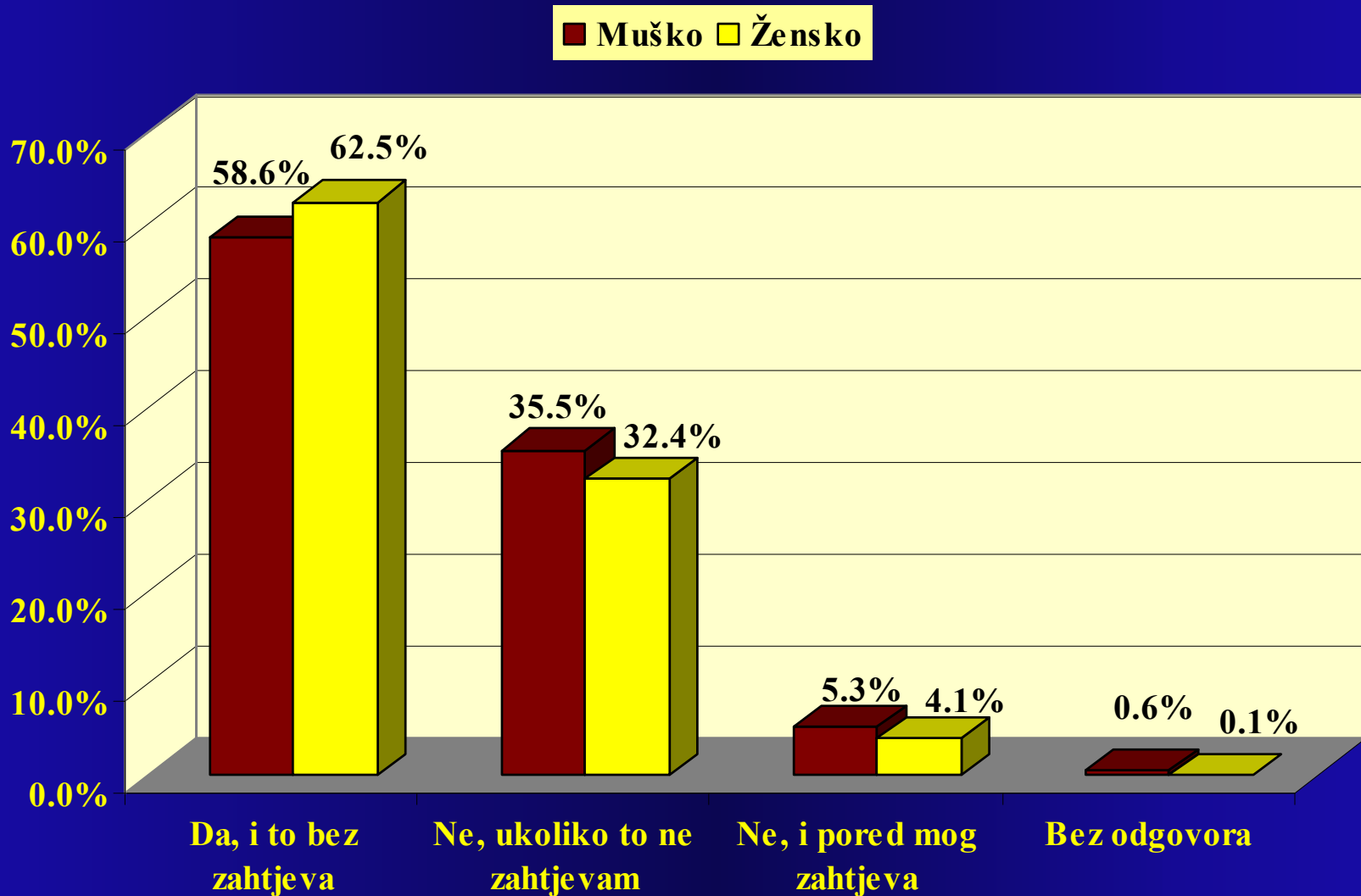
Zanimanje ispitanika	Modaliteti odgovora		
	Da, to je veoma važan zakon	Ne, ima prećih zakona od tog zakona	Ne zna, ne može da procijeni
Poljoprivrednik	71.4	14.3	14.3
Radnik	69.9	21.9	8.2
Službenik	76.3	17.3	6.4
Stručnjak	67.3	26.5	6.2
Rukovodilac	75.9	17.2	6.9
Privatnik/vlasnik	60.0	30.0	10.0
Đak-student	62.2	26.5	11.3
Domaćica	80.6	11.1	8.3
Penzioner	77.6	16.3	6.1
Nezaposlen	73.0	20.1	6.9
Ostali	82.1	17.9	-

