



# Pregled potrošačkih uvjeta

Potrošači na svome na jedinstvenom tržištu



IZDANJE 2019.

Ni Europska komisija ni osobe koje djeluju u njezino ime ne odgovaraju za uporabu podataka iz ove publikacije.

Europska komisija nije odgovorna ni za koju posljedicu koja bi proizašla iz ponovne uporabe ove publikacije.

Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2019.

© Europska unija, 2019.

Ponovna je uporaba dopuštena uz uvjet navođenja izvora.

Politiku ponovne uporabe dokumenata Europske komisije uređuje Odluka 2011/833/EU (SL L 330, 14.12.2011., str. 39.).

Za svaku uporabu ili umnožavanje fotografija ili druge građe koja nije zaštićena autorskim pravom Europske unije dopuštenje treba zatražiti izravno od vlasnika prava.

PDF

ISBN 978-92-76-05476-4

ISSN 2529-5691

doi:10.2838/095256

DS-AO-19-001-EN-N

## Sadržaj

1.	GLAVNI ZAKLJUČCI.....	2
2.	POTROŠAČKI UVJETI U EUROPI.....	3
3.	E-TRGOVINA .....	13
	PRILOG I.: MJERENJE POTROŠAČKIH UVJETA .....	16
1.	KONCEPTUALNI OKVIR .....	16
2.	INDEKS POTROŠAČKIH UVJETA .....	17
3.	PRIKAZ REZULTATA .....	19
	PRILOG II.: DETALJNI NALAZI .....	20
1.	INDEKS POTROŠAČKIH UVJETA U CIJELOJ EUROPI .....	20
2.	REZULTATI PO SASTAVNICAMA INDEKSA POTROŠAČKIH UVJETA .....	28
3.	POTROŠAČI NA JEDINSTVENOM DIGITALNOM TRŽIŠTU.....	64
	PRILOG III.: STATISTIČKI PODACI O POTROŠAČIMA PO ZEMLJAMA .....	87

## **1. GLAVNI ZAKLJUČCI**

Pregled potrošačkih uvjeta („pregled“) glavni je instrument za praćenje potrošačkog okruženja u Europi. U njemu se uspoređuju potrošački uvjeti u državama članicama EU-a te u Islandu i Norveškoj.

Potrošački uvjeti obuhvaćaju čimbenike koji potrošačima olakšavaju ili otežavaju donošenje odluka kojima poboljšavaju svoju dobrobit. U Prilogu I. prikazan je konceptualni i metodološki okvir ovog pregleda, Prilog II. sadržava potpuni skup podataka, a Prilog III. informativni pregled po zemljama s ključnim pokazateljima.

Pregled se objavljuje svake dvije godine. Uglavnom se temelji na reprezentativnim anketama u kojima se ispituju potrošači i trgovci na malo<sup>1</sup> i koje se nadopunjaju podacima iz drugih izvora.

Glavna su otkrića pregleda za 2019.:

1. *Nakon znatnih poboljšanja potrošačkih uvjeta 2016. uočen je pad 2018. do kojeg je ponajviše došlo zbog pada povjerenja potrošača u nekim zapadnoeuropskim zemljama.*
2. *Potrošački uvjeti u drugim regijama i dalje se poboljšavaju. U južnim i istočnim zemljama EU-a smanjuju se razlike u odnosu na prosjek EU-a, zbog čega ukupni potrošački uvjeti u različitim regijama EU-a više nisu toliko nejednaki. Međutim, razlika između zemlje s najboljim rezultatima (Švedska, 71,4) i one s najlošijim (Hrvatska, 53,2) i dalje je znatna.*
3. *Više od 70 % potrošača vjeruje da trgovci na malo poštuju njihova prava i više od 60 % imalo je pozitivna iskustva s trgovcima pri podnošenju pritužbi.*
4. *Trgovci na malo pozitivno ocjenjuju usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača u svojem sektoru, što je povezano s pozitivnim mišljenjem o aktivnostima provedbe.*
5. *Nepoštena poslovna praksa s kojom se potrošači najčešće susreću jest agresivan način prodaje, što potkrepljuju i zapažanja koja su trgovci na malo iznijeli o svojim konkurentima.*
6. *Na više od polovine potrošača pri kupnji utječu tvrdnje o zaštiti okoliša.*
7. *Sve se više potrošača služi e-trgovinom, ali imaju manje povjerenja u kupnju na internetu iz drugih zemalja EU-a nego u kupnju od domaćih trgovaca.*

---

<sup>1</sup> Dvije ankete na kojima se temeljilo izdanje pregleda za 2019. provedene su u proljeće 2018.

## **2. POTROŠAČKI UVJETI U EUROPI**

U ovom se odjeljku razmatraju potrošački uvjeti u Europi obuhvaćeni indeksom potrošačkih uvjeta (CCI)<sup>2</sup> i nekim od njegovih pokazatelja.

CCI-jem se prate potrošački uvjeti s obzirom na tri sastavnice:

- **znanje i povjerenje:** poznavanje prava potrošača i povjerenje u institucije i tržišne uvjete ključni su za razvoj učinkovitih tržišta i djelotvornu zaštitu interesa potrošača,
- **usklađenost i provedba:** djelotvorna provedba prava potrošača i zakonodavstva o sigurnosti proizvoda pridonosi izgradnji povjerenja potrošača, ali i poboljšanju poslovnog okruženja tako što se sprečavaju narušavanja i osiguravaju ravnopravni uvjeti za poduzeća na jedinstvenom tržištu EU-a,
- **rješavanje pritužbi i sporova:** ostvarivanjem pravne zaštite može se smanjiti ili čak poništiti šteta za potrošača, čime se pak može ojačati povjerenje potrošača u okruženje za kupnju. Stoga je važno da se potrošači koriste dostupnom pravnom zaštitom kada najdu na probleme i da se njihove pritužbe djelotvorno rješavaju.

*Nakon znatnih poboljšanja navedenih u prethodnom izdanju u EU-u je 2018. došlo do pogoršanja potrošačkih uvjeta*

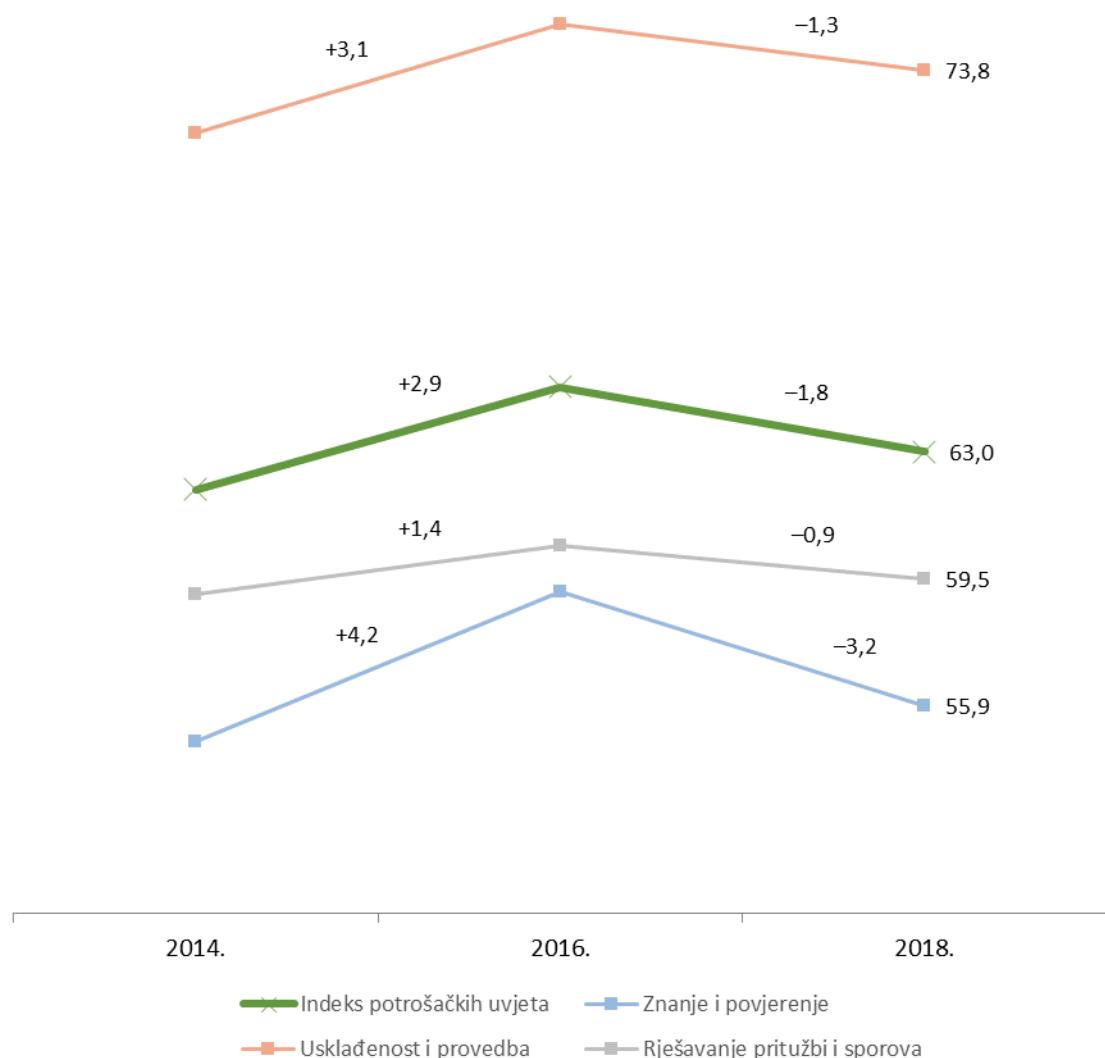
Potrošački uvjeti u EU-u pogoršali su se 2018. u odnosu na 2016. Bez obzira na to, i dalje se općenito nalaze na visokoj razini s rezultatom od 63,0 bodova od 100, čime je samo djelomično poništeno znatno povećanje u prethodnom izdanju.

Rezultati za sve tri sastavnice CCI-ja („znanje i povjerenje”, „usklađenost i provedba” i „rješavanje pritužbi i sporova”) lošiji su u usporedbi s 2016., ali u porastu su sve od 2014. (+1,0, +1,8 i +0,5 bodova).

---

<sup>2</sup> Indeks potrošačkih uvjeta kompozitni je indeks (njegov je sastav prikazan u Prilogu I.). CCI se izražava na ljestvici od 0 do 100 bodova.

**Slika I.: Indeks potrošačkih uvjeta i njegove glavne sastavnice u EU-u, 2014. – 2018.**



Izvor: Ankete o stajalištima potrošača i trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača

**Zapadne zemlje EU-a izvijestile su o lošijim potrošačkim uvjetima 2018. u odnosu na 2016.<sup>3</sup>, dok se u drugim regijama<sup>4</sup> nastavljaju pozitivna kretanja te se istočne i južne zemlje približavaju prosjeku EU-a**

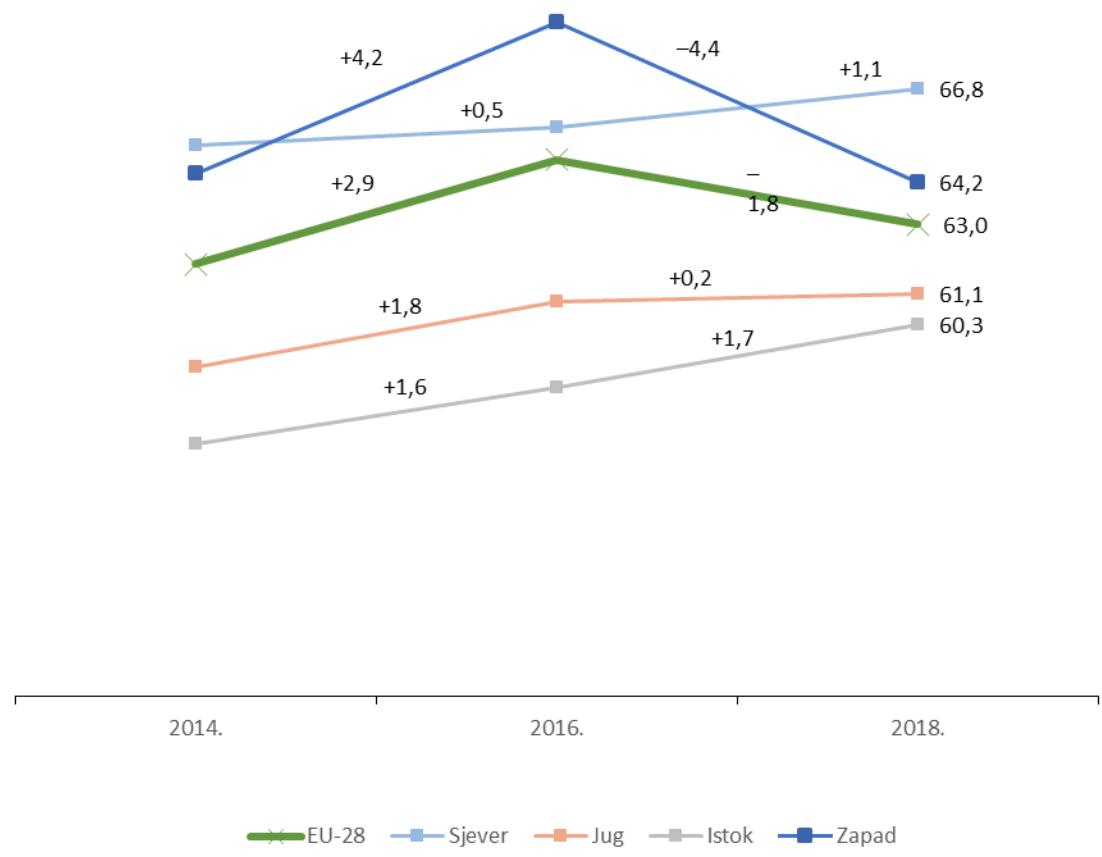
Zemljopisna raščlamba CCI-ja pokazuje da su potrošački uvjeti u zapadnoj Europi dobili lošiju ocjenu nego prije, dok u drugim dijelovima EU-a ta ocjena i dalje raste. Razlike u potrošačkim

<sup>3</sup> Ankete iz 2016. provedene su prije referendumu o izlasku Ujedinjene Kraljevine iz EU-a.

<sup>4</sup> Za definiciju skupina zemalja (regije EU-a) vidjeti Prilog I.

uvjetima između južnog i istočnog EU-a s jedne strane te zapadnog EU-a s druge strane naglo se smanjuju, dok sjeverni EU postaje najuspješnija regija.

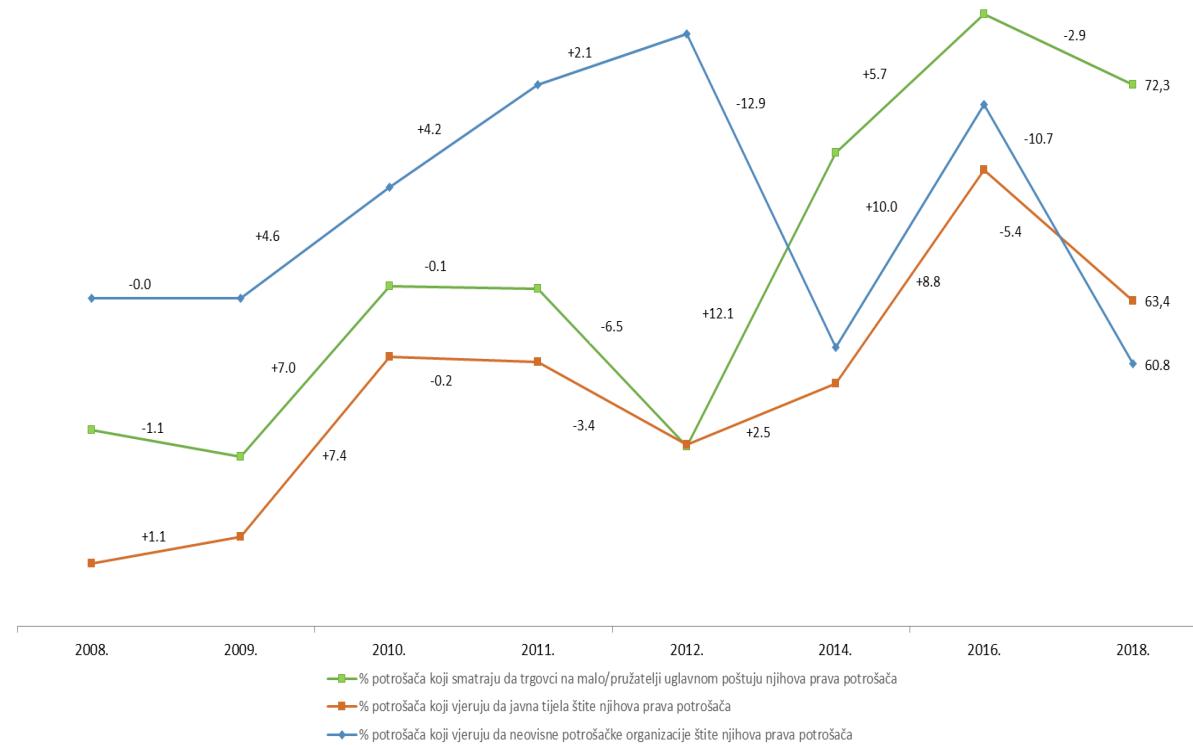
**Slika II.: Promjene indeksa potrošačkih uvjeta u različitim regijama EU-a, 2014. – 2018.**



### **Povjerenje potrošača u trgovce premašuje povjerenje u tijela za zaštitu potrošača i potrošačke organizacije**

Povjerenje potrošača u to da trgovci na malo poštuju prava potrošača visoko je ocijenjeno (72,3 %) i povećalo se za gotovo 15 postotnih bodova u 10 godina. Međutim, povjerenje u potrošačke organizacije od 2012. pokazuje negativan trend. Povjerenje u sposobnost javnih tijela da zaštite prava potrošača, koje je pokazivalo pozitivna kretanja, isto se tako pogorsalo u razdoblju od 2016. do 2018.

**Slika III.: Povjerenje potrošača EU-a u organizacije, 2008. – 2018.**



Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača

### **Potrošači su najbolje upoznati s pravom otkaznog razdoblja pri kupnji na daljinu**

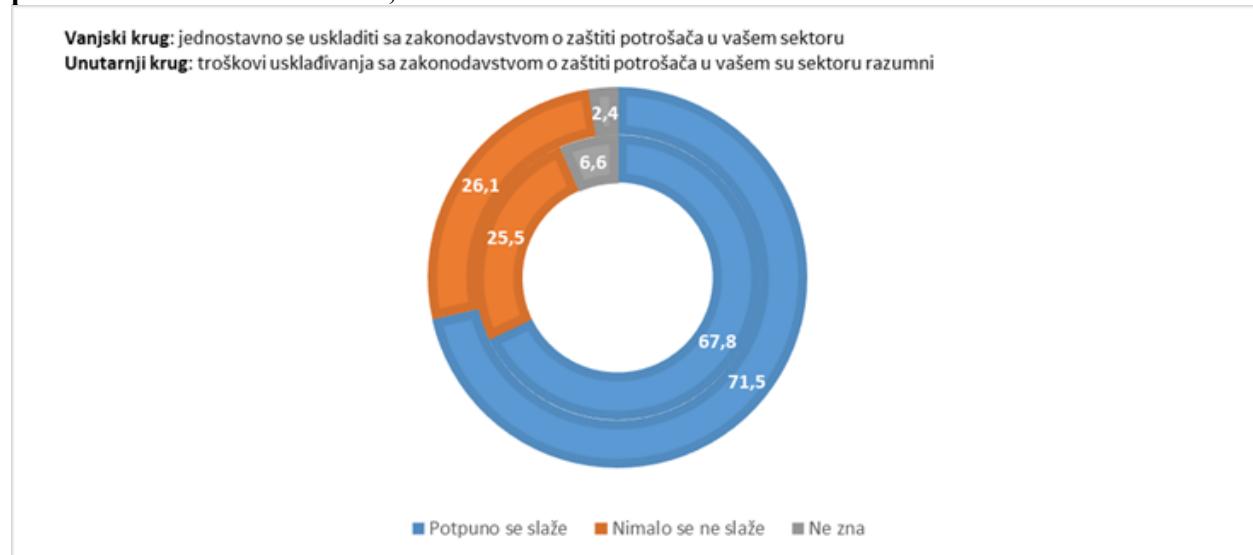
S pravom na povrat robe kupljene na daljinu unutar otkaznog razdoblja 2018. je bilo upoznato 60,1 % potrošača, 38,8 % potrošača znalo je da ima pravo na besplatan popravak ili zamjenu ako se novi proizvod pokvari unutar određenog razdoblja od dostave, a 35,5 % potrošača znalo je da ne mora platiti ili vratiti nenaručene proizvode.

Znanje trgovaca na malo o zakonodavstvu o zaštiti potrošača bolje je od znanja potrošača, ali još je uvijek nisko jer je u prosjeku samo 53,6 % ispitanika točno odgovorilo na pitanja. Trgovci na malo koji prodaju robu malo su bolje upoznati s pravilima o zaštiti potrošača od onih koji pružaju usluge.

### **Trgovci na malo općenito imaju pozitivno mišljenje o jednostavnosti i troškovima usklađivanja sa zakonima o zaštiti potrošača**

Znatna većina trgovaca na malo u EU-u smatra da je usklađivanje sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača jednostavno, a taj postotak varira od 51,5 % u Češkoj do 83,8 % u Italiji. Sedam od deset trgovaca na malo na razini EU-a slaže se da je u njihovu sektoru moguće jednostavno usklađivanje sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača. Njih 20,9 % čak se u potpunosti slaže s tim. Nadalje, dvije trećine trgovaca na malo smatra da su povezani troškovi razumni i da i njihovi konkurenti na domaćem tržištu postupaju u skladu sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača.