RAČUN I GARANCIJA NA KUPLJENU ROBU

Odgovor na pitanje: Da li Vam prilikom kupovine robe prodavci uredno dostavljaju garanciju i račun za kupljenu robu?



RAČUN I GARANCIJA NA KUPLJENU ROBU



RAČUN I GARANCIJA NA KUPLJENU ROBU

Starosna struktura ispitanika	Modaliteti odgovora			
	Da, i to bez mog zahtjeva	Ne, ukoliko to ne zahtjevam	Ne, i pored mog zahtjeva	Bez odgovora
od 18 do 25 godina	54.4	40.9	4.1	0.6
od 26 do 35 godina	63.8	31.7	3.8	0.7
od 36 do 45 godina	59.9	33.6	6.5	-
od 46 do 55 godina	62.6	33.0	3.4	1.0
preko 55 godina	62.0	30.4	5.7	1.9

RAČUN I GARANCIJA NA KUPLJENU ROBU

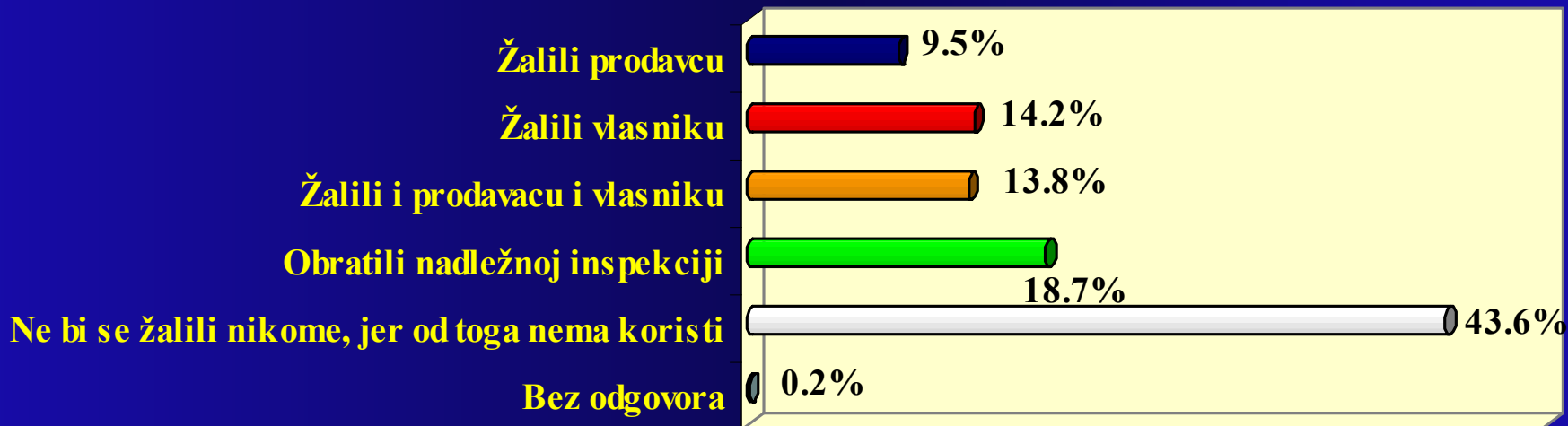
Obrazovanje ispitanika	Modaliteti odgovora			
	Da, i to bez mog zahtjeva	Ne, ukoliko to ne zahtjevam	Ne, i pored mog zahtjeva	Bez odgovora
Bez obrazovanja	85.7	14.3	-	-
Osnovno obrazovanje	42.4	47.8	6.5	3.3
Srednje i više obrazovanje	64.2	30.9	4.3	0.6
Visoko obrazovanje	55.8	38.1	5.5	0.6

RAČUN I GARANCIJA NA KUPLJENU ROBU

Zanimanje ispitanika	Modaliteti odgovora			
	Da, i to bez mog zahtjeva	Ne, ukoliko to ne zahtjevam	Ne, i pored mog zahtjeva	Bez odgovora
Poljoprivrednik	14.3	57.1	28.6	-
Radnik	60.2	33.2	6.1	0.5
Službenik	60.4	30.9	8.7	-
Stručnjak	75.5	20.4	2.0	2.1
Rukovodilac	48.3	51.7	-	-
Privatnik/vlasnik	76.7	21.7	1.6	-
Đak-student	57.1	38.8	3.1	1.0
Domaćica	59.7	34.7	4.2	1.4
Penzioner	63.9	30.7	2.7	2.7
Nezaposlen	54.6	41.4	4.0	-
Ostali	60.7	32.1	7.2	-

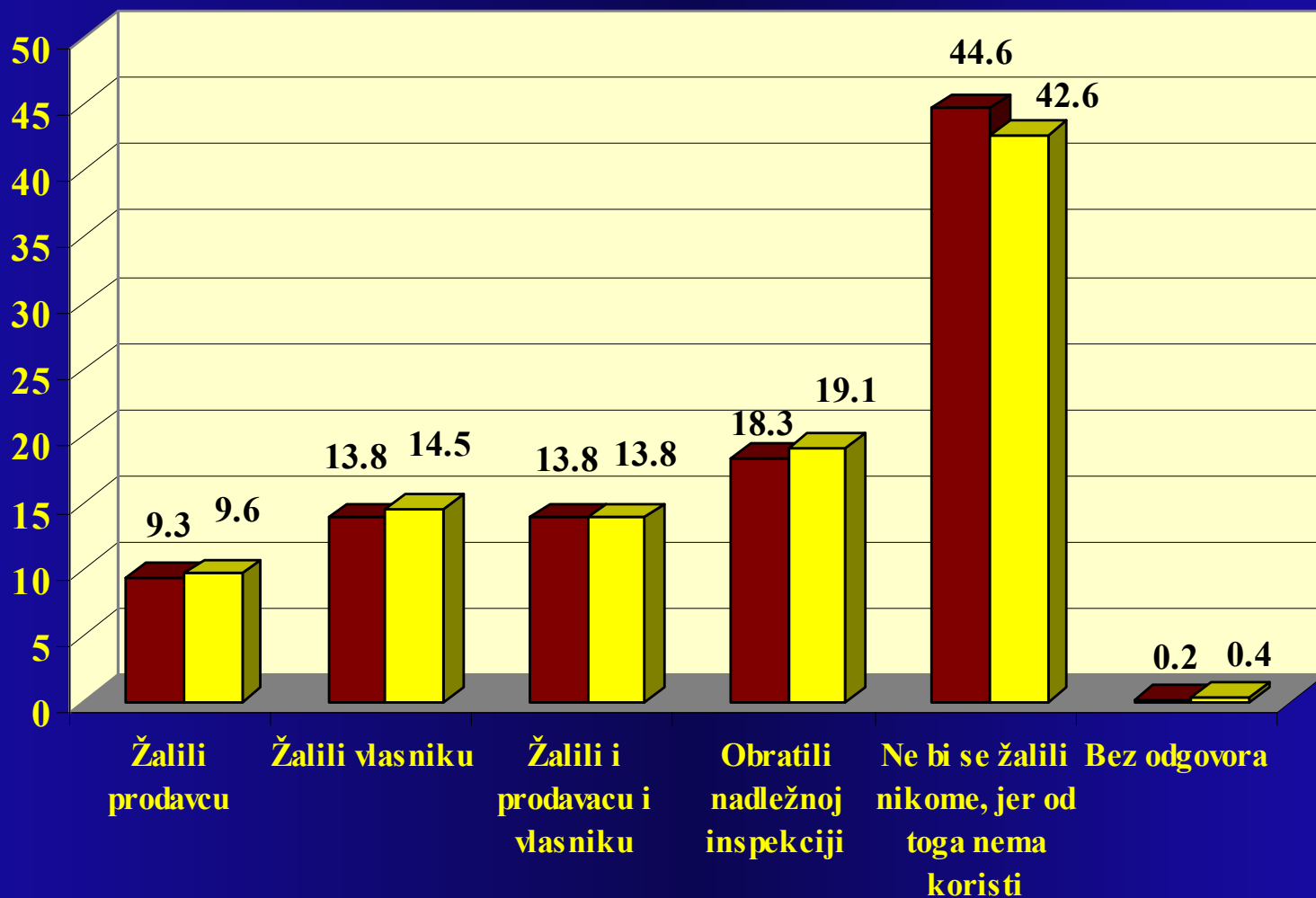
REAKCIJA POTROŠAČA U SLUČAJU UGROŽENOSTI NJIHOVIH PRAVA

Odgovor na pitanje: Kad bi Vam bila ugrožena prava kao potrošaču, Vi bi se:



REAKCIJA POTROŠAČA U SLUČAJU UGROŽENOSTI NJIHOVIH PRAVA

■ Muško ■ Žensko



REAKCIJA POTROŠAČA U SLUČAJU UGROŽENOSTI NJIHOVIH PRAVA

Reakcija:	Starosna struktura ispitanika				