**Slika IV.: Percepције трговца на мало у EU-у о усклађености са законодавством о заштити потрошаčа на домаћем тржишту, 2018.**



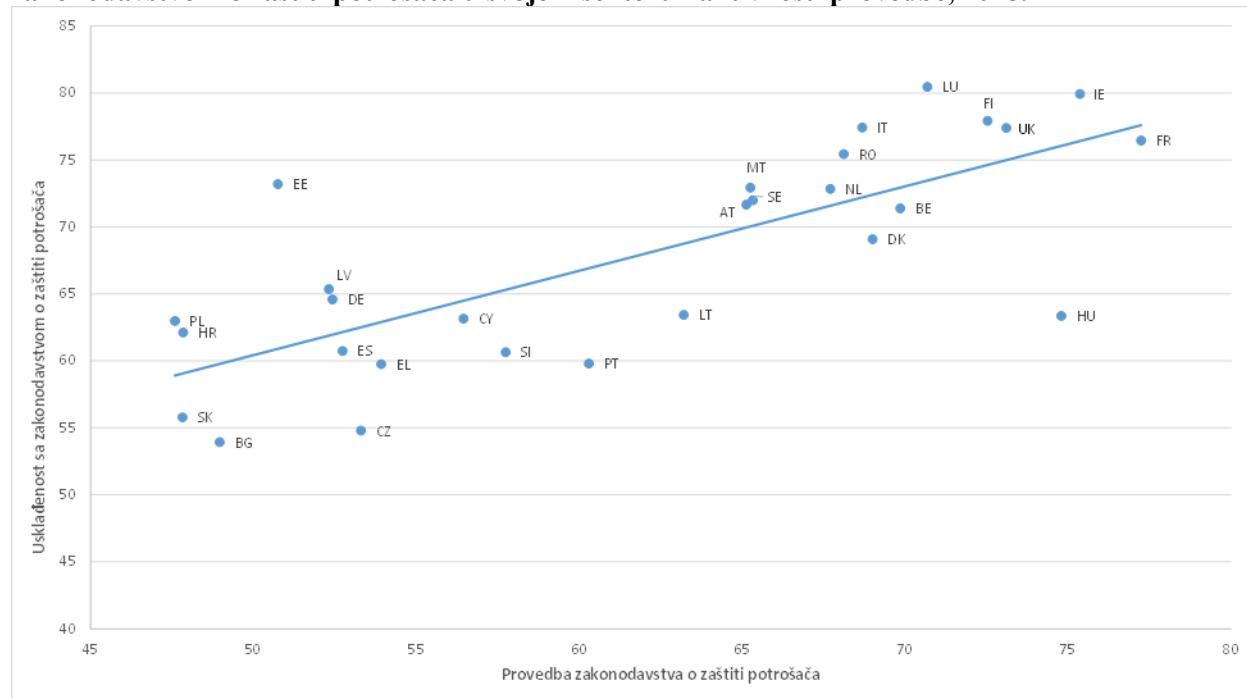
Izvor: Anketa o стапалиштима трговца на мало о прекограницкој трговини и заштити потрошаča, 2018.

**Trgovci na мало pozitivno ocjenjuju rad nacionalnih provedbenih тijела i потроšačkih nevladinih организација (NVO), posebno u području sigurnosti proizvoda**

U prosjeku је шест од десет трговца на мало у EU-у 2018. изразило pozitивно мишљење о provedbi zakonodavstva o заштити потрошаča i sigurnosti proizvoda u svojem секторu. Najviše su ocjene dodijeljene provedbi zakonodavstva o sigurnosti proizvoda. Snažna korelacija<sup>5</sup> između ocjene koju trgovci na мало daju усклађенosti i njihovih stavova o provedbi (0,76) ukazuje на то да proaktivna provedba donosi rezultate.

<sup>5</sup> На темељу интерне анализе података. Друге корелације које подупире исти закључак укључују негативне корелације између provedbe i usklađenosti sa zakonodavstvom o zaštitni potrošača s jedne strane i izloženosti nepoštenim poslovnim praksама s druge strane (-0,55 i -0,64). Слично томе, pouzданje potrošača u то да ће nacionalne организације (јавна тјела i потроšački NVO-i) штитити njihova права u pozitivnoj je корелацији s начином на који трговци на мало ocjenjuju ulogu javnih тјела i NVO-a u praćenju usklađenosti sa zakonodavstvom o zaštitni potrošača (0,66 i 0,60).

**Slika V.: Korelacija između udjela trgovaca na malo koji pozitivno ocjenjuju usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača u svojem sektoru i aktivnosti provedbe, 2018.**



Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača, 2018.

Sveukupno tri od četiri trgovaca na malo iz EU-a (74,4 %) slaže se da su neprehrambeni proizvodi u njihovim zemljama općenito sigurni, a sličan se udio (74,8 %) slaže da javna tijela aktivno prate i osiguravaju usklađenost sa zakonodavstvom o sigurnosti proizvoda u njihovu sektoru. Oba su pokazatelja i dalje na razinama usporedivima s 2016.

### ***Agresivna prodaja nepoštena je poslovna praksa koju najčešće prijavljuju i potrošači i trgovci na malo***

U prosjeku su tri od deset trgovaca na malo 2018. izvjestila o tome da su se susreli s različitim nepoštenim poslovnim praksama svojih domaćih konkurenata. Praksa koju su najčešće prijavljivali (40,9 % trgovaca na malo) bilo je vršenje pritiska na potrošače upornim prodajnim pozivima ili porukama.

Potrošači su pitanje nepoštene poslovne prakse ocijenili slično kao trgovci na malo – 35,7 % potrošača u EU-u navelo je da je osjećalo pritisak zbog učestalih poziva ili poruka domaćih trgovaca na malo, a to je najveći udio ispitanika koji je bio izložen određenoj nepoštеноj praksi među svim razmatranim ispitanicima.

### ***Više od 20 % potrošača doživjelo je problem u prošloj godini, a njihove su pritužbe uglavnom bile upućene trgovcima***

U 2018. 22 % potrošača navelo je da se tijekom prethodnih 12 mjeseci susrelo s problemom pri kupnji robe ili usluga od trgovca u vlastitoj zemlji i pritom je smatralo da ima opravdan razlog za

podnošenje pritužbe. Od onih koji su naišli na probleme, 22,5 % nije podnijelo pritužbu (iako su smatrali da bi ona bila opravdana). Nisu ništa poduzimali najviše zbog sljedećih razloga:

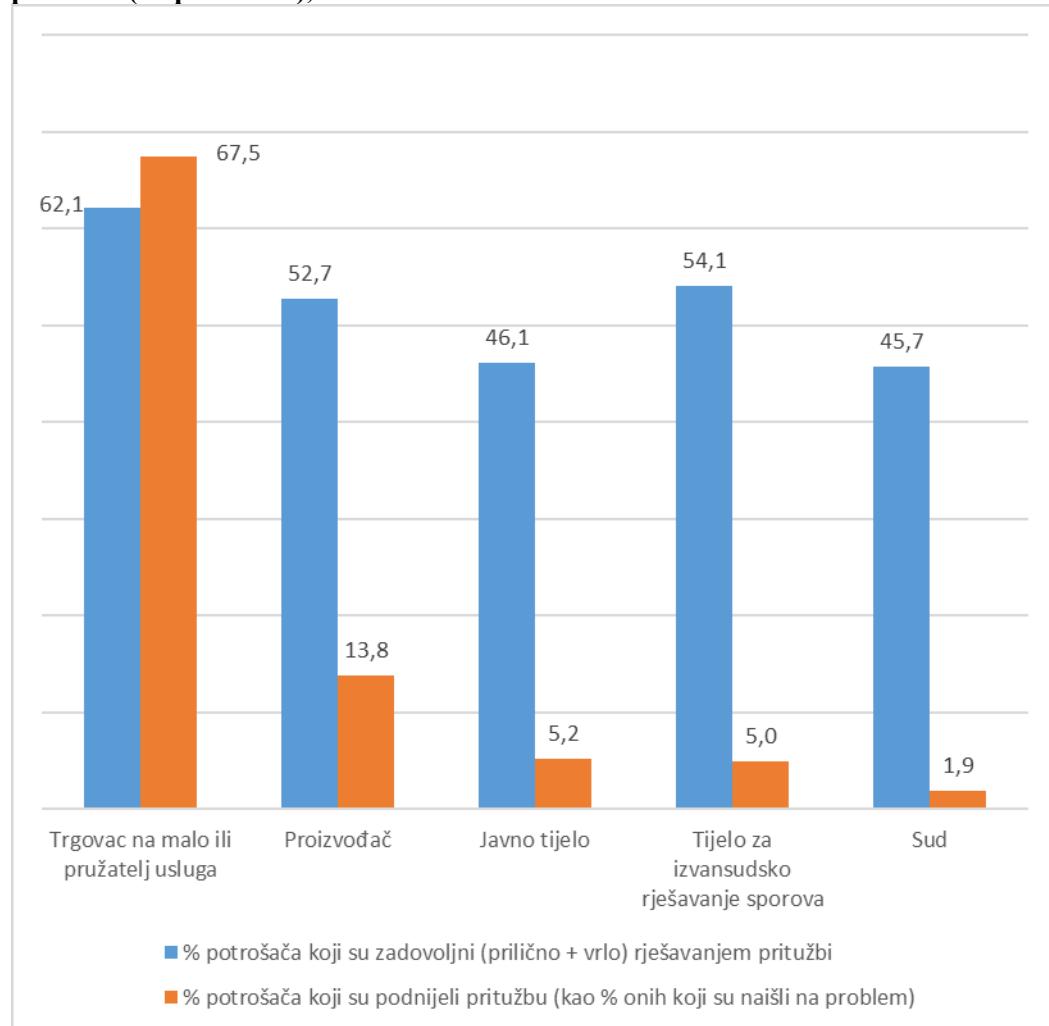
- predugo bi trajalo (42,8 %),
- iznosi o kojima je riječ bili su preniski (39,7 %), i
- smatrali su da pritužba ne bi dovela do zadovoljavajućeg rješenja (36,6 %).

Znatan udio potrošača naveo je da ne poznaje dovoljno dobro svoja prava (21,1 %) ili da ne zna gdje i kako može podnijeti pritužbu (20,1 %).

Oni koji su se susreli s problemima prvenstveno su se žalili trgovcu na malo ili pružatelju usluga (67,5 %). U malom broju slučajeva žalili su se javnom tijelu (5,2 %) ili tijelu za alternativno rješavanje sporova (5 %), a još manje ih je predmet uputilo na sud (1,9 %).

U prosjeku je šest od deset potrošača u EU-u (59,1 %) koji su podnijeli pritužbu različitim kanalima bilo zadovoljno načinom na koji je njihova pritužba riješena.

**Slika VI.: Pritužbe potrošača u EU-u i zadovoljstvo načinom na koji je primatelj pritužbe riješio pritužbu (% potrošača), 2018.**



Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača, 2018.

Iako je polovina trgovaca na malo (51,4 %) navela da zna za mehanizme izvansudskog rješavanja sporova, samo ih 30,4 % sudjeluje u tim sustavima.

### **Ranjivost potrošača uglavnom je povezana s teškom finansijskom situacijom**

U pregledu se od 2014. razmatraju veze između nekoliko pokretača ranjivosti<sup>6</sup> i potrošačkih uvjeta u okviru multivarijantne analize u kojoj se procjenjuje učinak svakog pojedinačnog pokretača dok ostala obilježja ostaju nepromijenjena. U nastavku su prikazani glavni rezultati za 2018.<sup>7</sup>:

- **osobe u teškoj finansijskoj situaciji obično pokazuju manje povjerenja** i niže pouzdanje u kupnju na internetu. Isto tako, češće prijavljaju nepoštene poslovne prakse. Osobna finansijska situacija značajka je koja najviše utječe na potrošačke uvjete,
- **mlađe osobe obično pokazuju više razine povjerenja** u odnosu na većinu pokazatelja, što uključuje i pouzdanje u kupnju na internetu, a čini se da najmlađa dobna skupina (18 – 34) **najmanje zna o pravima potrošača**,
- **osobe s nižom razinom obrazovanja pokazuju veće povjerenje** u organizacije.

### **Više od polovine potrošača pozitivno reagira na tvrdnje o zaštiti okoliša**

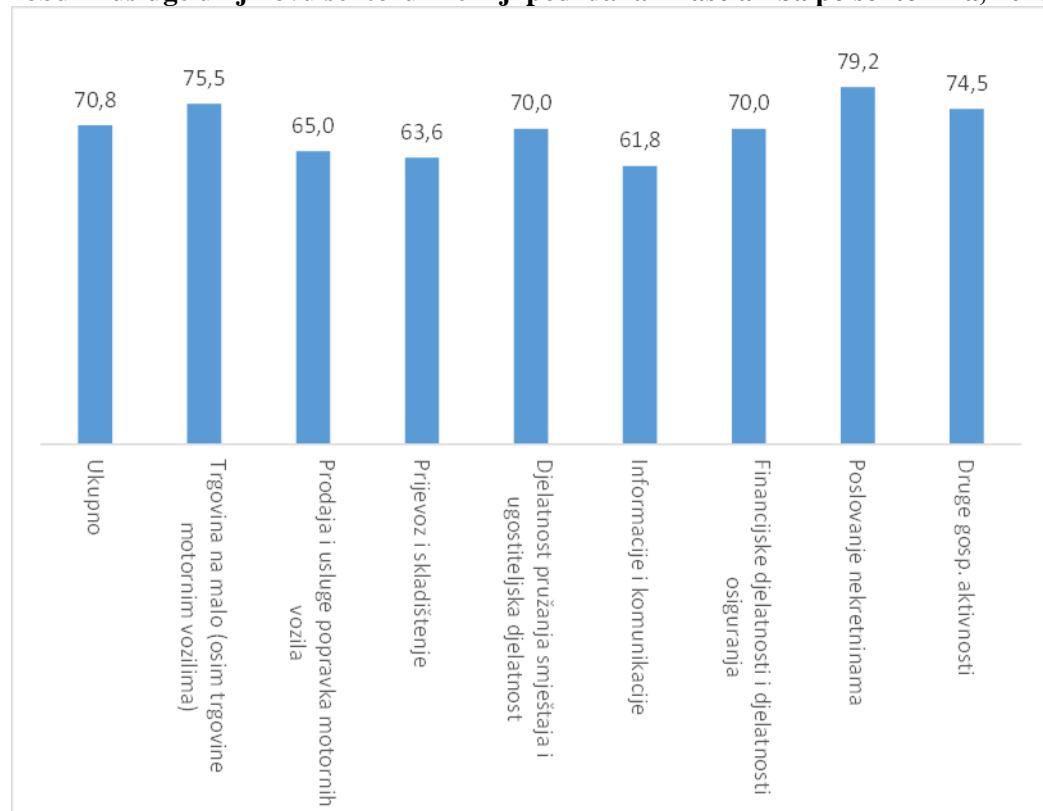
Više od polovine potrošača (56,8 %) u EU-u navelo je da su na njihovu odluku o kupnji barem jednog ili dvaju proizvoda ili jedne ili dviju usluga utjecale tvrdnje o zaštiti okoliša, a kod nekih su utjecale na sve kupnje. Sličan udio (55,3 %) vjeruje tvrdnjama o zaštiti okoliša. Ekološki su osvešteniji potrošači iz EU-a koji žive u južnim (59,3 %) i istočnim europskim zemljama (57,3 %).

Gotovo sedam od deset trgovaca na malo (70,8 %) smatra da su tvrdnje o zaštiti okoliša koje se odnose na proizvode ili usluge u njihovu sektoru pouzdane. Mala poduzeća (70,2 %) i ona u sektoru informacija i komunikacija (61,8 %) najrjeđe vjeruju tvrdnjama o zaštiti okoliša.

<sup>6</sup> Za podrobne informacije o ranjivosti potrošača i njezinim pokretačima vidjeti studiju iz 2016. o ranjivosti potrošača na ključnim tržištima u EU-u: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/d1af2b47-9a83-11e6-9bca-01aa75ed71a1/language-en>

<sup>7</sup> Potpuni rezultati multivarijantne analize sažeti su u tablici 4. u Prilogu 2.

**Slika VII.: Postotak poduzeća koja se slažu da je većina tvrdnji o zaštiti okoliša koje se odnose na robu ili usluge u njihovu sektoru i zemlji pouzdana – raščlamba po sektorima, 2018.**



Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača, 2018.

### **Potrošači su otvoreni za uključivanje u kružno gospodarstvo, ali rijetko to čine**

Europska komisija objavila je 2018. bihevioralno istraživanje o uključivanju potrošača u kružno gospodarstvo<sup>8</sup>. Istraživanje je bilo usmjereno na pet proizvoda: i. usisivači, ii. televizori, iii. perilice posuđa, iv. pametni telefoni i v. odjeća. U njoj su kombinirani različiti metodološki alati, uključujući pregled literature, intervjuje s dionicima i fokusnim skupinama, internetsku anketu za potrošače, ali i dva bihevioralna eksperimenta.

Glavni nalazi istraživanja pokazali su da se potrošači rijetko uključuju u kružno gospodarstvo unatoč tome što pokazuju želju za tim. Iako većina potrošača popravlja proizvode (64 %), znatan udio nije u prošlosti popravljao proizvode (36 %) i/ili nema nimalo iskustva s iznajmljivanjem/uzimanjem u zakup ili kupnjom rabljenih proizvoda (90 %). Bihevioralnim eksperimentima ispitana su moguća objašnjenja tog očitog proturječja, kao što je pitanje imaju li potrošači dovoljno informacija o trajnosti ili mogućnosti popravka proizvoda, ali i pitanje jesu li tržišta dovoljno razvijena da bi ponudila alternative kružnoga gospodarstva (na primjer, tržišta rabljene robe ili dijeljenje usluga). Eksperimenti su pokazali da se zahvaljujući pružanju informacija potrošači u velikoj mjeri okreću proizvodima koji su trajniji i mogu se popraviti.

<sup>8</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/sustainable-consumption\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/sustainable-consumption_en)

### **3. E-TRGOVINA**

#### ***Broj potrošača koji kupuje na internetu i dalje se povećava, ali u EU-u su još prisutne velike razlike***

Broj potrošača koji se koristi e-trgovinom nastavio se povećavati od 2017. do 2018., čime su se nastavila uzlazna kretanja uočena tijekom posljednjeg desetljeća. Približno 60 % potrošača u EU-u kupovalo je na internetu u usporedbi s 30 % u 2007. Međutim, udio potrošača koji kupuju na internetu znatno se razlikuje u različitim dijelovima EU-a; vrijednosti se kreću od 75 % ili više u Danskoj, Ujedinjenoj Kraljevini, Nizozemskoj, Švedskoj i Njemačkoj do približno 20 % u Bugarskoj i Rumunjskoj.

Pouzdanje potrošača u kupnju na internetu povezano je sa širenjem e-trgovine i to se odražava u snažnoj korelaciji između ta dva pokazatelja na razini zemalja<sup>9</sup>. Udio od 71,7 % potrošača u EU-u izjavio je 2018. da ima povjerenja u domaću kupnju na internetu.

Međutim, povjerenje u prekograničnu kupnju iz drugih zemalja EU-a znatno je niže (48,3 %). To je barem djelomično rezultat problema s kojima se suočavaju kupci koji kupuju na internetu. Osim problema s dostavom, s kojima se mnogi potrošači susreću i u domaćoj (51,5 %) i u prekograničnoj kupnji na internetu (35,9 %)<sup>10</sup>, potrošači se pri kupnji na internetu iz drugih zemalja EU-a susreću i s različitim oblicima geografskog blokiranja. To uključuje slučajeve u kojima trgovci odbijaju isporučiti u njihovu zemlju (12,4 %), automatski preusmjeravaju (12,1 %) ili odbijaju njihov način plaćanja (navelo 4,9 % ispitanika koji sudjeluju u prekograničnoj e-trgovini).

#### ***Samo 20 % svih poduzeća prodaje na internetu***

Na internetu je 2017. prodavalo 19,5 %<sup>11</sup> svih poduzeća (s najmanje 10 zaposlenika) i e-trgovina činila je 17,4 % ukupnog prometa poduzeća. Te su vrijednosti već nekoliko godina prilično stabilne.

Međutim, među zemljama EU-a i dalje postoje izražene razlike: dok u Irskoj, Švedskoj i Danskoj više od 30 % poduzeća prodaje na internetu, u Rumunjskoj i Bugarskoj to čini manje od 10 %.

Raščlamba tih pokazatelja po sektorima pokazuje da je pružanje smještaja na samom vrhu u pogledu udjela poduzeća koja prodaju na internetu, ali i u pogledu udjela prometa ostvarenog prodajom na internetu (68,1 % i 31,6 %). Prati ga maloprodaja (28,0 % i 10,7 %), a građevinski

---

<sup>9</sup> Indeks korelacije (izmijeren na 28 država članica EU-a) između postotka potrošača koji kupuje na internetu i postotka potrošača koji ima povjerenja u kupnju na internetu iznosi 0,80 (2018.).

<sup>10</sup> Veći udio potrošača koji navode probleme s dostavom pri domaćoj kupnji na internetu u posljednjih 12 mjeseci (u usporedbi s prekograničnom) trebalo bi razmotriti zajedno s činjenicom da su domaće kupnje mnogo češće od prekograničnih.

<sup>11</sup> Podaci o e-prodaji odnose se i na transakcije između poduzeća i na transakcije između poduzeća i potrošača (izvor: Eurostat, mrežna oznaka podataka: [isoc\\_ec\\_eseln2](#)).

sektor najmanje se oslanja na e-trgovinu (4,3 % poduzeća i 1,8 % prometa ostvarenog prodajom na internetu).

### ***Udio tradicionalnih trgovaca u maloprodaji koji planira pokrenuti prodaju na internetu stagnira na manje od 20 %***

Većina trgovaca na malo u EU-u koji već prodaju na internetu namjerava se i dalje baviti time tijekom idućih 12 mjeseci (91 % u 2018.). Manje od petine (18,4 %) onih koji prodaju samo u trgovinama pokazuje zanimanje za trgovanjem na internetu u idućih 12 mjeseci. Taj se udio posljednjih godina smanjivao, što ukazuje na to da je moguće da je trgovina na internetu u većini zemalja EU-a dostigla određenu razinu zrelosti.

#### ***Transparentnost internetskih platformi***

Potaknuta sve većom zabrinutošću zbog tržišne segmentacije u okviru personalizacije cijena i ponuda na internetu, nedavna je studija Komisije<sup>12</sup> pokazala da je više od tri petine (61 %) internetskih stranica koje se bave e-trgovinom i koje su ispitane tajnom kupnjom personaliziralo redoslijed rezultata pretraživanja („personalizirano rangiranje ponuda“). To se temeljilo na rutici kojom su kupci pristupali internetskoj stranici (npr. s internetske stranice za usporedbu cijena) ili na prethodnom ponašanju kupaca na internetu (npr. povijest posjeta/klikova).

Međutim, u studiji nisu pronađeni dokazi o dosljednom i sustavnom personaliziranom određivanju cijena, a postojeće razlike u cjeni bile su vrlo male<sup>13</sup>. Studija pokazuje da su potrošači i dalje zabrinuti da bi se njihovi osobni podaci u slučaju personalizacije mogli zloupotrijebiti i njome se poziva na veću transparentnost<sup>14</sup>.

Drugim Komisijinim bihevioralnim istraživanjem o oglašavanju i marketingu na društvenim mrežama<sup>15</sup> utvrđene su određene marketinške prakse koje bi mogle biti problematične za potrošače. Na primjer, kad je riječ o prikrivenom oglašavanju, eksperimenti su pokazali da trenutačne „oznake za priopćenje“ (primjerice za označavanje sponzoriranog sadržaja) koje se

<sup>12</sup> [https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-market-study-online-market-segmentation-through-personalised-pricing-offers-european-union\\_en](https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-market-study-online-market-segmentation-through-personalised-pricing-offers-european-union_en)

<sup>13</sup> U 6 % podudaranja proizvoda u kojima su uočene razlike u cjeni te su razlike bile male (srednja je razlika iznosila manje od 1,6 %).

<sup>14</sup> Ispitanici u anketi najviše su se brinuli da bi njihovi osobni podaci mogli biti upotrijebljeni u svrhe koje se razlikuju od onih za koje su prikupljeni i/ili zbog činjenice da ne znaju s kim bi mogli biti podijeljeni (od 36 % do 49 % za ocijenjene prakse personalizacije). Osim toga, potrošači bi imali pozitivnije mišljenje o personalizaciji kada bi imali više informacija i više kontrole nad tim praksama.

<sup>15</sup> [https://ec.europa.eu/info/publications/behavioural-study-advertising-and-marketing-practices-social-media-0\\_en](https://ec.europa.eu/info/publications/behavioural-study-advertising-and-marketing-practices-social-media-0_en)

upotrebljavaju na platformama društvenih mreža nisu djelotvorne. Zbog toga internetski korisnici u 36 % slučajeva ne mogu prepoznati nativne oglase<sup>16</sup> unatoč tome što uključuju standardne oznake kojima se označuje njihova komercijalna namjena.

---

<sup>16</sup> Vrsta oglašavanja koja uvelike nalikuje sadržaju koji stvaraju korisnici društvenih mreža i koje je uklopljeno u taj sadržaj.

## PRILOG I.: MJERENJE POTROŠAČKIH UVJETA

### 1. KONCEPTUALNI OKVIR

Konceptualni okvir koji je u pregledu upotrijebljen za mjerenje potrošačkih uvjeta temelji se na sljedećim trima stupovima:

- **znanju** potrošača i poduzeća o pravima potrošača, njihovu povjerenju u institucionalne dionike, sigurnost proizvoda i tvrdnje o zaštiti okoliša te njihovu povjerenju u trgovinu na internetu,
- pitanjima koja se odnose na usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača i način na koji ga provode različiti institucionalni i tržišni dionicici, i
- aspektima koji se odnose na pritužbe potrošača i rješavanje sporova između potrošača i trgovaca.

Podaci u pregledu dobiveni su uglavnom iz dviju anketa provedenih među potrošačima i trgovcima na malo<sup>17</sup>. U pregledu se, prema potrebi, kombiniraju obje perspektive jer će se vjerojatno uzajamno potvrđivati i nadopunjavati. Time se pridonosi većoj pouzdanosti mjerenja. U nekim se slučajevima upotrebljavaju i podaci iz drugih izvora, kao što su internetske provjere stranica koje koordinira Komisija ili pritužbe koje su primili europski potrošački centri.

Metodologija na kojoj se temelji pregled potrošačkih uvjeta temeljito je revidirana 2015. uz potporu Zajedničkog istraživačkog centra Komisije i uz savjetovanje s dionicima<sup>18</sup>. Tom je revizijom prije svega dorađen indeks potrošačkih uvjeta, kompozitni pokazatelj, čemu je prethodila temeljita statistička revizija<sup>19</sup>.

---

<sup>17</sup> Anketu „Stajališta potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača, 2018.” proveo je GfK Social and Strategic Research putem telefonskih intervjuja (djelomično na fiksnim, a djelomično na mobilnim linijama) od ožujka do svibnja 2018., među ispitanicima u dobi od 18 godina i više u 28 država članica EU-a te u Islandu i Norveškoj. Veličina uzorka iznosila je približno 1000 ispitanika po zemlji (osim za Cipar, Island, Luksemburg i Maltu, u kojima je provedeno približno 500 intervjuja).

Anketu „Stajališta trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača, 2018.” provela je mreža Kantar Public Brussels putem telefonskih intervjuja u svibnju i lipnju 2018. među poduzećima (maloprodajna poduzeća koja izravno prodaju robu ili usluge krajnjim potrošačima) koja zapošljavaju 10 ili više osoba i posluju u 28 država članica EU-a te u Islandu i Norveškoj. Veličina uzorka iznosila je približno 400 trgovaca na malo po zemlji (150 u Cipru, Islandu i Malti te 130 u Luksemburgu). Prihvatljivi ispitanici bili su pojedinci koji u poduzeću imaju odgovornost za odlučivanje.

U obje su ankete postupci uzorkovanja i ponderiranja bili osmišljeni tako da se osigura reprezentativnost uzorka. Više je pojedinosti dostupno u konačnim izvješćima ugovaratelja koja su priložena ovom pregledu.

<sup>18</sup> Za više pojedinosti vidjeti radni dokument službi Komisije SWD(2015) 181 final od 21. 9. 2015.

<sup>19</sup> Vidjeti poglavje 2.5. u Van Roy, V., Rossetti, F., Piculescu, V. (2015.). *Consumer conditions in the EU: revised framework and empirical investigation*, (Potrošački uvjeti u EU-u: revidirani okvir i empirijsko istraživanje), znanstveno i političko izvješće JRC-a, JRC93404, [http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC93404/2015-10-12\\_consumer\\_conditions\\_final\\_report.pdf](http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC93404/2015-10-12_consumer_conditions_final_report.pdf)

## 2. INDEKS POTROŠAČKIH UVJETA

Indeks potrošačkih uvjeta (CCI) kompozitni je pokazatelj koji se izračunava na razini zemlje kako bi se usporedila nacionalna potrošačka okruženja.

Temelji se na skupu ključnih pokazatelja (koji se odnose na domaće transakcije) koji proizlaze iz anketa među potrošačima i trgovcima na malo u cijelom EU-u. Pokazatelji su grupirani u tri glavna stupna, od kojih svaki ima isti ponder (33,3 %) u ukupnom rezultatu:

- znanje i povjerenje (s dva zasebna podstupa istog pondera od 16,7 %),
- usklađenost i provedba, te
- rješavanje pritužbi i sporova.

Rezultat za svaki (pod)stup izračunava se kao jednostavna aritmetička sredina pokazatelja koji su u njemu sadržani. Indeks ima teoretski raspon od 0 do 100 jer su temeljni pokazatelji koji su u njega uključeni izraženi u postotcima. U nastavku se nalazi detaljni pregled pokazatelja na kojima se CCI temelji.

**Tablica 1.: Indeks potrošačkih uvjeta (CCI) i njegove sastavnice**

Anketa među potrošačima	Anketa među trgovcima na malo
<b>PRVI STUP: ZNANJE I POVJERENJE – 33,3 %</b>	
<b>Podstup – znanje – 16,7 %</b>	
<b>Poznavanje prava potrošača:</b> prosječni postotak točnih odgovora potrošača na tri pitanja (pravo na odustajanje od kupovine na daljinu, jamstva za proizvode i nenaručeni proizvodi).	<b>Poznavanje prava potrošača:</b> prosječni postotak točnih odgovora trgovaca na malo na pet pitanja (jamstva za proizvode, zahtjevi za plaćanje u promidžbenom materijalu, nedovoljna količina sniženih proizvoda, oglašavanje proizvoda za djecu, telefonski broj po višoj tarifi).
<b>Podstup – povjerenje – 16,7 %</b>	
<b>Povjerenje u organizacije:</b> prosječni postotak potrošača koji se slaže da u njihovoј zemlji javna tijela štite prava koja imaju kao potrošači; trgovci na malo i pružatelji usluga poštuju prava koja imaju kao potrošači; i nevladine potrošačke organizacije štite prava koja imaju kao potrošači.	
<b>Povjerenje u mehanizme pravne zaštite:</b> prosječni postotak potrošača koji se slažu da je u njihovoј zemlji lako rješavati sporove s trgovcima na malo i pružateljima usluga s pomoću tijela za izvansudsko rješavanje sporova i da je lako rješavati sporove na sudovima.	
<b>Povjerenje u sigurnost proizvoda:</b> postotak	<b>Povjerenje u sigurnost proizvoda:</b> postotak

Anketa među potrošačima	Anketa među trgovcima na malo
potrošača koji smatraju da su u osnovi svi neprehrabeni proizvodi na tržištu u njihovoj zemlji sigurni ili da je mali broj proizvoda nesiguran.	trgovaca na malo koji smatraju da su u osnovi svi neprehrabeni proizvodi na tržištu u njihovoj zemlji sigurni ili da je mali broj proizvoda nesiguran.
<b>Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša:</b> postotak potrošača koji se slažu da je većina tvrdnji o zaštiti okoliša koje se odnose na robu ili usluge u njihovoj zemlji pouzdana.	<b>Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša:</b> postotak trgovaca na malo koji se slažu da je većina tvrdnji o zaštiti okoliša koje se odnose na robu ili usluge u njihovoj zemlji pouzdana.
<b>Povjerenje u kupnju na internetu:</b> postotak potrošača koji s povjerenjem kupuju robu ili usluge na internetu od trgovaca na malo ili pružatelja usluga u svojoj zemlji.	<b>Povjerenje u prodaju na internetu:</b> postotak trgovaca na malo koji s povjerenjem prodaju samo potrošačima u svojoj zemlji ili koji s povjerenjem prodaju u svojoj zemlji i u drugim zemljama EU-a.
<b>DRUGI STUP: USKLAĐENOST I PROVEDBA – 33,3 %</b>	
<b>Nepoštene poslovne prakse:</b> prosječni postotak potrošača koji su izvijestili da su se susreli sa sljedećim nepoštenim poslovnim praksama kupujući kod trgovaca na malo ili pružatelja usluga u svojoj zemlji u posljednjih 12 mjeseci (uporni prodajni pozivi ili poruke, lažne ponude ograničenog trajanja, lažne besplatne ponude, traženje plaćanja za preuzimanje lažne nagrade, druge nepoštene poslovne prakse).	<b>Nepoštene poslovne prakse:</b> prosječni postotak trgovaca na malo koji su izvijestili da su doživjeli nepoštenu poslovnu praksu domaćih konkurenata u posljednjih 12 mjeseci (uporni prodajni pozivi ili poruke, lažne ponude ograničenog trajanja, lažne besplatne ponude, traženje plaćanja za nenaručene proizvode, lažne ocjene, druge nepoštene poslovne prakse).
<b>Druge nezakonite prakse:</b> prosječni postotak potrošača koji su izjavili da su doživjeli nepoštene ugovorne uvjete i neočekivane troškove kupujući kod trgovaca na malo ili pružatelja usluga u svojoj zemlji u posljednjih 12 mjeseci.	
	<b>Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača:</b> prosječni postotak trgovaca na malo koji se slažu da u njihovoj zemlji vrijedi sljedeće: konkurenti postupaju u skladu sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača; jednostavno se uskladiti sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača u njihovu sektoru; i troškovi usklađivanja sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača u njihovu sektoru razumni.
	<b>Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda:</b> prosječni postotak trgovaca na malo koji se slažu da u njihovu sektoru i u njihovoj zemlji: javna tijela aktivno prate i osiguravaju usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača; potrošački NVO-i aktivno prate usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača; samoregulatorna tijela aktivno prate postupanje u skladu s primjenjivim kodeksima; mediji redovito

Anketa među potrošačima	Anketa među trgovcima na malo
	izvješćuju o poduzećima koja ne postupaju u skladu sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača; i javna tijela aktivno prate i osiguravaju usklađenost sa zakonodavstvom o sigurnosti proizvoda.
<b>TREĆI STUP: RJEŠAVANJE PRITUŽBI I SPOROVA – 33,3 %</b>	
<b>Problemi i pritužbe:</b> kompozitni pokazatelj utemeljen na pitanjima o učestalosti problema u posljednjih 12 mjeseci kod kupnje ili uporabe robe ili usluga kod kuće, o pritužbama različitim tijelima (trgovcu na malo/pružatelju usluga, proizvođaču, javnom tijelu, tijelu za alternativno rješavanje sporova, sudu), razlozima za nepodnošenje pritužbi i zadovoljstvu rješavanjem pritužbi.	
	<b>Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova:</b> postotak trgovaca na malo koji su voljni ili obvezni u skladu sa zakonom primjenjivati mehanizme alternativnog rješavanja sporova u slučaju pritužbi potrošača.

### 3. PRIKAZ REZULTATA

U ovom su pregledu rezultati prikazani po zemljama ili su agregirani na razini EU-28. Neki su rezultati prikazani u različitim skupinama zemalja („regionalni klasteri”), kako je opisano u tablici 2. u nastavku.

**Tablica 2.: Pregled regionalnih klastera**

Sjeverne zemlje EU-a/Sjever	Danska, Estonija, Latvija, Litva, Finska, Švedska
Južne zemlje EU-a/Jug	Cipar, Grčka, Španjolska, Italija, Malta, Portugal
Zapadne zemlje EU-a/Zapad	Austrija, Belgija, Njemačka, Francuska, Irska, Luksemburg, Nizozemska, Ujedinjena Kraljevina
Istočne zemlje EU-a/Istok	Bugarska, Češka, Mađarska, Hrvatska, Poljska, Rumunjska, Slovenija, Slovačka

U pregledu su zasebno prikazani i rezultati za Island i Norvešku, ispod rezultata za zemlje EU-a.

U odgovarajućim su tablicama statistički značajne promjene označene zvjezdicom (\*). Statistička značajnost izračunava se na stupnju pouzdanosti od 95 %, što znači da je nulta hipoteza o nepostojanju razlika odbačena na razini pouzdanosti od 5 %.

Većina podataka na kojima se pregled temelji dostupna je na internetskoj platformi za širenje podataka<sup>20</sup>.

## **PRILOG II.: DETALJNI NALAZI**

U Prilogu II. prikazani su rezultati iz dviju anketa provedenih u cijelom EU-u na kojima se temelji ovaj pregled. Rezultati su prikazani za ukupan indeks potrošačkih uvjeta (CCI), za tri stupna pregleda i za skup ključnih pokazatelja.

### **1. INDEKS POTROŠAČKIH UVJETA U CIJELOJ EUROPI**

U tablici 3. prikazan je ukupan indeks na razini EU-a, zajedno s rezultatima za svaku pojedinačnu sastavnicu i podsastavnicu. Uključeni su i rezultati najbolje i najlošije ocijenjenih zemalja i razlike među tim rezultatima.

---

<sup>20</sup> [https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/consumer-scoreboards\\_en](https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/consumer-scoreboards_en)

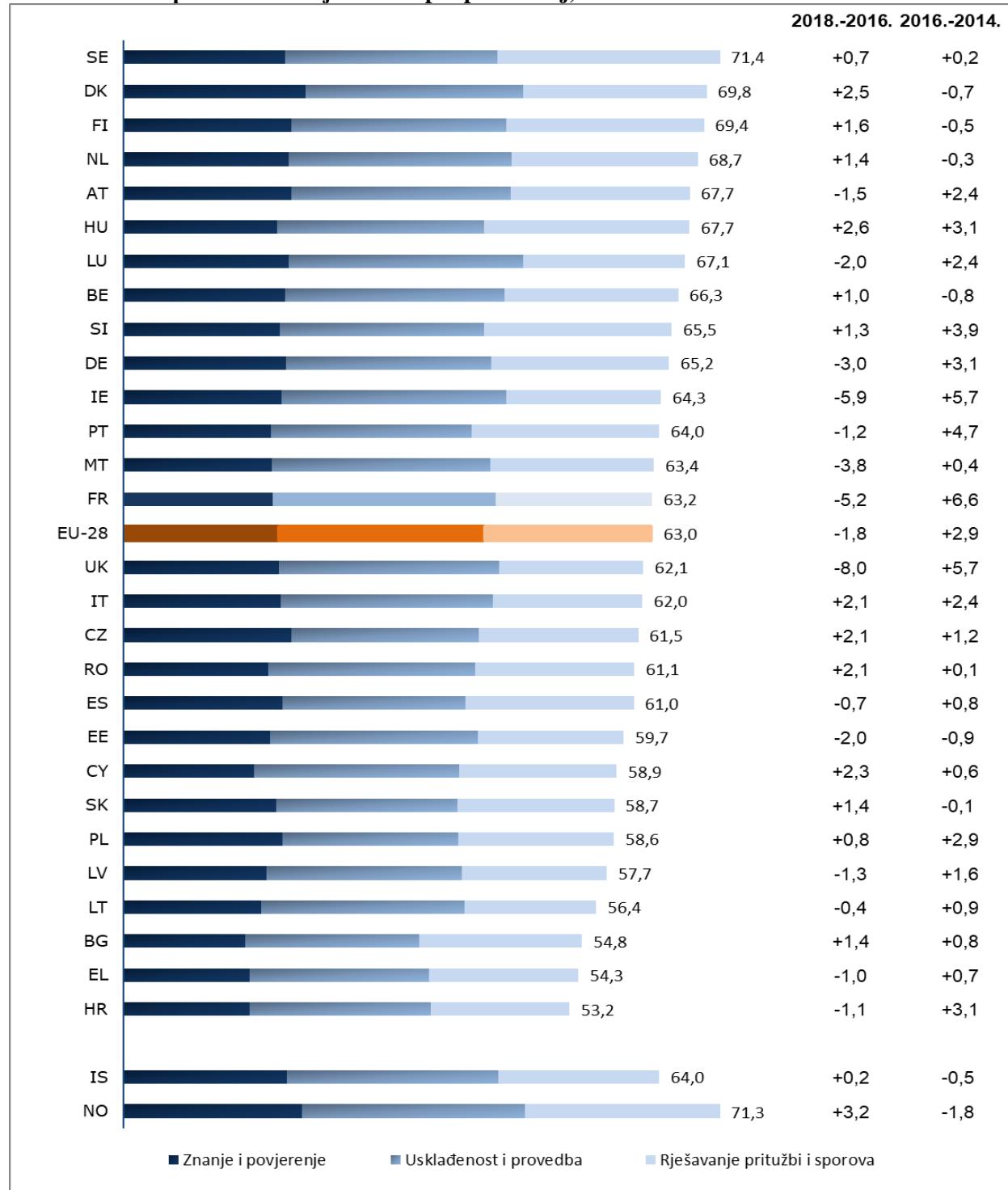
**Tablica 3.: Indeks potrošačkih uvjeta (CCI), EU-28 (2018.): ukupan i raščlanjen po stupovima i pokazateljima**

INDEKS POTROŠAČKIH UVJETA	EU-28	MIN.	MAX	RASPOD
<b>PRVI STUP: ZNANJE I POVJERENJE – 33,3 %</b>	<b>63,0</b>	<b>53,2</b>	<b>71,4</b>	<b>18,1</b>
Podstup – znanje – 16,7 %	<b>55,9</b>	<b>43,5</b>	<b>65,1</b>	<b>21,6</b>
Poznavanje prava potrošača među potrošačima	<b>49,2</b>	<b>34,1</b>	<b>56,8</b>	<b>22,7</b>
Poznavanje prava potrošača među trgovcima na malo	44,8	25,2	59,5	34,3
Podstup – povjerenje – 16,7 %	<b>53,6</b>	<b>37,8</b>	<b>61,5</b>	<b>23,7</b>
Povjerenje potrošača u organizacije	<b>62,5</b>	<b>47,0</b>	<b>74,4</b>	<b>27,4</b>
Povjerenje potrošača u mehanizme pravne zaštite	65,5	50,7	83,8	33,1
Povjerenje potrošača u sigurnost proizvoda	37,9	25,1	52,3	27,2
Povjerenje trgovaca na malo u sigurnost proizvoda	69,7	49,7	84,5	34,9
Povjerenje potrošača u tvrdnje o zaštiti okoliša	74,4	51,3	90,1	38,8
Povjerenje trgovaca na malo u tvrdnje o zaštiti okoliša	55,3	40,1	80,7	40,6
Povjerenje u kupnju na internetu	70,8	49,5	85,3	35,8
Povjerenje u prodaju na internetu	71,7	43,4	85,0	41,6
DRUGI STUP: USKLAĐENOST I PROVEDBA – 33,3 %	54,9	24,4	79,0	54,6
Potrošači nisu prijavili nepoštene poslovne prakse	<b>73,8</b>	<b>62,5</b>	<b>84,3</b>	<b>21,8</b>
Trgovci na malo nisu prijavili nepoštene poslovne prakse	77,6	64,1	93,2	29,1
Nisu prijavljene druge nezakonite prakse	71,7	47,2	82,9	35,7
Trgovci na malo prijavili su poštovanje zakonodavstva o zaštiti potrošača	88,8	78,9	95,6	16,7
Trgovci na malo prijavili su provedbu zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda	69,0	53,9	80,5	26,6
TREĆI STUP: RIJEŠAVANJE PRITUŽBI I SPOROVA – 33,3 %	61,9	47,6	77,2	29,6
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“	<b>59,5</b>	<b>46,9</b>	<b>80,0</b>	<b>33,1</b>
Sudjelovanje trgovaca na malo u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova	88,5	82,6	93,6	11,1
	30,4	7,4	68,5	61,1

Izvor: Ankete o stajalištima potrošača i trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača.

Na slici u nastavku zemlje obuhvaćene anketom rangirane su prema prosječnom rezultatu CCI-ja i prikazane su razlike u ukupnoj ocjeni u zadnja tri kruga ankete.

**Slika 1.: Indeks potrošačkih uvjeta – ukupni pokazatelj, 2018.**



Izvor: Ankete o stajalištima potrošača i trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača, indeks potrošačkih uvjeta.