	od 18 do 25 god.	od 26 do 35 god.	od 36 do 45 god.	od 46 do 55 god.	preko 55 god.
Žalili prodavcu	7.8	7.9	12.9	7.8	10.8
Žalili vlasniku	10.9	17.1	13.8	14.5	13.9
Žalili i prodavacu i vlasniku	15.5	13.3	15.1	12.8	11.4
Obratili nadležnoj inspekciji	16.6	18.3	19.4	23.5	15.2
Ne bi se žalili nikome, jer od toga nema koristi	42.9	42.9	37.9	41.3	48.7

REAKCIJA POTROŠAČA U SLUČAJU UGROŽENOSTI NJIHOVIH PRAVA

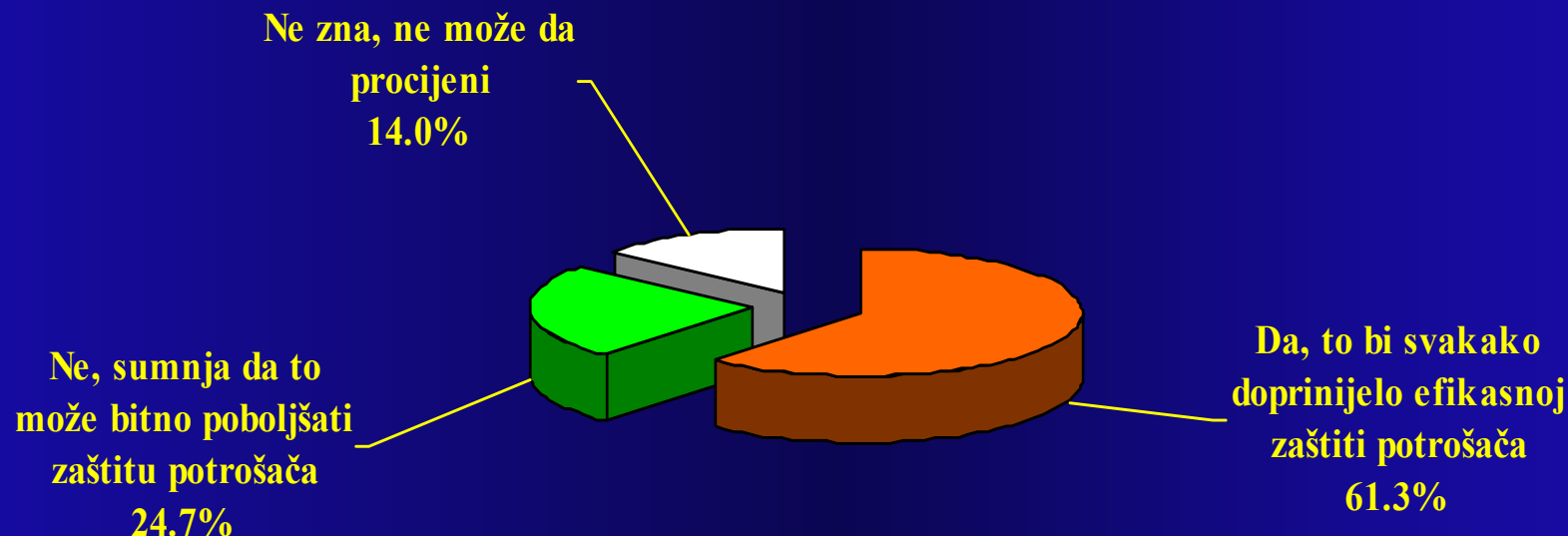
Reakcija:	Obrazovanje ispitanika			
	Bez obrazovanja	Osnovno obrazovanje	Srednje i više obrazovanje	Visoko obrazovanje
Žalili prodavcu	-	9.8	9.7	7.7
Žalili vlasniku	14.3	10.9	14.1	16.0
Žalili i prodavacu i vlasniku	14.3	13.0	13.7	14.4
Obratili nadležnoj inspekciji	14.3	28.3	17.6	18.2
Ne bi se žalili nikome, jer od toga nema koristi	57.1	38.0	44.5	43.6