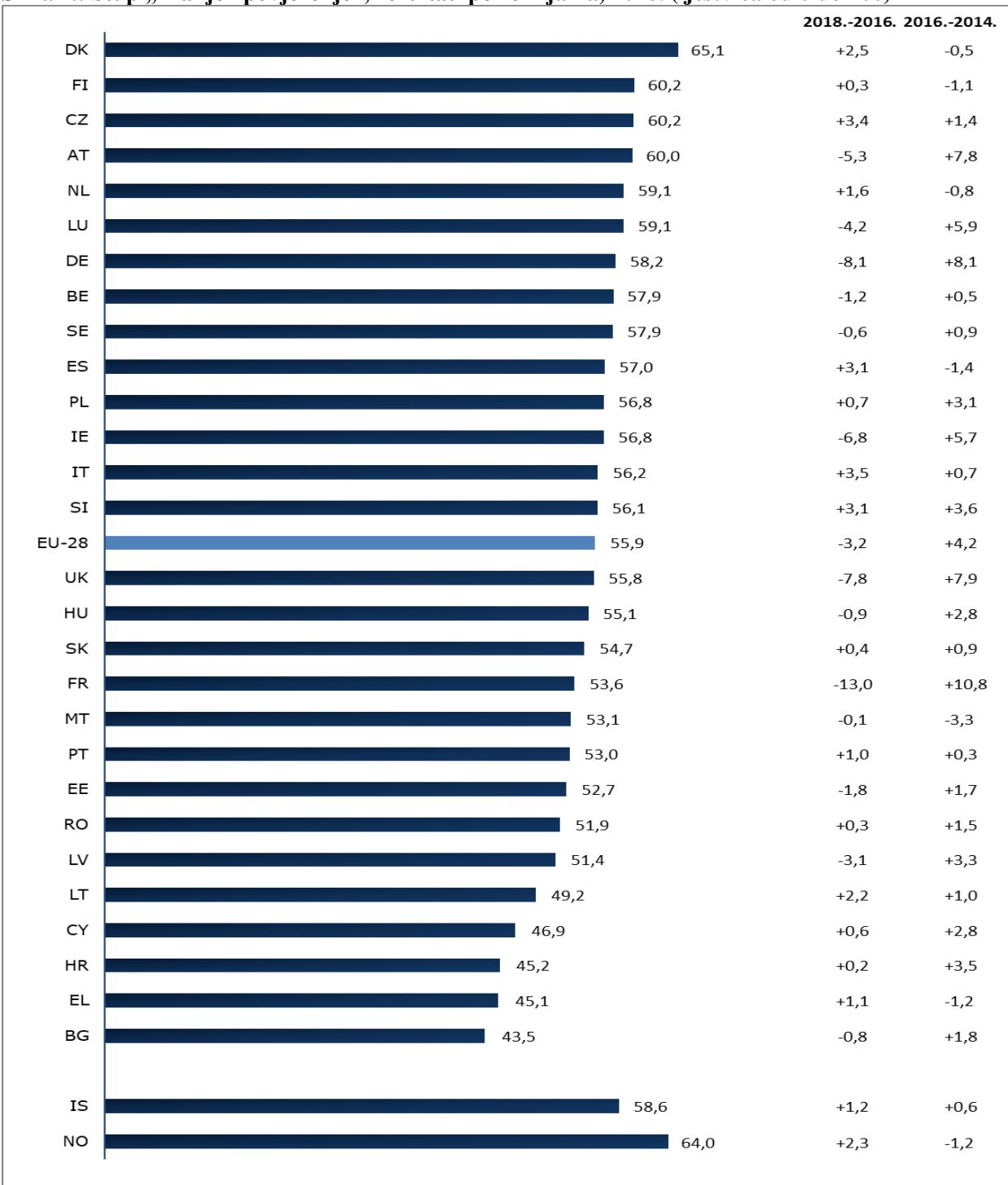
### **1.1. Znanje i povjerenje**

U okviru stupa znanja i povjerenja CCI-ja ocjenjuje se mjera u kojoj:

- a) potrošači i trgovci na malo poznaju ključna prava potrošača;
- b) potrošači vjeruju da organizacije osiguravaju poštovanje i/ili provedbu njihovih prava, što uključuje i povjerenje u djelotvornost mehanizama pravne zaštite; te
- c) potrošači vjeruju u tvrdnje o sigurnosti i zaštiti okoliša koje se odnose na proizvode na tržištu u njihovoј zemlji.

Na slici 2. prikazani su rezultati po zemljama EU-a za stup znanja i povjerenja, zajedno s razlikama u rezultatima u zadnja tri kruga ankete.

**Slika 2.: Stup „znanje i povjerenje”, rezultati po zemljama, 2018. (ljestvica od 0 do 100)**



Izvor: Ankete o stajalištima potrošača i trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača.

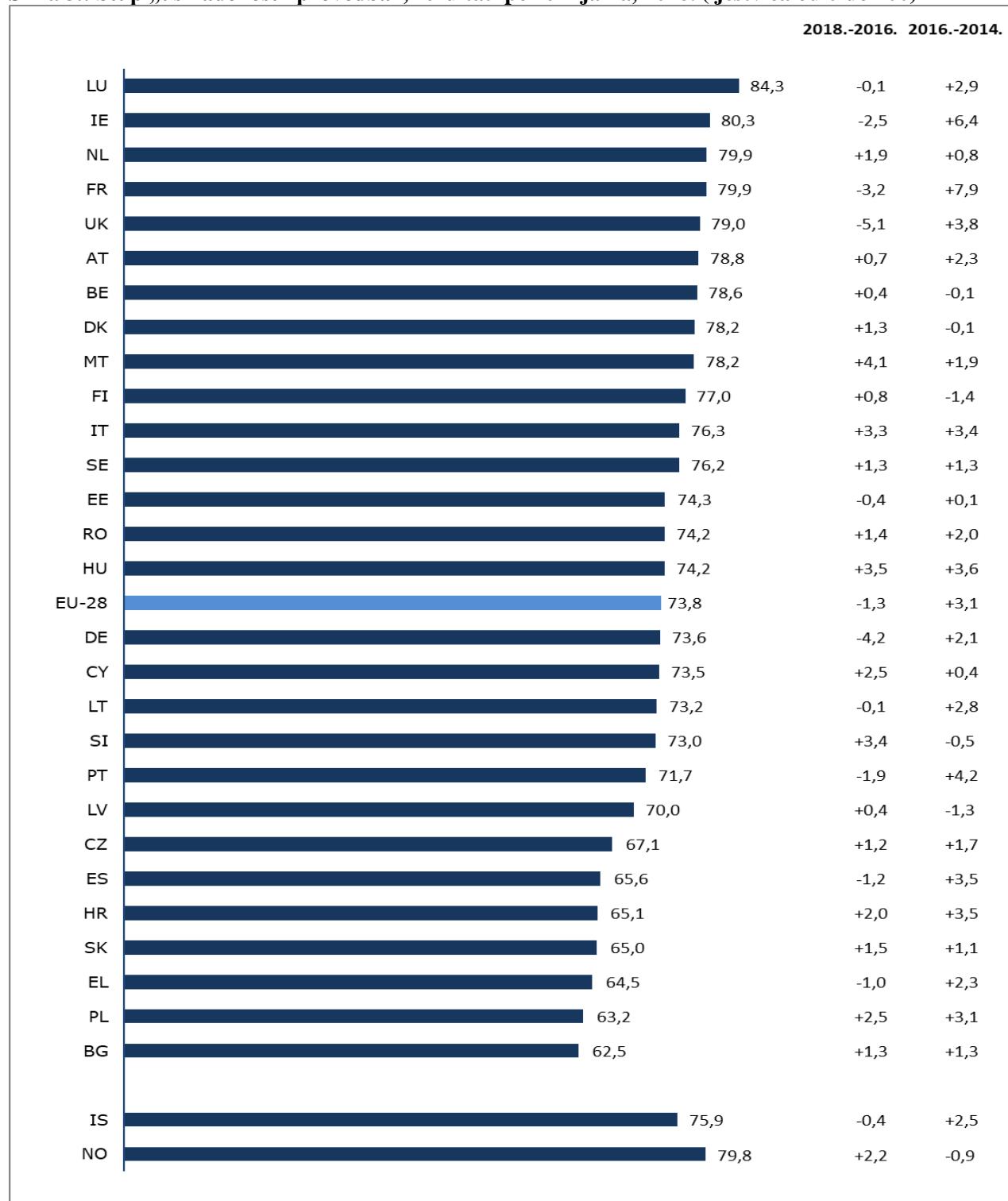
## **1.2. Usklađenost i provedba**

U okviru drugog stupa CCI-ja razmatra se način na koji su potrošači i trgovci na malo ocijenili usklađenost i provedbu.

Procjenjuje se mjera u kojoj se potrošači i trgovci na malo susreću s nepoštenim praksama (drugih) trgovaca na malo na svojim nacionalnim tržištima i koliko je usklađivanje sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača jednostavno ili skupo za trgovce na malo. Pritom se ispituje i provode li se pravila o zaštiti potrošača i pravila o sigurnosti neprehrambenih proizvoda na zadovoljavajući način, a to se mjeri na temelju ocjena koje trgovci na malo daju aktivnostima nadzora koje provode različite organizacije u njihovu sektoru.

Na slici 3. prikazani su rezultati za stup usklađenosti i provedbe po zemljama, zajedno s razlikama u rezultatima u zadnja tri kruga ankete.

**Slika 3.: Stup „usklađenost i provedba”, rezultati po zemljama, 2018. (ljestvica od 0 do 100)**



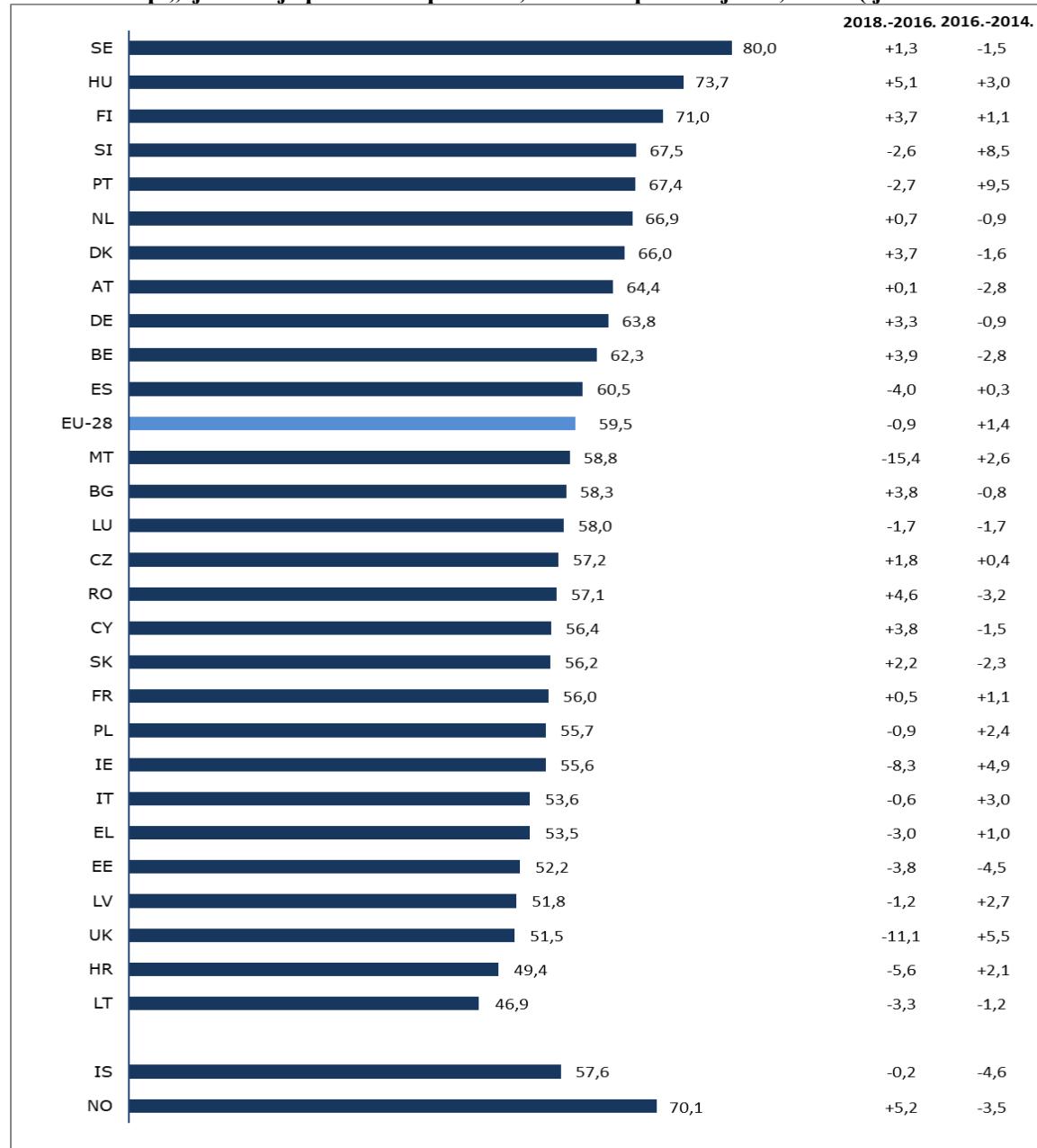
Izvor: Ankete o stajalištima potrošača i trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača.

### 1.3. Rješavanje pritužbi i sporova

U okviru trećeg stupa CCI-ja razmatra se koliko često potrošači podnose pritužbe nakon što pri kupnji ili uporabi robe i usluga naiđu na problem te koliko su zadovoljni načinom na koji se te pritužbe rješavaju. Procjenjuje se i osviještenost trgovaca na malo i prihvatanje mehanizama izvansudskog rješavanja sporova diljem EU-a.

Na slici 4. prikazani su rezultati po zemljama EU-a za stup CCI-ja „rješavanje pritužbi i sporova”, zajedno s razlikama u rezultatima u zadnja tri kruga ankete.

**Slika 4.: Stup „rješavanje pritužbi i sporova”, rezultati po zemljama, 2018. (Ijestvica od 0 do 100)**



Izvor: Ankete o stajalištima potrošača i trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača.

## 2. REZULTATI PO SASTAVNICAMA INDEKSA POTROŠAČKIH UVJETA

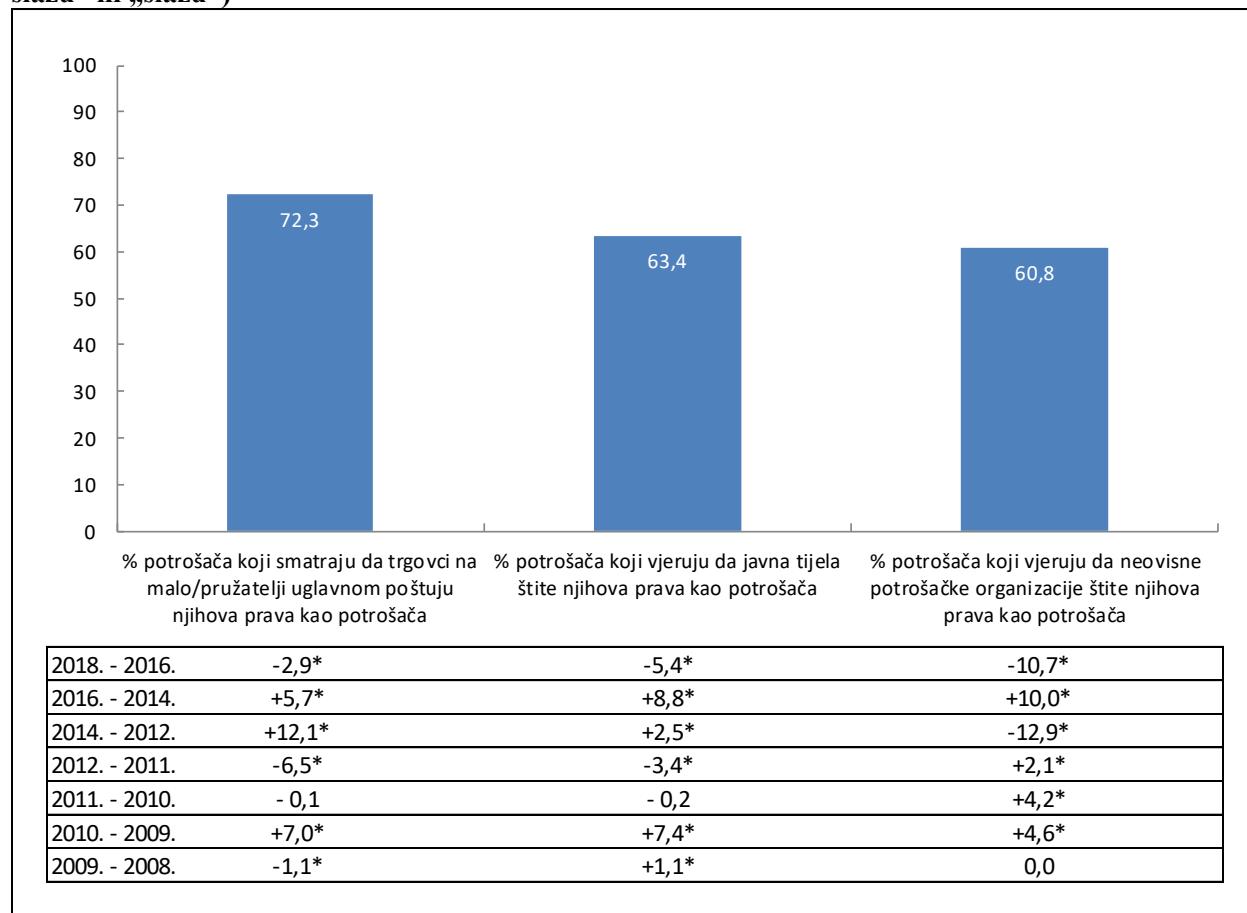
### 2.1. Povjerenje potrošača

Povjerenje je važno za poticanje potrošača da aktivno sudjeluju na potrošačkim tržištima. U ovom su odjeljku prikazani rezultati anketa za različite pokazatelje povjerenja iz ovog pregleda.

#### 2.1.1. Povjerenje u organizacije

Na slici 5. prikazano je koliko potrošači vjeruju da javna tijela i neovisne potrošačke organizacije štite njihova prava i smatraju li da trgovci na malo/pružatelji isto tako poštuju ta prava.

**Slika 5.: Povjerenje potrošača u organizacije, EU-28, 2018. (postotak potrošača koji se „potpuno slažu“ ili „slažu“)**

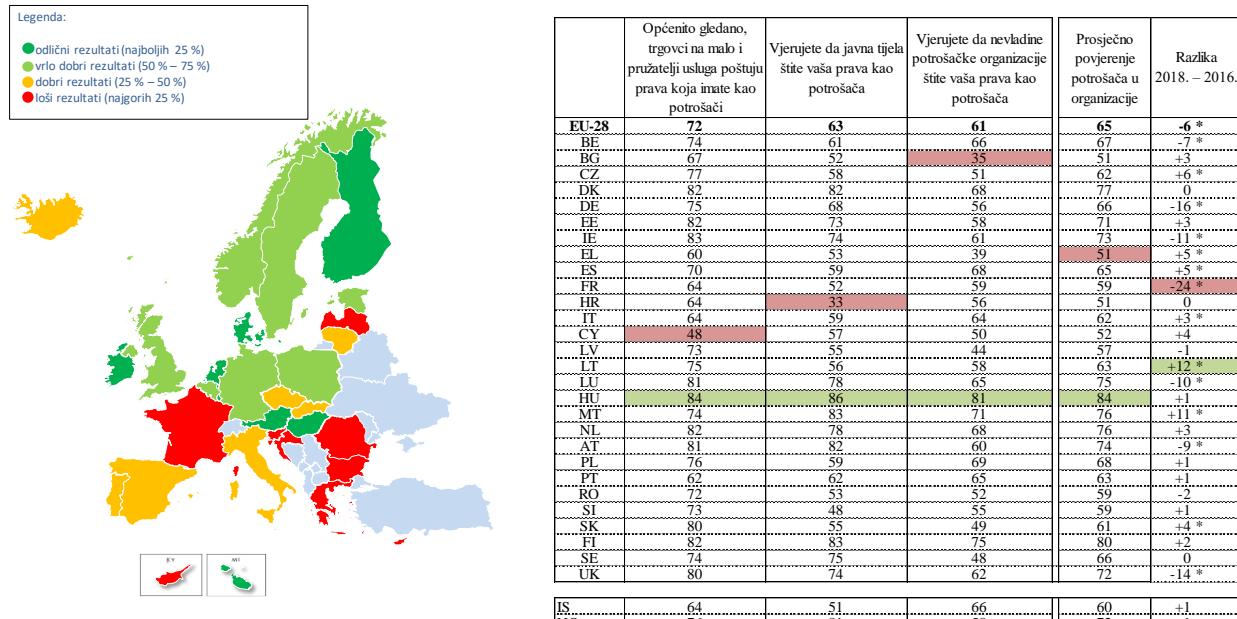


Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koliko se slažete sa svakom od sljedećih tvrdnji? U (NAŠA ZEMLJA)... osnova: ispitanici iz EU-28<sup>21</sup> (n = 26 532).

<sup>21</sup> Hrvatska je uključena u EU-28 od 2012. nadalje (prva godina u kojoj je obuhvaćena anketom). To se odnosi na sve podatke u ovom pregledu.

Na slici 6. prikazana je razina povjerenja potrošača u pojedinačne organizacije i prosječno povjerenje po zemljama.

**Slika 6.: Povjerenje potrošača u organizacije, rezultati po zemljama, 2018. (postotak potrošača koji se „potpuno slažu” ili „slažu”)**



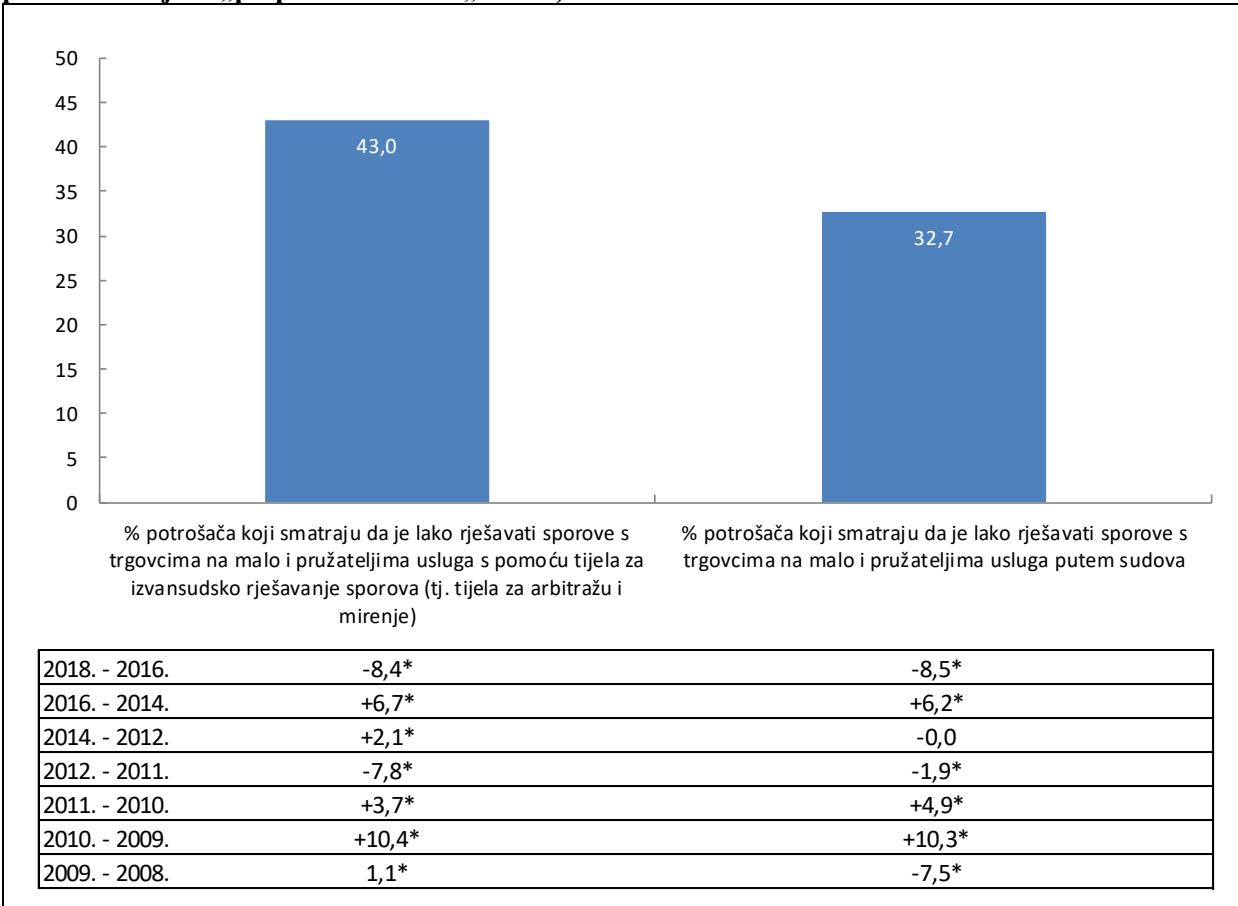
Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koliko se slažete sa svakom od sljedećih tvrdnji? U (NAŠA ZEMLJA)... osnova: svi ispitanici (n = 28 037).

### 2.1.2. Povjerenje u mehanizme pravne zaštite

Dok se potrošači uključuju u transakcije s trgovcima na malo i pružateljima usluga važno je da budu sigurni da imaju pristup mehanizmima rješavanja sporova kako bi mogli riješiti svoje pojedinačne sporove s poduzećima i ostvariti pravnu zaštitu.

Na slici 7. prikazan je udio potrošača koji se slažu da je jednostavno riješiti te sporove s trgovcima na malo ili pružateljima usluga izvansudskim ili sudskim putem.

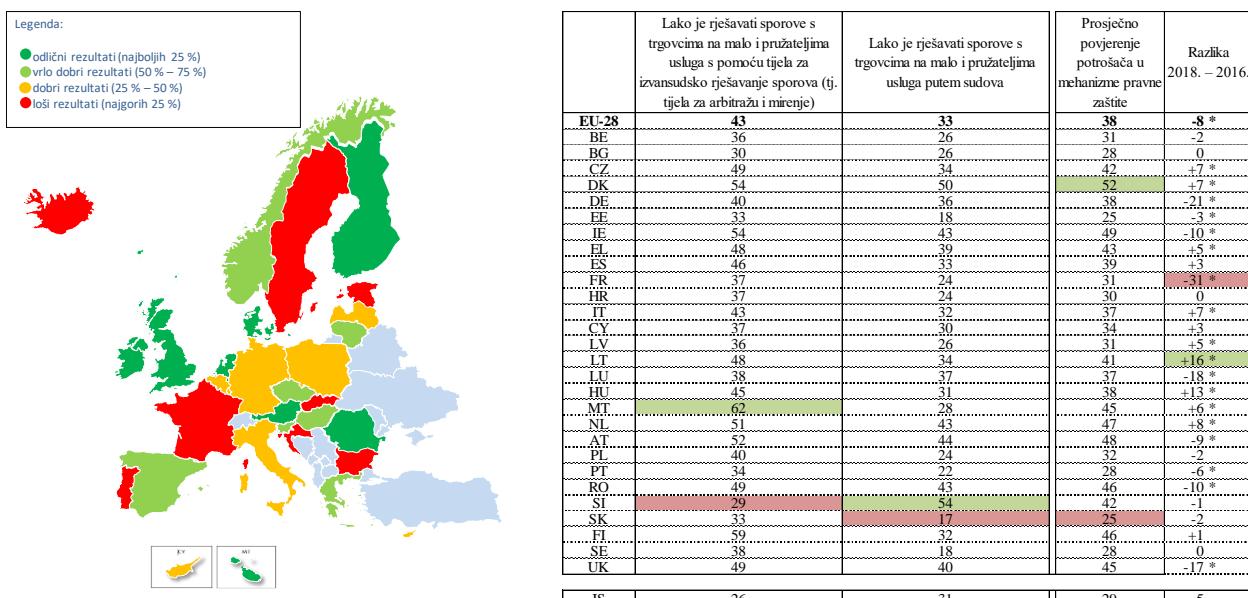
**Slika 7.: Povjerenje potrošača u učinkovitost mehanizama pravne zaštite, EU-28, 2018. (postotak potrošača koji se „potpuno slažu” ili „slažu”)**



Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koliko se slažete sa svakom od sljedećih tvrdnji? U (NAŠA ZEMLJA)... osnova: ispitanici iz EU-28 (n = 26 532).

Razine povjerenja potrošača u djelotvornost mehanizama pravne zaštite prikazane su po zemljama na slici 8.

**Slika 8.: Povjerenje potrošača u djelotvornost mehanizama pravne zaštite, rezultati po zemljama, 2018. (postotak potrošača koji se „potpuno slažu” ili „slažu”)**

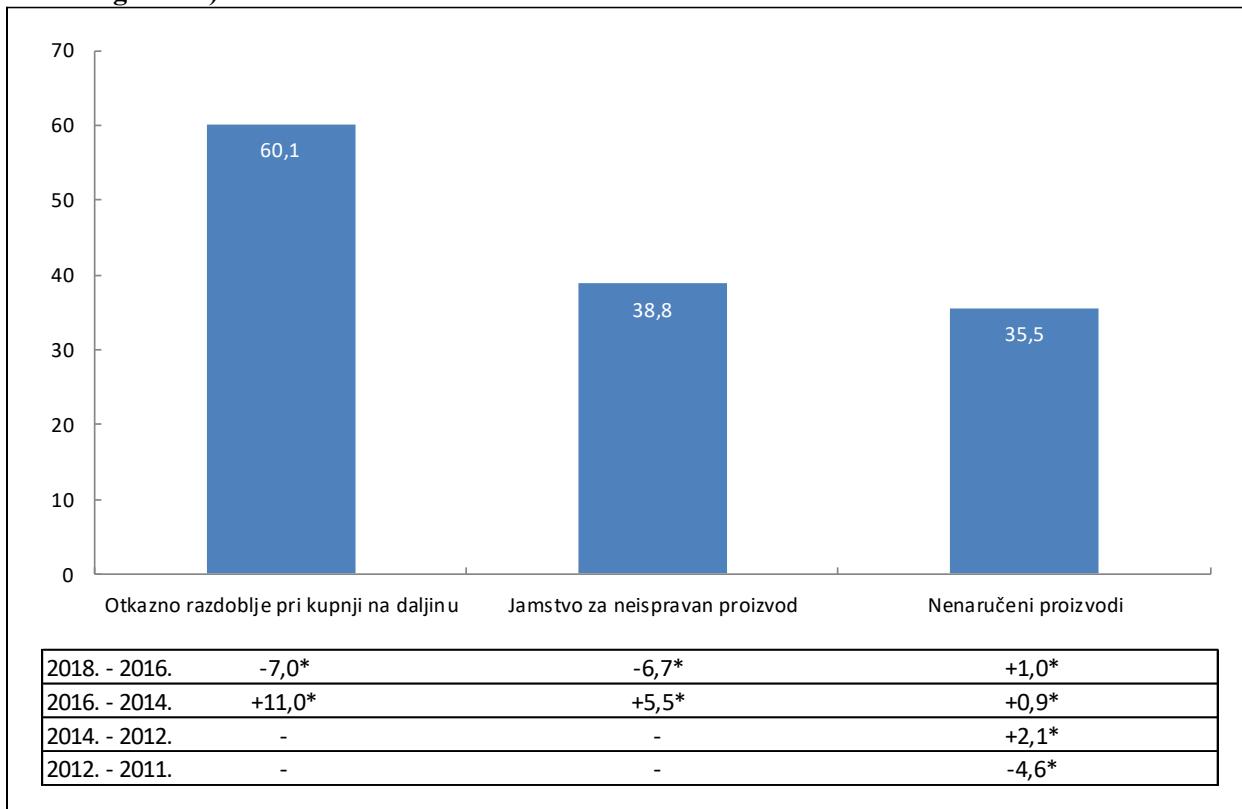


Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koliko se slažete sa svakom od sljedećih tvrdnji? U (NAŠA ZEMLJA)... osnova: svi ispitanici (n = 28 037)

## 2.2. Poznavanje prava potrošača

Pregledom se ispituje i koliko su potrošači i trgovci na malo upoznati sa skupom (ključnih) prava potrošača.

**Slika 9.: Znanje potrošača o primjenjivom zakonodavstvu, EU-28, 2018. (postotak potrošača koji su točno odgovorili)<sup>22, 23</sup>**



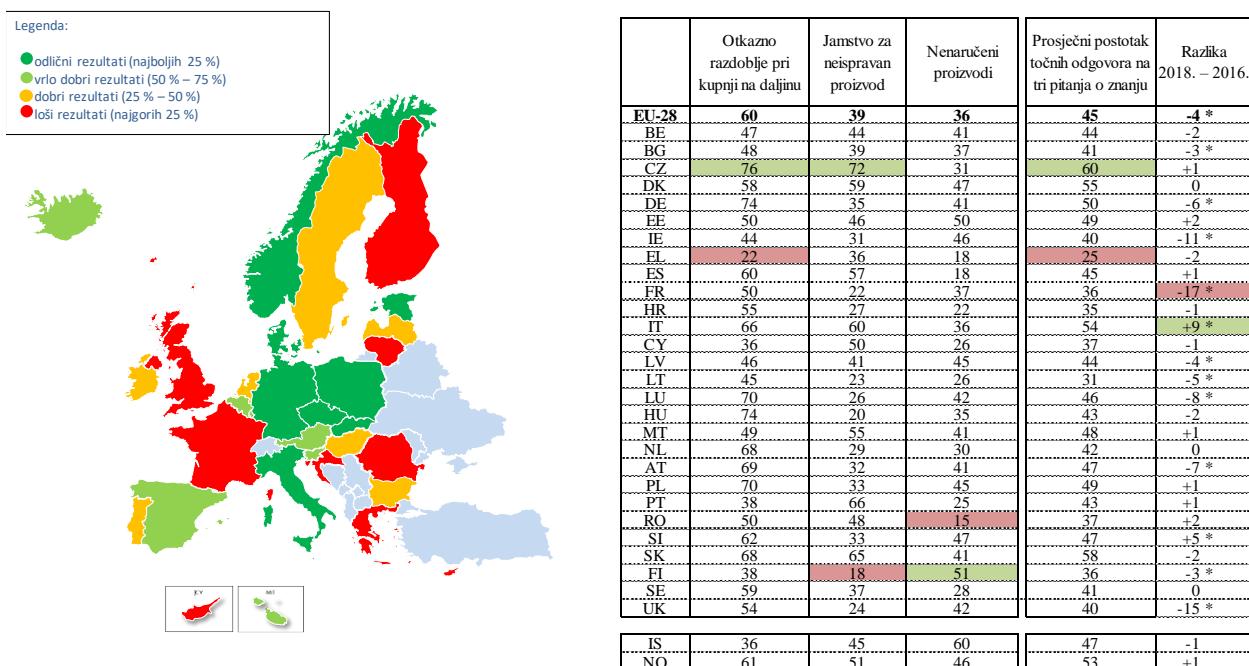
Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača. Osnova: ispitanici iz EU-28 (n = 26 532).

<sup>22</sup> Anketna pitanja o jamstvu za neispravan proizvod („Zamislite da se novi elektronički proizvod koji ste kupili prije 18 mjeseci pokvari bez vaše krivnje. Niste kupili produženo komercijalno jamstvo niti ste ostvarili korist od njega. Imate li pravo na popravak tog proizvoda ili na besplatnu zamjenu?”) i otkaznom razdoblju pri kupnji na daljinu („U slučaju da naručite novi elektronički proizvod poštom, telefonom ili na internetu, mislite li da imate pravo vratiti taj proizvod četiri dana nakon dostave i ostvariti povrat novca bez navođenja razloga povrata?”) drukčije su formulirana od 2014. nadalje. Nije moguće usporediti te rezultate s onima iz prijašnjih pregleda. Pitanje o nenaručenim proizvodima („Zamislite da ste poštom primili dva edukativna DVD-a koja niste naručili, zajedno s računom od 20 eura za tu robu. Jeste li dužni platiti taj račun?”) ostalo je isto.

<sup>23</sup> Statistički značajne razlike označene su zvjezdicom. Statistička značajnost izračunava se na stupnju pouzdanosti od 95 %, što znači da je nulta hipoteza o nepostojanju razlika odbačena na razini pouzdanosti od 5 %.

Na slici 10. prikazan je udio potrošača koji su točno odgovorili na sva tri pitanja kojima se provjeravala razina znanja, po zemljama.

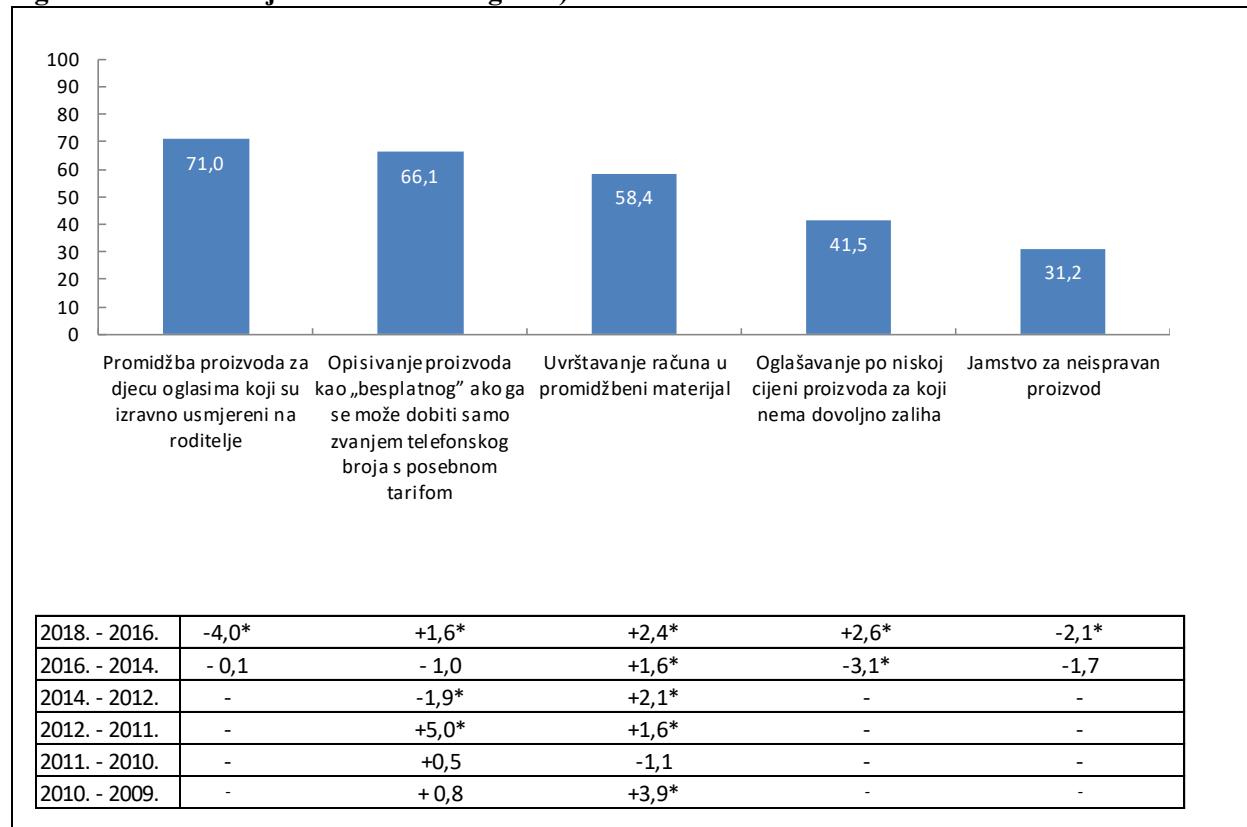
**Slika 10.: Znanje potrošača o primjenjivom zakonodavstvu, rezultati po zemljama, 2018. (postotak potrošača koji su dali točan odgovor)**



Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača. Osnova: svi ispitanici (n = 28 037).

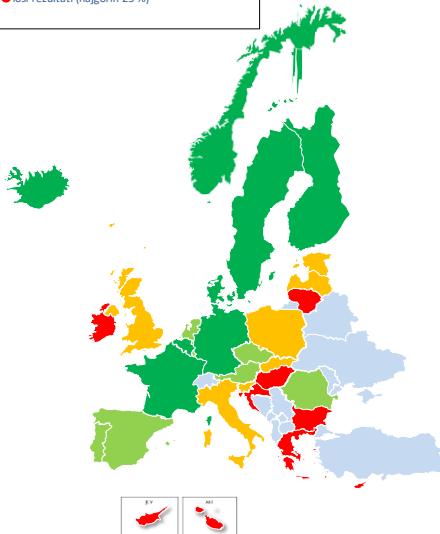
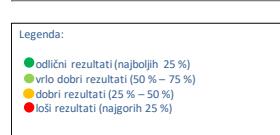
Na slici 11. prikazano je koliko su trgovci na malo u EU-u upoznati sa specifičnim pravilima o zaštiti potrošača.

**Slika 11.: Znanje trgovaca na malo o zakonodavstvu o zaštiti potrošača, EU-28, 2018. (postotak trgovaca na malo koji su dali točan odgovor)**



Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača. Osnova: ispitanici iz EU-28 ( $n = 10\,196$ ), osim za pitanja o jamstvu za neispravan proizvod koje se odnosi samo na trgovce na malo koji prodaju neprehrambene proizvode ( $n = 4222$ ).

Na slici 12. prikazan je udio trgovaca na malo koji su točno odgovorili na svih pet pitanja kojima se provjeravalo poznavanje zakonodavstva o zaštiti potrošača, po zemljama, 2018. (postotak trgovaca na malo koji su dali točan odgovor)



	Promidžba proizvoda za djecu oglašima koji su izravno usmjereni na roditelje	Opisivanje proizvoda kao „besplatnog“ ako ga se može dobiti samo zvanijem telefonskog broja s posebnom tarifom	Uvrštavanje računa u promidžbeni materijal	Oglašavanje po niskoj cijeni proizvoda za koji nema dovoljno zaliha	Jamstvo za neispravan proizvod	Prosječni postotak točnih odgovora na pet pitanja o znanju	Razlika 2018. - 2016.
EU-28	71	66	58	41	31	54	+0
BE	78	70	67	52	40	61	+2
BG	63	48	27	21	35	39	-2
CZ	75	55	46	36	59	54	+6
DK	58	78	71	26	55	58	+1
DE	73	75	72	54	31	61	+1
EE	69	58	35	36	38	47	-8
IE	51	53	50	36	21	42	-3
EL	41	47	43	46	35	43	-3
ES	77	66	60	43	41	55	+5
FR	73	77	65	41	43	57	+4
HR	48	47	44	43	28	58	+2
IT	82	56	47	35	50	52	+1
CY	52	37	36	45	46	40	-7
LV	67	56	52	27	39	44	-3
LT	51	49	34	34	25	38	-1
LU	63	74	62	47	29	55	+4
HU	41	56	55	46	21	44	-6
MT	64	47	34	29	32	41	-5
NL	85	75	65	27	30	56	+1
AT	68	73	62	44	31	56	-2
PL	72	67	54	28	25	49	0
PT	53	76	64	44	41	55	+1
RO	71	63	67	36	41	56	+1
SI	64	64	45	45	13	46	-1
SK	61	55	37	37	46	47	+2
FI	88	69	73	38	15	57	+1
SE	81	77	63	36	29	57	+4
UK	64	56	49	33	19	44	-0
IS	71	83	62	43	61	64	+6
NO	70	79	39	33	48	58	+4

Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača. Osnova: svi ispitanici ( $n = 10\,747$ ). Pitanje o jamstvu za neispravan proizvod (P5) odnosi se samo na trgovce na malo koji prodaju neprehrambene proizvode ( $n = 4542$ ).