REAKCIJA POTROŠAČA U SLUČAJU UGROŽENOSTI NJIHOVIH PRAVA

Zanimanje ispitanika	Modaliteti odgovora					
	Žalili prodavcu	Žalili vlasniku	Žalili i prodavacu i vlasniku	Obratili nadležnoj inspekciji	Ne bi se žalili nikome, jer od toga nema koristi	Bez odgovora
Poljoprivrednik	-	14.3	14.3	-	71.4	-
Radnik	9.2	14.3	12.8	17.3	46.4	-
Službenik	10.1	12.2	15.1	22.3	40.3	-
Stručnjak	10.2	18.4	22.4	14.3	34.7	-
Rukovodilac	6.9	13.8	6.9	31.0	41.4	-
Privatnik/vlasnik	11.7	25.0	16.7	15.7	31.7	-
Đak-student	7.1	9.2	18.4	19.4	45.9	-
Domaćica	5.6	13.9	11.1	23.6	45.8	-
Penzioner	12.2	12.2	10.2	18.4	47.0	-
Nezaposlen	9.8	14.9	12.1	16.7	45.4	1.1
Ostali	7.1	17.9	17.9	17.9	35.7	3.6

POSEBNA SUDSKA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

Odgovor na pitanje: Da li biste podržali osnivanje posebnih sudskih vijeća koja bi u cilju pravne zaštite potrošača brzo i besplatno rješavala sporove manje vrijednosti?



INFORMISANOST O PRAVIMA POTROŠAČA I PODRŠKA U OSNIVANJU SUDSKIH VIJEĆA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Samopercepcija potrošačkih prava	Potreba osnivanja posebnih sudskih vijeća za zaštitu potrošača		
	Da	Ne	Ne zna, ne može da procijeni
Poznata su im sva prava	68.0	21.3	10.7
Nijesu im poznata sva prava	60.0	27.7	12.3
Ne mogu da procijene	50.0	20.6	29.4

ODNOS INFORMISANOSTI O PRAVIMA POTROŠAČA I REAKCIJA NA POVREDU TIH PRAVA

Samopercepcija potrošačkih prava	Reakcija potrošača u slučaju ugroženosti njihovih prava					
	Žalili prodavcu	Žalili vlasniku	Žalili i prodavacu i vlasniku	Obratili nadležnoj inspekciji	Ne bi se žalili nikome, jer od toga nema koristi	Bez odgovora
Poznata su im sva prava	15.6	18.0	11.7	22.2	32.3	0.3
Nijesu im poznata sva prava	6.6	11.9	14.7	17.9	48.7	0.2
Ne mogu da procijene	5.9	14.0	15.4	13.2	50.7	0.7