## 2.3. Usklađenost i provedba

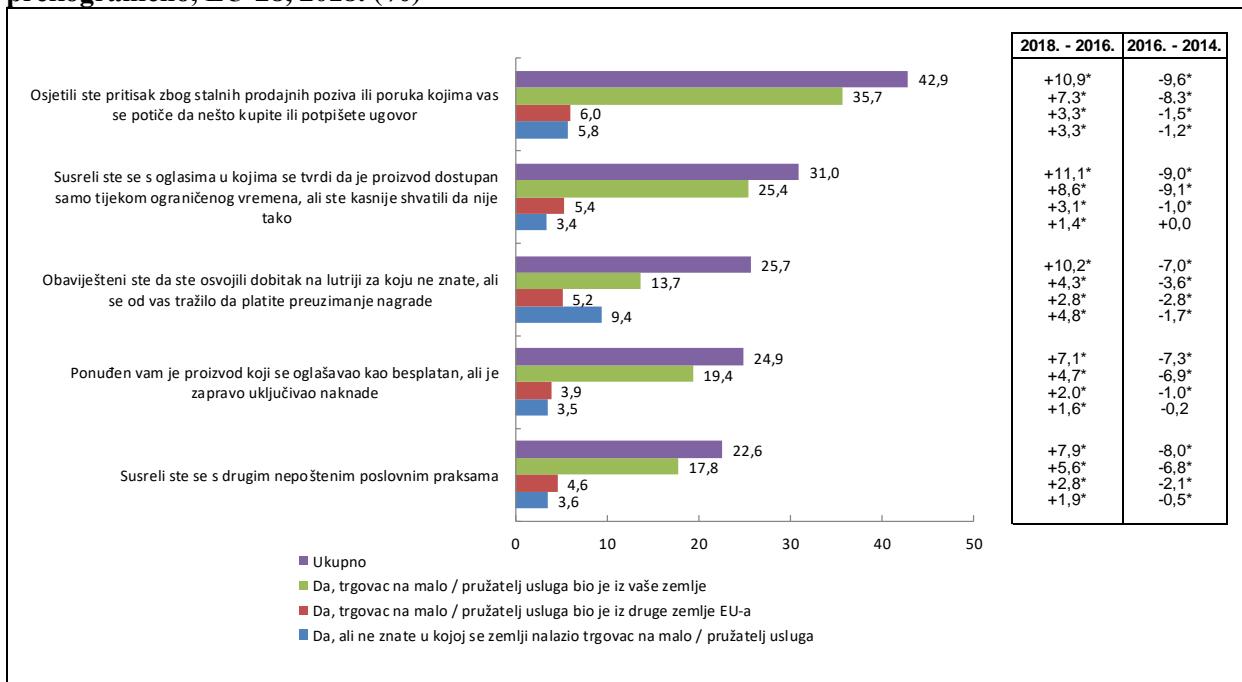
U pregledu se ispituju usklađenost i provedba iz perspektive potrošača i trgovaca na malo. Procjenjuje se usklađenost sa zakonima i propisima o zaštiti potrošača te njihova provedba na temelju iskustava potrošača i trgovaca na malo s nepoštenim poslovnim praksama i drugim nezakonitim praksama, ali i stečeni dojam o troškovima i jednostavnosti usklađivanja s propisima o zaštiti potrošača te uloga različitih organizacija u provedbi tih propisa.

### 2.3.1. Nepoštena poslovna praksa

Kako bi se procijenila učestalost nepoštenih poslovnih praksi, potrošačima i trgovcima na malo postavljeno je pitanje jesu li se u posljednjih 12 mjeseci susreli s nepoštenim poslovnim praksama koje su zabranjene Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi.

Na slici 13. prikazano je u kojoj su mjeri potrošači bili izloženi takvim praksama trgovaca na malo/pružatelja koji se nalaze u njihovoj zemlji ili trgovaca na malo/pružatelja koji se nalaze u drugoj zemlji EU-a.

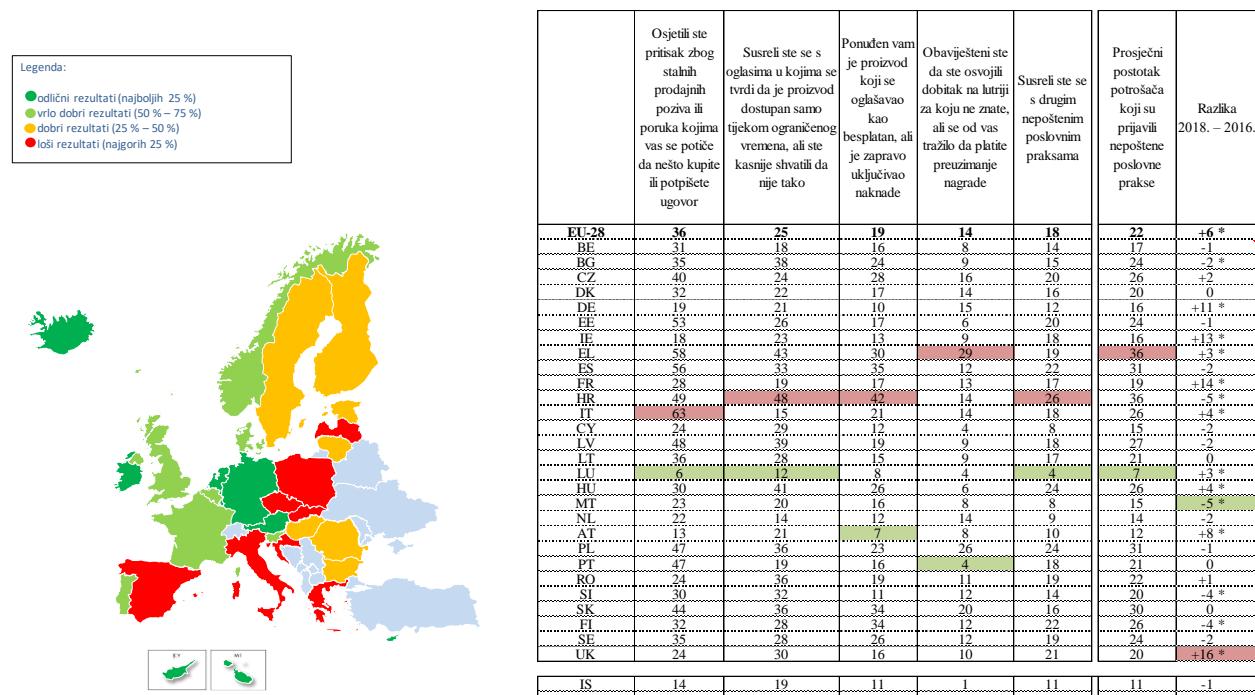
**Slika 13.: Iskustva potrošača s nepoštenom poslovnom praksom na domaćem tržištu i prekogranično, EU-28, 2018. (%)**



Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Pročitat ću vam nekoliko izjava o nepoštenoj poslovnoj praksi. Nakon svake od njih recite jeste li se susreli s njome u posljednjih 12 mjeseci...? Osnova: ispitanici iz EU-28 (n = 26 532).

Na slici 14. prikazani su udio potrošača koji su naveli da su se susreli s nekom od pet nepoštenih poslovnih praksi domaćih trgovaca na malo i prosječna razina izloženosti po zemljama.

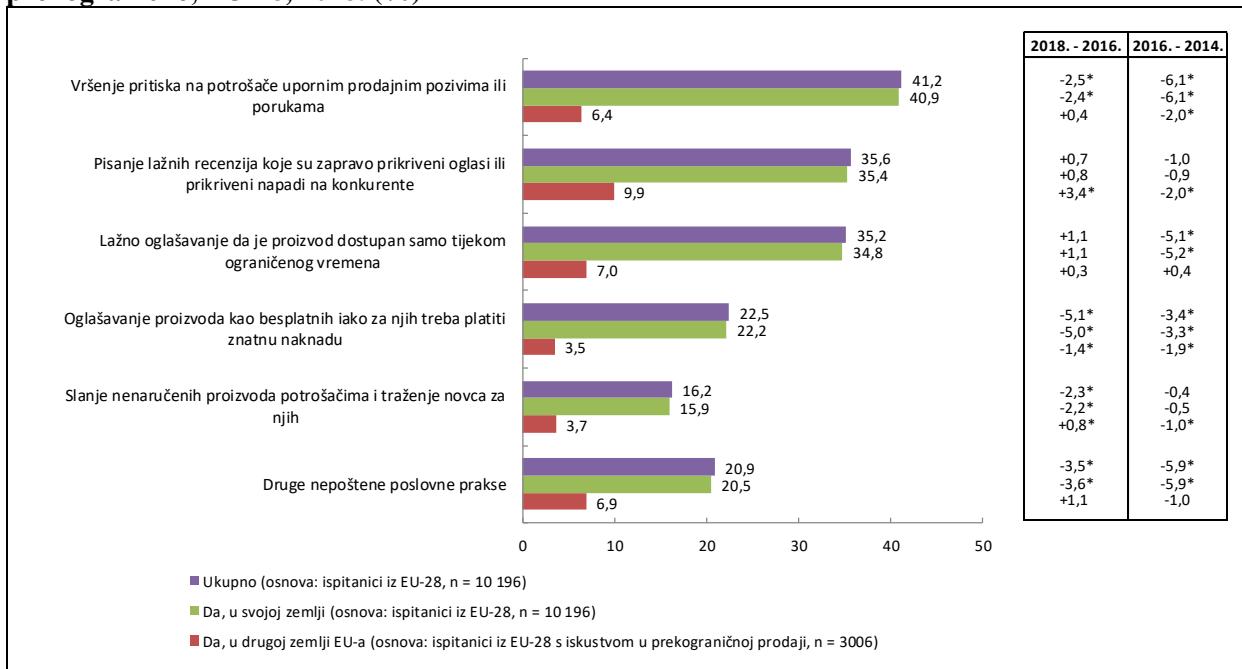
**Slika 14.: Iskustva potrošača s nepoštenom poslovnom praksom na domaćoj razini, rezultati po zemljama, 2018. (%)**



Izvor: Ankete o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Pročitati ču vam nekoliko izjava o nepoštenoj poslovnoj praksi. Nakon svake od njih recite jeste li se susreli s njome u posljednjih 12 mjeseci... Osnova: svi ispitanici (n = 28 037).

Na slici 15. prikazano je iskustvo trgovaca na malo s određenim nepoštenim poslovnim praksama konkurenata, na njihovim nacionalnim tržištima ili u drugim zemljama EU-a.

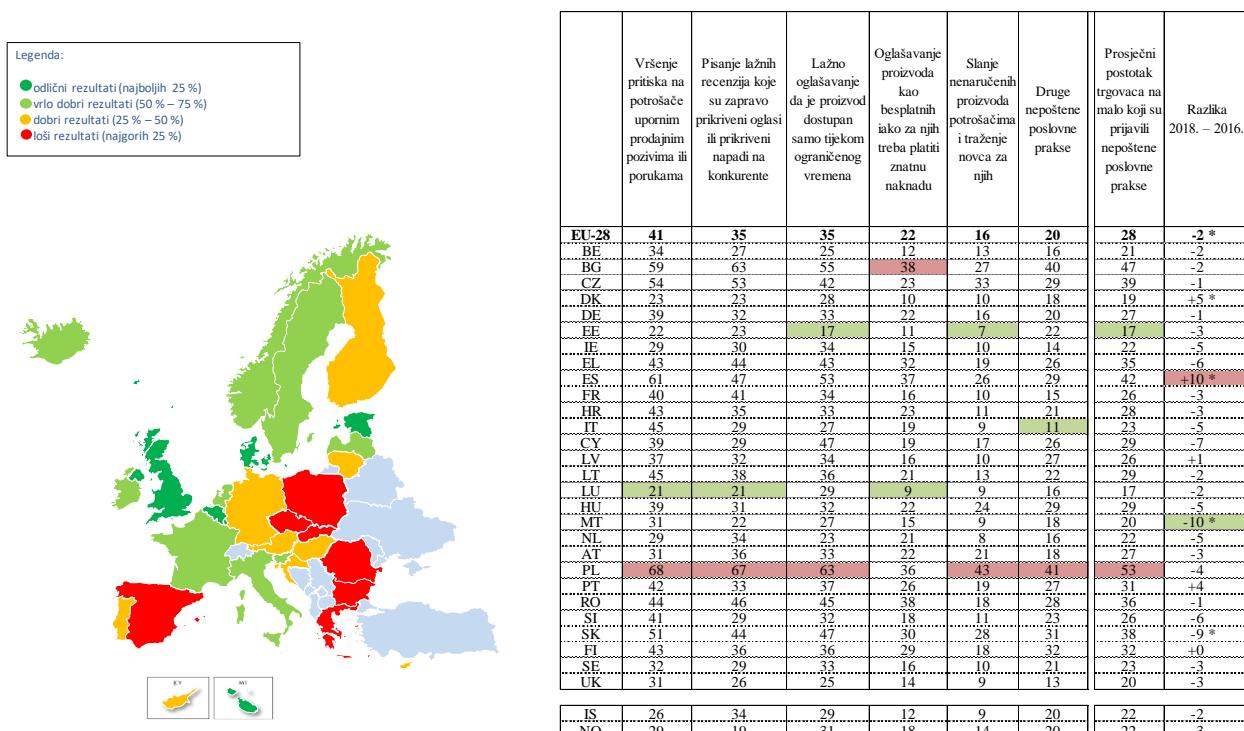
**Slika 15.: Iskustva trgovaca na malo s nepoštenom poslovnom praksom na domaćem tržištu i prekogranično, EU-28, 2018. (%)**



Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Navedite jeste li se susreli s nekom od sljedećih nepoštenih poslovnih praksi svojih konkurenata u posljednjih 12 mjeseci. Osnova: kako je prikazano na grafikonu.

Na slici 16. prikazan je udio trgovaca na malo koji su naveli da su se susreli s nepoštenim poslovnim praksama domaćih konkurenata, ali i prosječna razina izloženosti po zemlji.

**Slika 16.: Iskustva trgovaca na malo s nepoštenom poslovnom praksom na domaćoj razini, rezultati po zemljama, 2018. (%)**



Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Navedite jeste li se susreli s nekom od sljedećih nepoštenih poslovnih praksi svojih konkurenata u posljednjih 12 mjeseci. Osnova: svi ispitanici koji prodaju neprehrambene proizvode ( $n = 4542$ ).

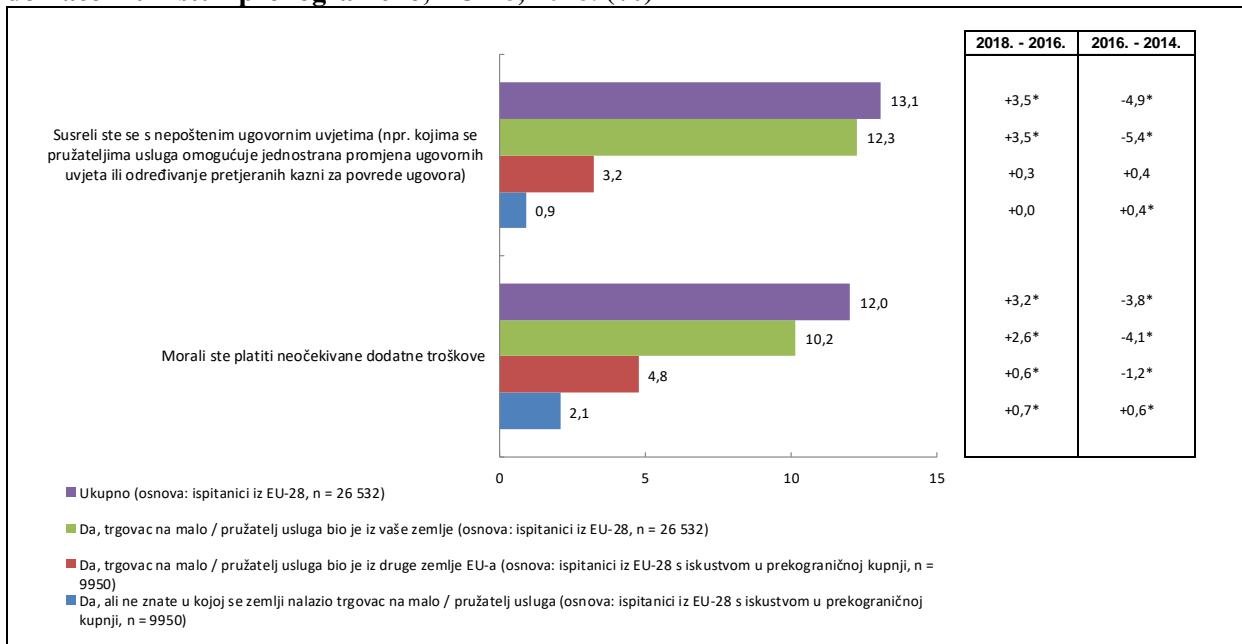
### 2.3.2. Druge nezakonite poslovne prakse

Potrošačima je postavljeno i pitanje o njihovu iskustvu s drugim nezakonitim poslovnim praksama, kao što su nepošteni ugovorni uvjeti<sup>24</sup> ili nepredviđeni dodatni troškovi.

Na dvjema slikama u nastavku prikazani su učestalost takvih nezakonitih praksi (koje vrše trgovci na malo s domaćeg tržišta ili oni iz drugih zemalja) i udio potrošača koji su se susreli s takvom praksom domaćih trgovaca na malo te prosječna razina izloženosti po zemlji.

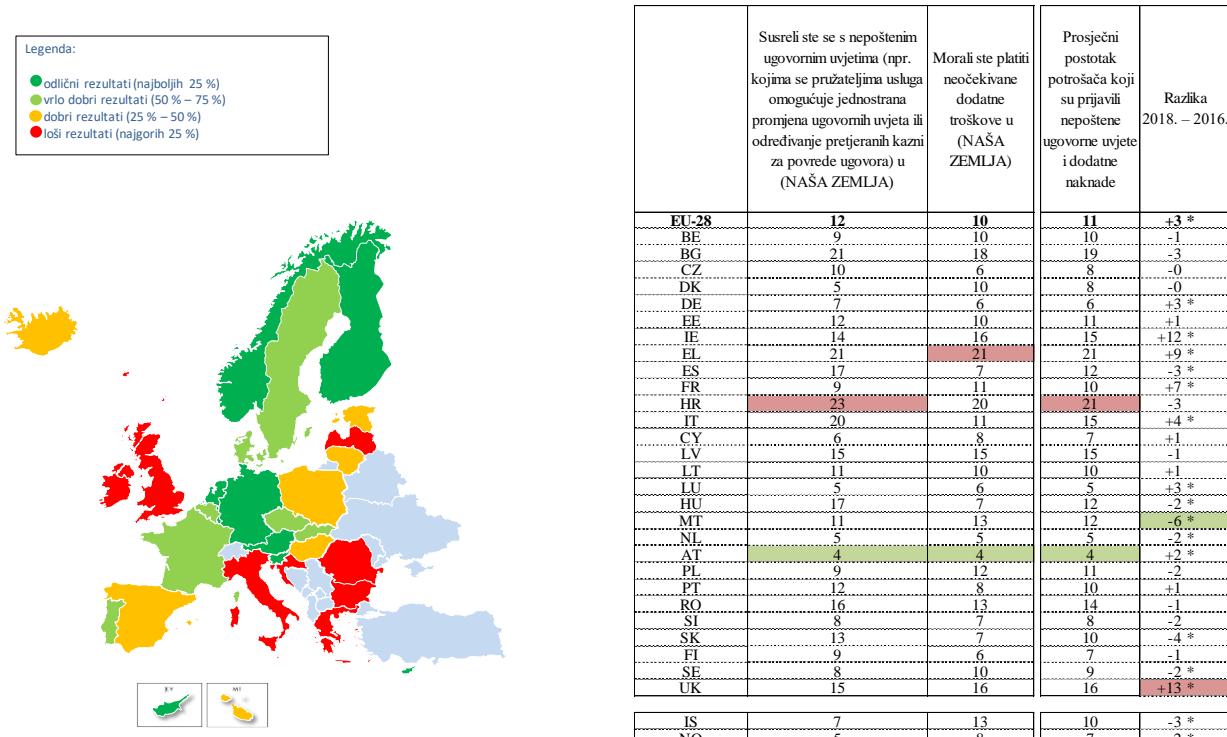
<sup>24</sup> Na primjer, koji rezultiraju jednostranom promjenom ugovornih uvjeta bez valjanog razloga predviđenog ugovorom ili kojima se nameću pretjerane kazne za povredu ugovora.

**Slika 17.: Iskustva potrošača s nepoštenim ugovornim uvjetima i neočekivanim naknadama na domaćem tržištu i prekogranično, EU-28, 2018. (%)**



Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Pročitat ću vam nekoliko izjava o problemima s kojima bi se potrošači najčešće mogli susresti pri kupnji. Navedite jeste li se susreli s nekim od njih tijekom posljednjih 12 mjeseci. Osnova: kako je prikazano na grafikonu.

**Slika 18.: Iskustva potrošača s nepoštenim ugovornim uvjetima i neočekivanim naknadama na domaćoj razini u različitim zemljama, rezultati po zemljama, 2018. (%)**



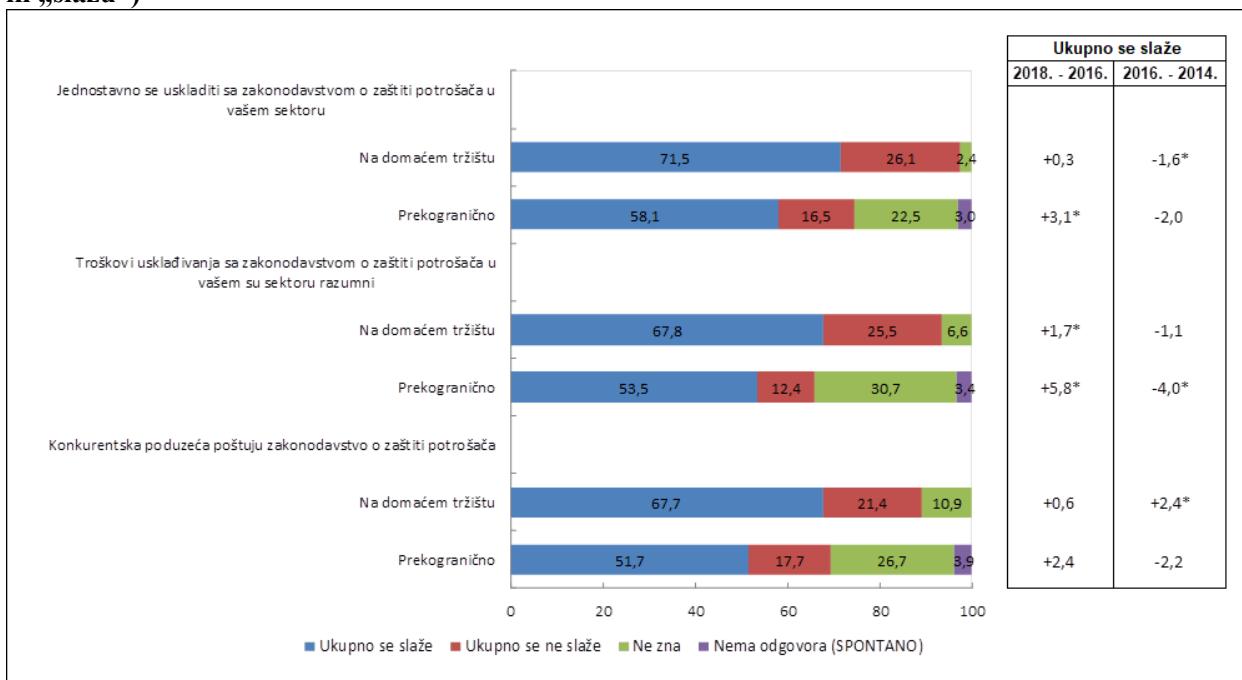
Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Pročitat ću vam nekoliko izjava o problemima s kojima bi se potrošači najčešće mogli susresti pri kupnji. Navedite jeste li se susreli s nekim od njih tijekom posljednjih 12 mjeseci. Osnova: svi ispitani (n = 28 037).

### 2.3.3. Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača

Kako bi se procijenila usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača, trgovci na malo morali su navesti slažu li se ili ne s nizom izjava o tome koliko je jednostavno uskladiti se s tim zakonodavstvom u njihovu sektoru i jesu li troškovi usklađivanja razumni. Postavljena su im i pitanja o tome poštuju li njihovi konkurenti zakonodavstvo o zaštiti potrošača.

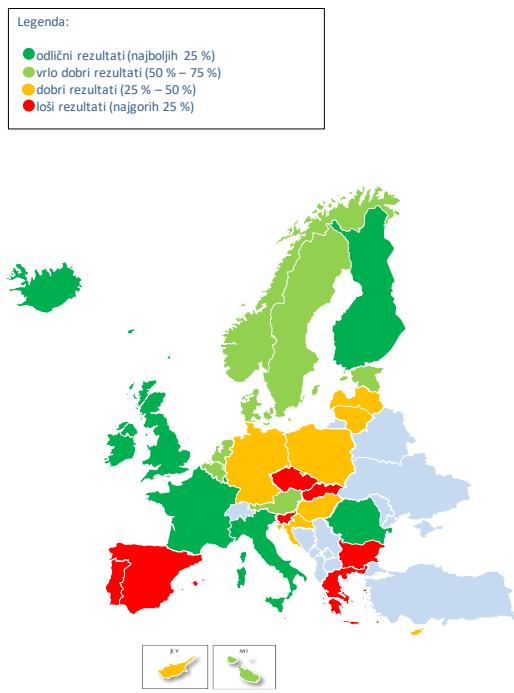
Na slici 19. prikazana je njihova percepcija o usklađenosti u njihovoj zemlji i na prekograničnoj razini u EU-u. Na slici 20. prikazani su rezultati po zemljama.

**Slika 19.: Percepције трговача на мало о усклађености са законодавством о заштити потрошача на домаћем тржишту и прекогранично, ЕУ-28, 2018. (постотак трговача на мало који се „потпуноslažu“ или „слаžu“)**



Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na мало о prekograničnoj trgovini и заштити потрошача: Pročitat ću vam tri izjave о усклађености са законодавством о заштити потрошача у (вајој земљи/другим земљама ЕУ-а). Наведите slažete li se potpuno, slažete li se, ne slažete li se ili se nimalo ne slažete s pojedinom izjavom. 1. osnova (domaće tržište): ispitanici iz ЕУ-28 (n = 10 196); 2. osnova (prekogranično): ispitanici из ЕУ-28 који продавају у другој земљи ЕУ-а (n = 3006).

**Slika 20.: Percepcije trgovaca na malo o usklađenosti sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača na domaćoj razini, rezultati po zemljama, 2018. (postotak trgovaca na malo koji se „potpuno slažu” ili „slažu”)**



	Jednostavno se uskladiti sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača u vašem sektoru	Troškovi uskladivanja sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača u vašem sektoru razumno	Konkurenčna poduzeća poštuju zakonodavstvo o zaštiti potrošača	Prosječni postotak trgovaca na malo koji se slažu s trima izjavama o poštovanju zakonodavstva	Razlika 2018. – 2016.
EU-28	71	68	68	69	+1
BE	67	74	74	71	+1
BG	61	58	43	54	-4
CZ	51	54	59	55	+2
DK	73	70	65	69	+2
DE	66	60	68	65	-4
EE	82	77	61	73	-4
IE	80	76	83	80	+7 *
EL	67	62	51	60	-3
ES	68	58	56	61	-2
FR	73	77	79	76	+3
HR	67	65	54	62	-3
IT	84	77	71	77	+14 *
CY	67	64	59	63	+1
LV	75	66	56	65	-1
LT	66	71	53	63	-4
LU	83	82	76	80	+4
HU	65	65	60	63	+6
MT	82	88	48	73	+6
NL	70	72	77	73	-1
AT	72	70	73	72	-1
PL	75	65	49	63	+1
PT	62	62	55	60	-0
RO	82	83	62	75	+4
SI	57	66	59	61	+2
SK	54	60	53	56	-2
FI	81	78	75	78	+2
SE	72	73	71	72	+0
UK	80	75	78	77	+1
IS	82	76	64	74	+0
NO	80	69	69	72	+0

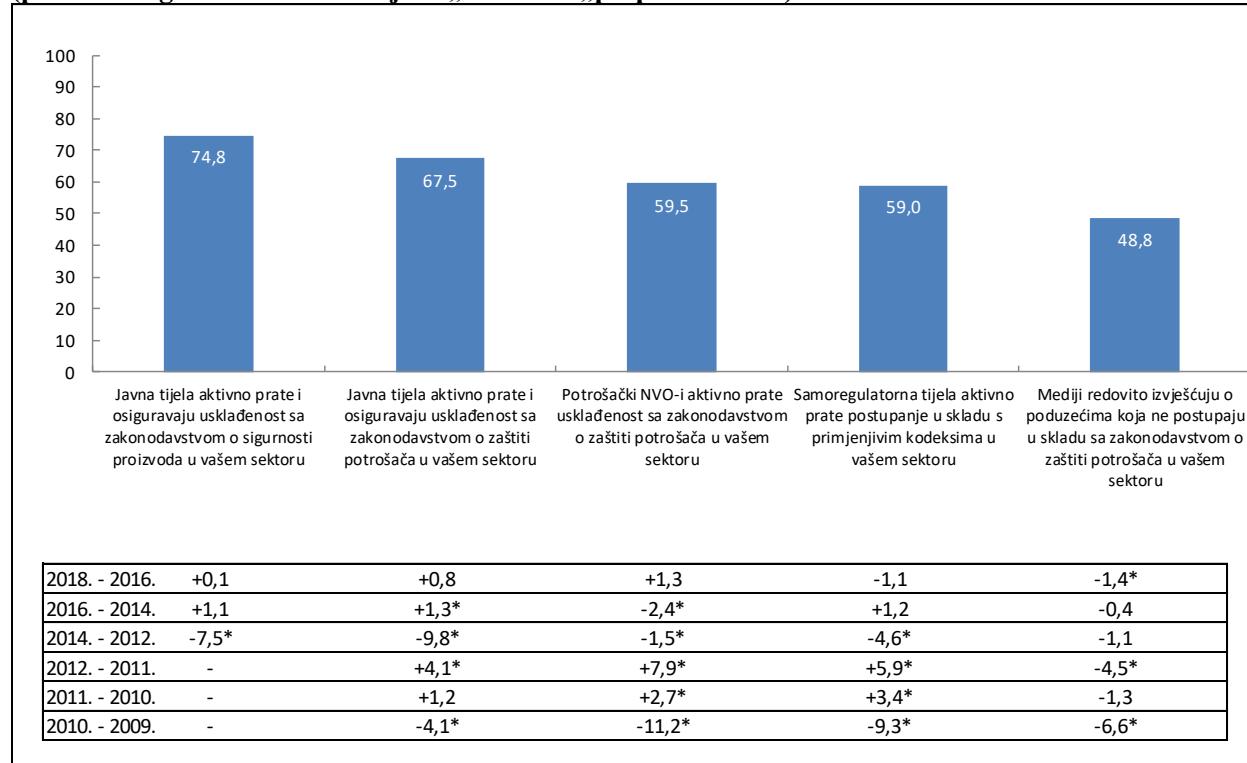
Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Pročitat ću vam tri izjave o usklađenosti sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača u (vašoj zemlji/drugim zemljama EU-a). Navedite slažete li se potpuno, slažete li se, ne slažete li se ili se nimalo ne slažete s pojedinom izjavom. Osnova: svi ispitanici ( $n = 10\,747$ ).

## 2.4. Mišljenja trgovaca na malo o provedbi zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda

U pregledu se prati provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda na temelju ocjena koje daju trgovci na malo.

Na slici 21. prikazane su ocjene koje su trgovci na malo dali aktivnostima nadzora koje provode različite nacionalne organizacije aktivne u provedbi zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda.

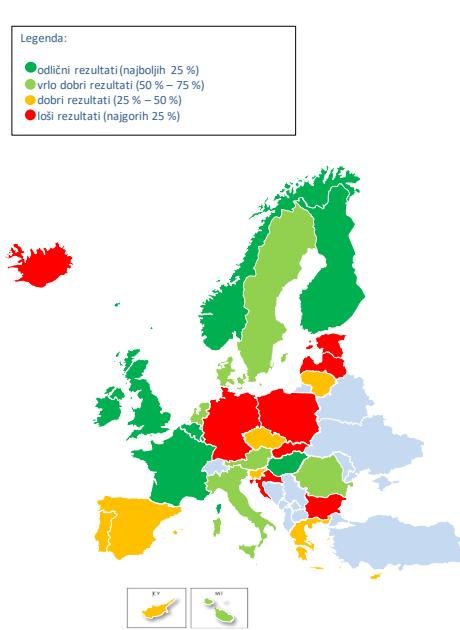
**Slika 21.: Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda, EU-28, 2018. (postotak trgovaca na malo koji se „slažu“ ili „potpuno slažu“)**



Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Navedite slažete li se potpuno, slažete li se, ne slažete li se ili se nimalo ne slažete sa svakom od sljedećih tvrdnji. Osnova: ispitanici iz EU-28 ( $n = 10\,196$ ), osim za izjavu „Javna tijela aktivno prate i osiguravaju usklađenost sa zakonodavstvom o sigurnosti proizvoda u vašem sektoru“ za koju su temelj trgovci na malo iz EU-28 koji prodaju neprehrambene proizvode ( $n = 4222$ ).

Na slici 22. prikazana su stajališta trgovaca na malo o provedbi na razini zemlje za svaku od pet izjava koju su morali ocijeniti, zajedno s prosječnom stopom slaganja sa svih pet izjava.

**Slika 22.: Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda, rezultati po zemljama, 2018. (postotak trgovaca na malo koji se „slažu“ ili „potpuno slažu“)**

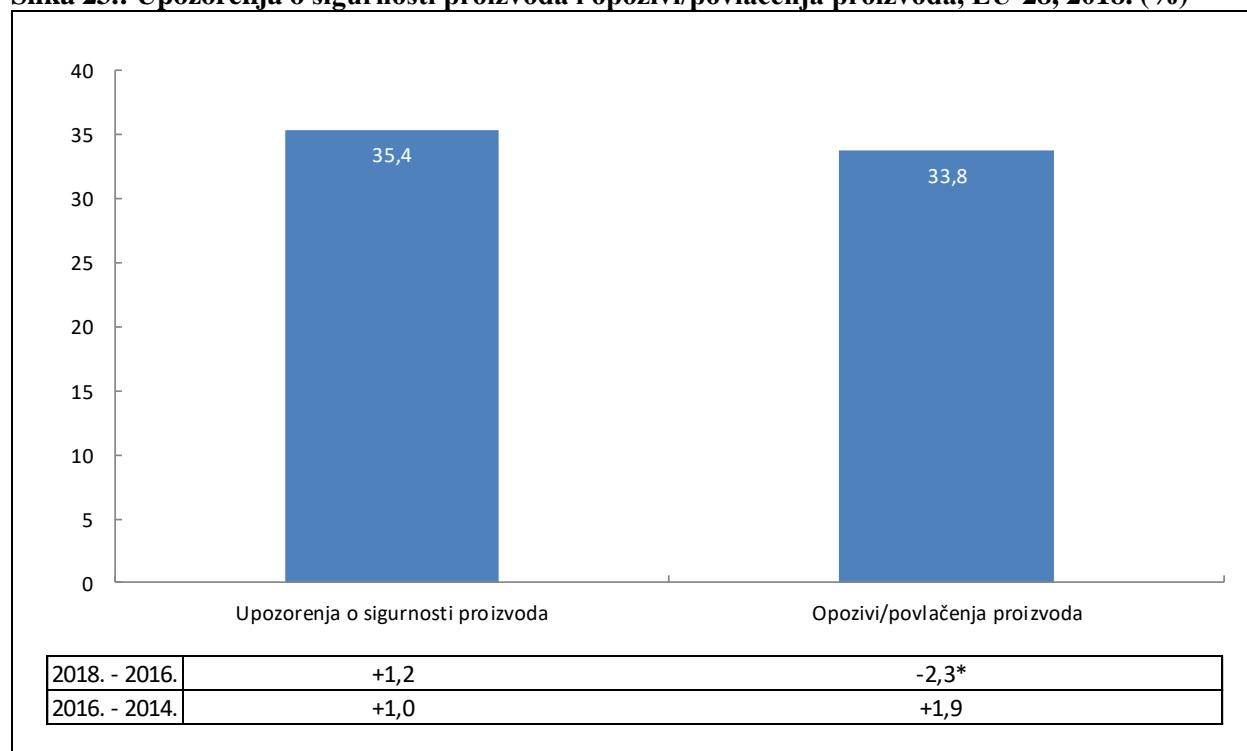


	Javna tijela aktivno prate i osiguravaju usklađenost sa zakonodavstvom o sigurnosti proizvoda u vašem sektoru	Javna tijela aktivno prate i osiguravaju usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača u vašem sektoru	Potrošački NVO-i aktivno prate usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača u vašem sektoru	Samoregulatorna tijela aktivno prate postupanje u skladu s primjenjivim kodeksima u vašem sektoru	Mediji redovito izvješćuju o poduzećima koja ne postupaju u skladu sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača u vašem sektoru	Prosječni postotak trgovaca na malo koji se slažu s pet izjava o provedbi, 2018.	Razlika 2018. – 2016.
EU-28	75	68	60	59	49	62	0
BE	82	77	69	67	55	70	-3
BG	61	55	43	45	41	49	+4
CZ	79	65	45	40	39	53	+5
DK	82	77	61	64	61	59	+10
DE	88	82	53	51	43	82	-4
EE	67	76	38	40	34	51	-2
IE	87	81	72	77	59	75	0
EL	61	57	42	35	54	54	+5
ES	68	59	49	54	33	53	0
FR	89	82	79	75	61	77	-1
HR	63	50	42	53	31	48	+1
IT	70	73	68	74	59	69	+6
CY	67	63	54	55	43	56	+3
LV	71	67	46	43	35	52	+1
LT	75	71	71	57	43	63	+2
LU	81	85	76	72	33	71	-1
HU	89	82	72	69	63	75	+8
MT	86	85	86	59	41	65	-6
NL	80	73	64	68	54	68	+1
AT	83	74	59	61	48	65	+7
PL	59	48	50	48	33	48	+4
PT	69	67	59	64	43	60	-4
RO	82	76	51	71	61	68	+2
SI	78	66	58	55	33	58	+3
SK	61	55	46	41	36	48	-4
EL	87	81	77	76	43	73	-2
SE	82	71	54	66	54	65	-1
UK	82	80	70	77	57	73	0
IS	66	48	48	40	43	49	-8
NO	86	83	57	79	68	74	+5

Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Navedite slažete li se potpuno, slažete li se, ne slažete li se ili se nimalo ne slažete sa svakom od sljedećih tvrdnji. Osnova: svi ispitanici ( $n = 10\,747$ ), osim za izjavu „Javna tijela aktivno prate i osiguravaju usklađenost sa zakonodavstvom o sigurnosti proizvoda u vašem sektoru“ za koju su temelj svi trgovci na malo koji prodaju neprehrambene proizvode ( $n = 4542$ ).

Na slici 23. prikazani su odgovori trgovaca na malo (koji prodaju neprehrambene proizvode) o tome jesu li nacionalna tijela za zaštitu potrošača u njihovoj zemlji u posljednja 24 mjeseca zatražila opoziv/povlačenje proizvoda ili izdala druga povezana upozorenja o sigurnosti određenog proizvoda.

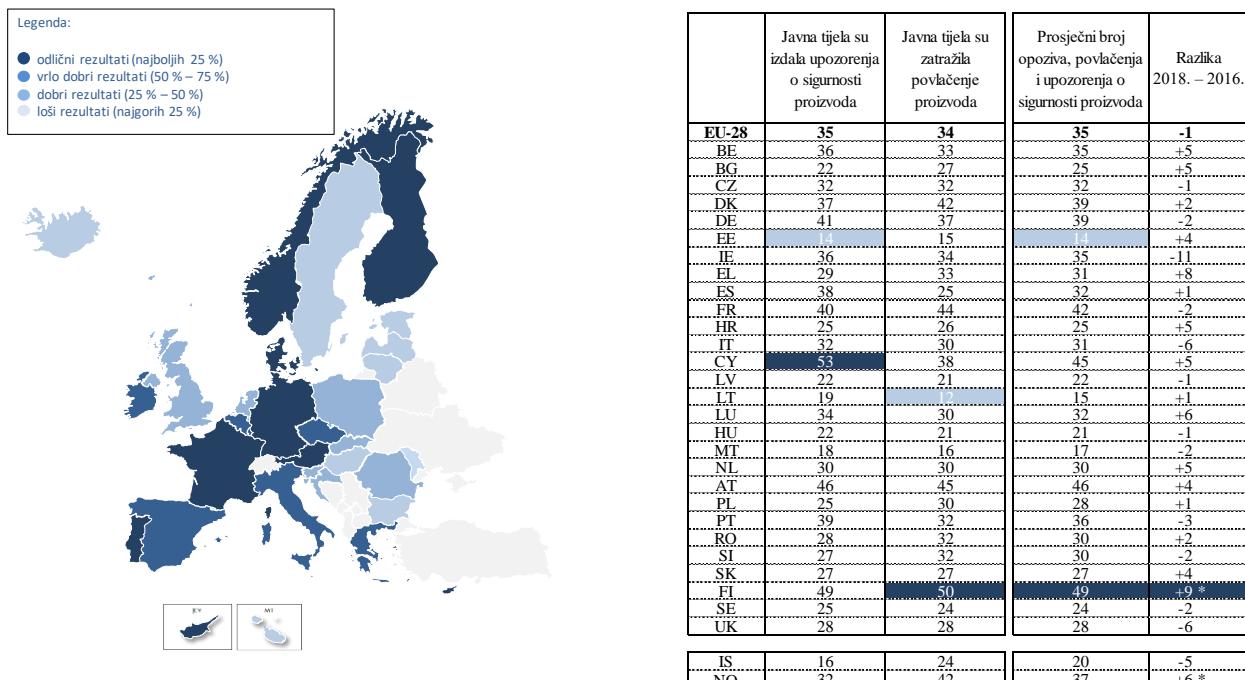
**Slika 23.: Upozorenja o sigurnosti proizvoda i opozivi/povlačenja proizvoda, EU-28, 2018. (%)**



Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Kad je riječ o sigurnosti proizvoda, navedite je li se u posljednja 24 mjeseca u vašem sektoru dogodilo nešto od sljedećeg. Osnova: ispitanici iz EU-28 koji prodaju neprehrambene proizvode (n = 4222).

Na slici 24. prikazano je koliko često u prosjeku javna tijela u svakoj zemlji traže opoziv/povlačenje proizvoda i koliko često izdaju upozorenja o sigurnosti. Na njoj se nalaze i pojedinačne ocjene za ta dva pokazatelja koje se temelje na mišljenjima trgovaca na malo koji prodaju neprehrambene proizvode.

**Slika 24.: Upozorenja o sigurnosti proizvoda i opozivi/povlačenja proizvoda, rezultati po zemljama, 2018. (%)**



Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Kad je riječ o sigurnosti proizvoda, navedite je li se u posljednja 24 mjeseca u vašem sektoru dogodilo nešto od sljedećega. Osnova: svi ispitani koji prodaju neprehrambene proizvode (n = 4542).

## 2.5. Rješavanje pritužbi i sporova

Na potrošačke uvjete utječe i dostupnost mogućnosti podnošenja pritužbi i traženja pravne zaštite koje potrošači mogu iskoristiti ako najdu na probleme pri kupnji. Važni su i pristupačnost i zadovoljstvo rješavanjem pritužbi, ali i ostvarivanje potpune ili djelomične pravne zaštite kako bi se poništila pretrpljena šteta. To može pridonijeti jačanju povjerenja potrošača. U ovom su odjeljku prikazani različiti pokazatelji koji se odnose na pritužbe i rješavanje sporova.

### 2.5.1. Pokazatelj „problemi i pritužbe“

Kako bi se riješio problem ograničene veličine uzorka na razini zemlje za određene pokazatelje, sastavljen je kompozitni pokazatelj „Problemi i pritužbe“.

Taj je pokazatelj usmjeren na kupnje koje su potrošači ostvarili kod domaćih trgovaca na malo. Njime se kombiniraju odgovori na pitanja koja se odnose na:

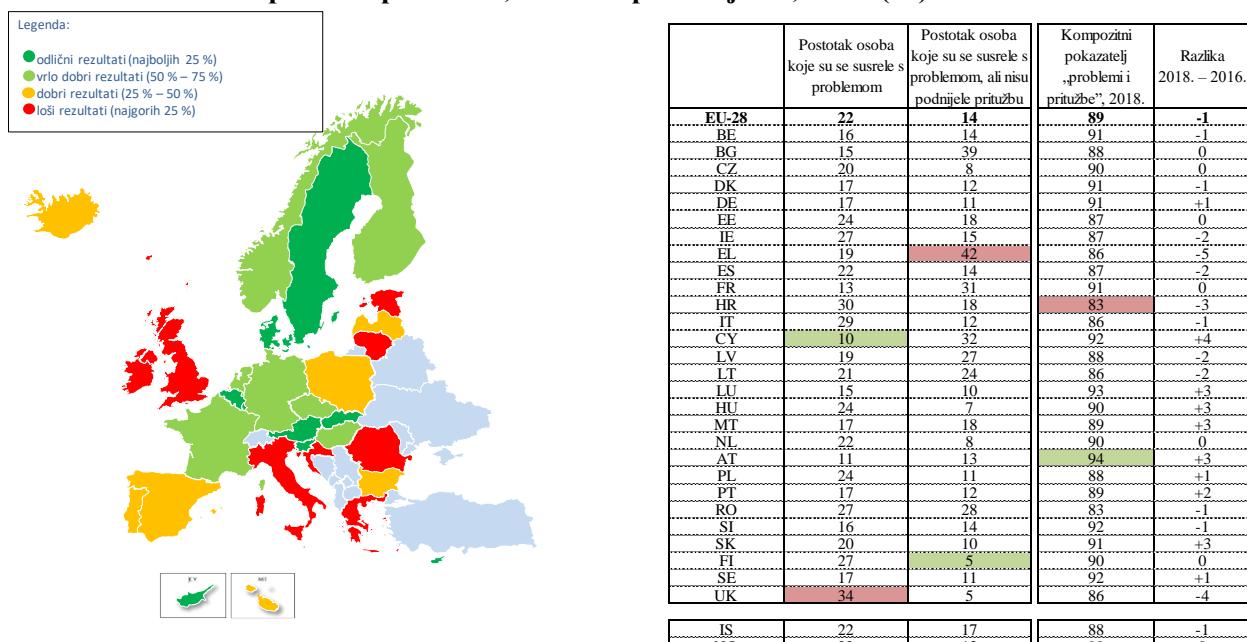
- učestalost problema

- vrstu mjera za njegovo rješavanje
- razinu zadovoljstvo rješavanjem pritužbi te
- razloge za nepoduzimanje mera, ako je to bio slučaj.

Metodologija na kojoj se temeljilo sastavljanje tog pokazatelja prikazana je drugdje<sup>25</sup>. Nadalje, viši rezultat ukazuje na veću učinkovitost za potrošače.

Na slici 25. prikazani su rezultati za kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe” po zemljama, zajedno s pojedinačnim rezultatima za postotak potrošača koji su: (a) naišli na problem povezan s proizvodom tijekom ili nakon transakcije s domaćim trgovcima i (b) nisu poduzeli ništa kako bi riješili nezanemariv problem.

**Slika 25.: Problemi i pritužbe potrošača, rezultati po zemljama, 2018. (%)**



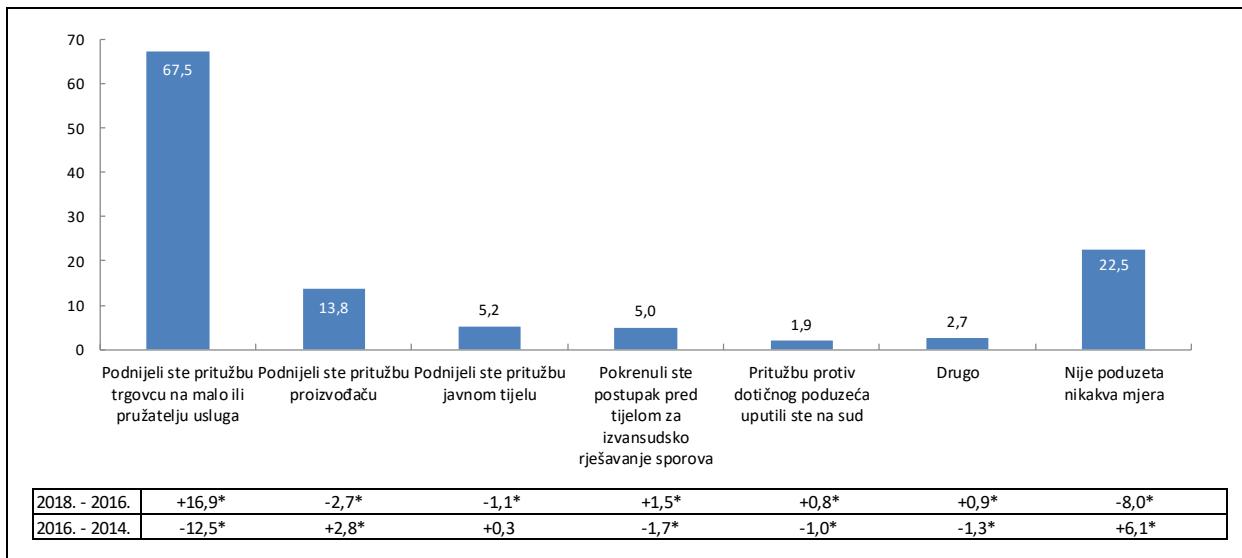
Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača. Osnova: 1. „Postotak osoba koje su se susrele s problemom” – svi ispitanici ( $n = 28\ 037$ ); 2. „Postotak osoba koje su se susrele s problemom, ali nisu podnijele pritužbu” – svi ispitanici koji su se susreli s problemom koji nije zanemariv (tj. oni koji NISU naveli da je bila riječ o premalom iznosu) ( $n = 5798$ ).

<sup>25</sup> Za podrobne informacije o sastavu kompozitnog pokazatelja vidjeti poglavlje 2.2.1. u Van Roy, V., Rossetti, F., Piculescu, V. (2015.). *Consumer conditions in the EU: revised framework and empirical investigation, JRC science and policy report* (Potrošački uvjeti u EU-u: revidirani okvir i empirijsko istraživanje), JRC93404, [http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC93404/2015-10-12\\_consumer\\_conditions\\_final\\_report.pdf](http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC93404/2015-10-12_consumer_conditions_final_report.pdf). Vidjeti i Pregled potrošačkih uvjeta za 2017., odjeljak 3.3.3. (ukupno je izrađeno 11 različitih scenarija, zajedno s njihovim pripadajućim ocjenama).

### 2.5.2. Podnošenje pritužbi u slučaju problema

Na slici 26. prikazano je jesu li potrošači u posljednjih 12 mjeseci poduzeli mjere za rješavanje problema na koje su naišli pri kupnji ili uporabi robe ili usluga domaćeg trgovca na malo/pružatelja usluga. Prikazano je i kamo su uputili svoju pritužbu.

**Slika 26.: Poduzete mjere u slučaju susretanja s problemom koji se odnosi na robu/usluge domaćeg trgovca, EU-28, 2018. (%)<sup>26</sup>**

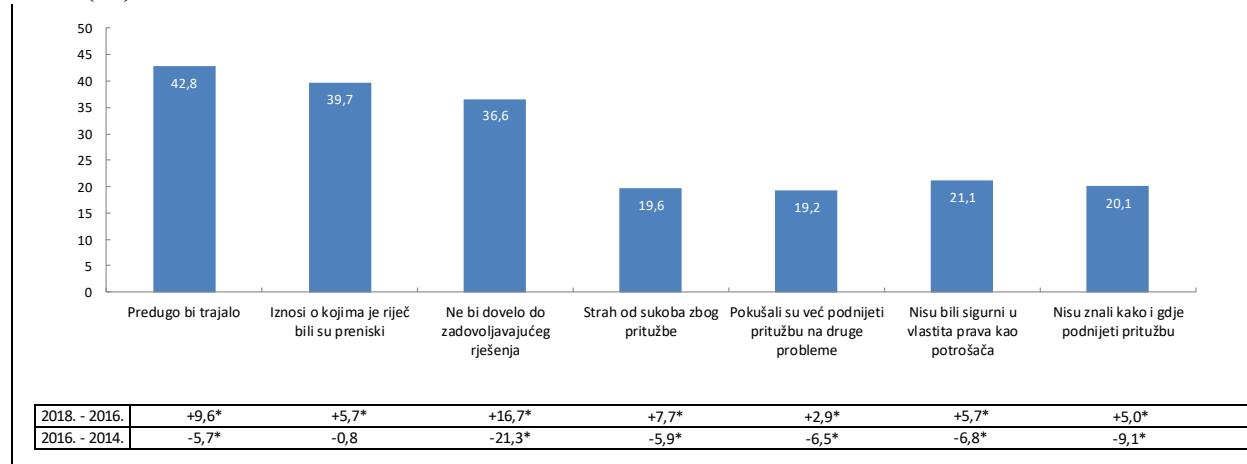


Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Što ste učinili? (možete odabrati više odgovora). Osnova: ispitanici iz EU-28 koji su se susreli s problemom (n = 5486).

<sup>26</sup> Moguće mjere (isključujući „nepoduzimanje mjera”) nisu uzajamno isključive pa stoga zbroj postotaka ne mora nužno iznositi 100 %.

Na slici 27. prikazani su razlozi zbog kojih potrošači nisu poduzeli mjere za rješavanje problema na koji su naišli u transakcijama s domaćim trgovcima unatoč tome što su mislili da imaju opravdan razlog za to. Ujedno su prikazane i promjene u njihovim odgovorima u tri posljednja kruga ankete.

**Slika 27.: Razlozi zbog kojih potrošači nisu poduzeli mjere kada bi se susreli s problemom, EU-28, 2018. (%)**



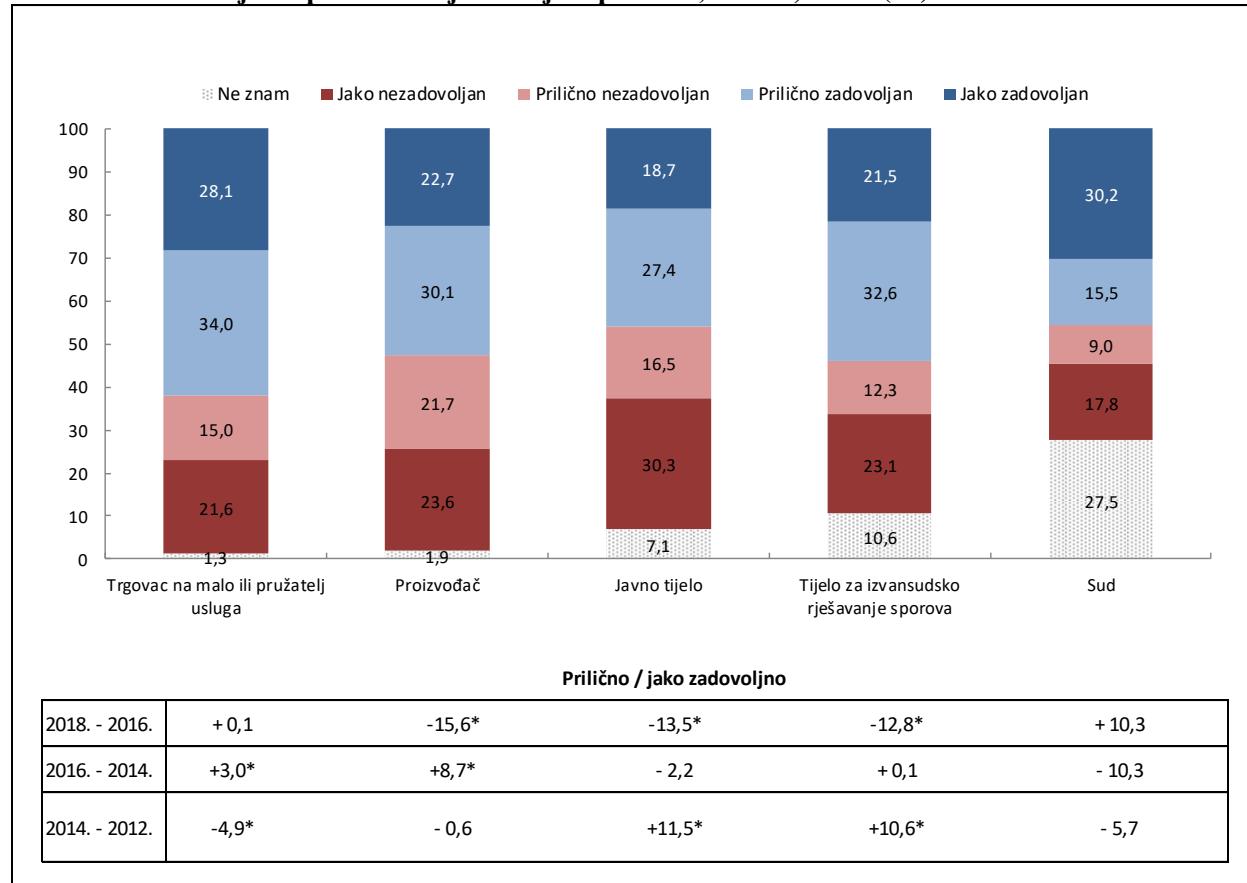
Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koji su bili glavni razlozi zbog kojih niste poduzeli nikakve mjere? (možete odabratи više odgovora). Osnova: ispitanici iz EU-28 koji su se susreli s problemima, ali nisu poduzeli nikakve mjere (n = 1369).

### 2.5.3. Zadovoljstvo rješavanjem pritužbi

Postizanje zadovoljavajućeg rješenja pritužbe moglo bi potaknuti potrošače da se ponovno uključe u transakcije s trgovcima na malo ili pružateljima usluga.

Na slici 28. prikazana je mjera u kojoj su potrošači bili zadovoljni rješavanjem pritužbi koje su podnijeli nizu različitih tijela.

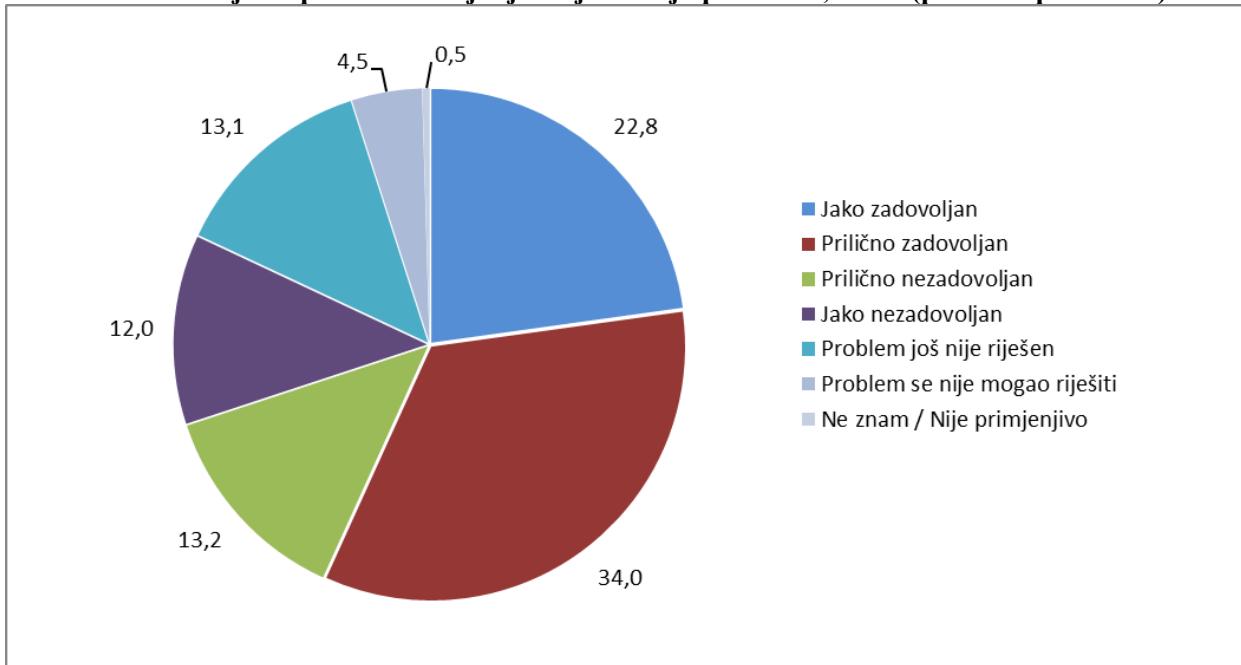
**Slika 28.: Zadovoljstvo potrošača rješavanjem pritužbi, EU-28, 2018. (%)**



Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koliko ste u načelu bili zadovoljni ili nezadovoljni načinom na koji je ... riješio vašu pritužbu? Osnova: ispitanici iz EU-28 koji su se susreli s problemom i poduzeli mjeru (trgovac na malo ili pružatelj usluge n = 3548, proizvođač n = 570, javno tijelo n = 295, tijelo za izvansudsko rješavanje sporova n = 189, sud n = 73).

Na dijagramu na slici 29. prikazano je koliko su potrošači u EU-u u prosjeku zadovoljni brzinom kojom su trgovci na malo ili pružatelji usluga riješili njihove probleme.

**Slika 29.: Zadovoljstvo potrošača trajanjem rješavanja problema, 2018. (postotak potrošača)**

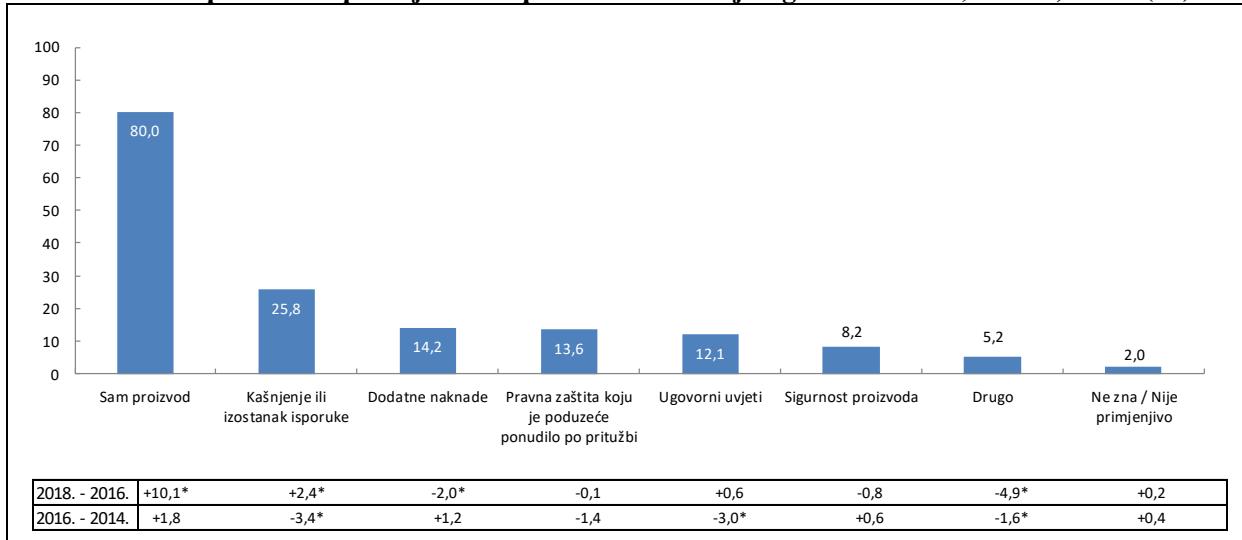


Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koliko ste u načelu bili zadovoljni vremenom koje je bilo potrebno da trgovac na malo ili pružatelj usluge riješi vaš problem? Osnova: ispitanici u EU-u koji su podnijeli pritužbu trgovcu na malo ili pružatelju usluga ( $n = 3357$ ) – ta vrijednost ne uključuje podatke iz Ujedinjene Kraljevine.

#### 2.5.4. Vrste pritužbi

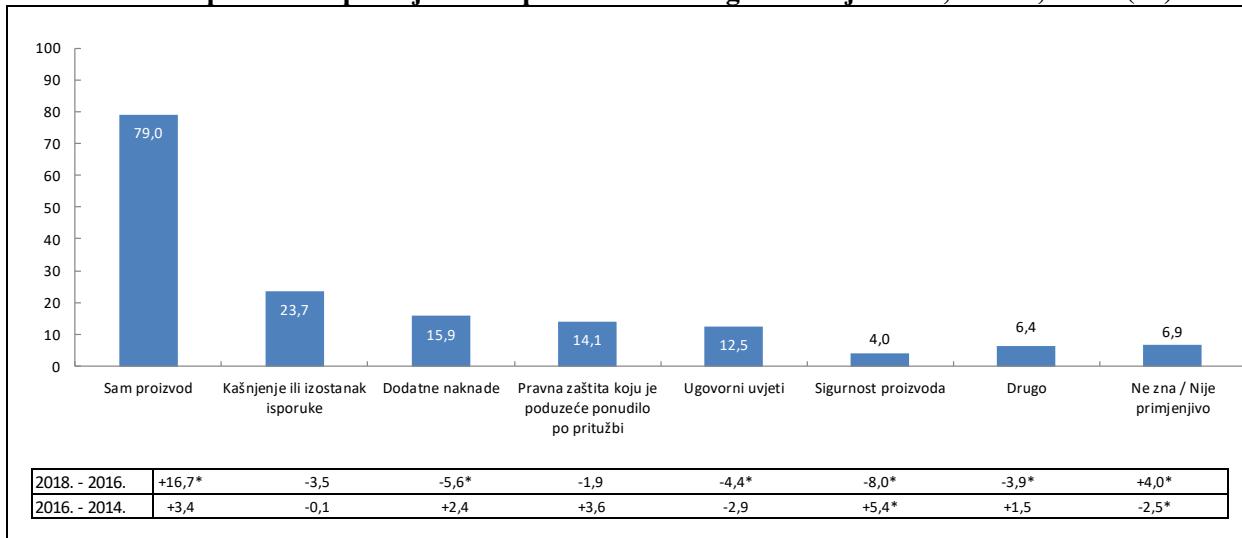
Na slikama 30. i 31. prikazane su vrste pritužbi koje su trgovci na malo zaprimili u posljednjih 12 mjeseci od potrošača u vlastitoj zemlji ili od stanovnika drugih zemalja EU-a.

**Slika 30.: Vrste pritužbi zaprimljenih od potrošača u zemlji trgovca na malo, EU-28, 2018. (%)**



Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koje je vrste pritužbi vaše trgovačko društvo zaprimilo od potrošača koji se nalaze u (vašoj zemlji) u posljednjih 12 mjeseci? Jesu li se pritužbe odnosile na... (možete odabrati više odgovora). Osnova: ispitanici iz EU-28 koji su zaprimili pritužbe potrošača iz svoje zemlje (n = 3768).

**Slika 31.: Vrste pritužbi zaprimljenih od potrošača iz drugih zemalja EU-a, EU-28, 2018. (%)**

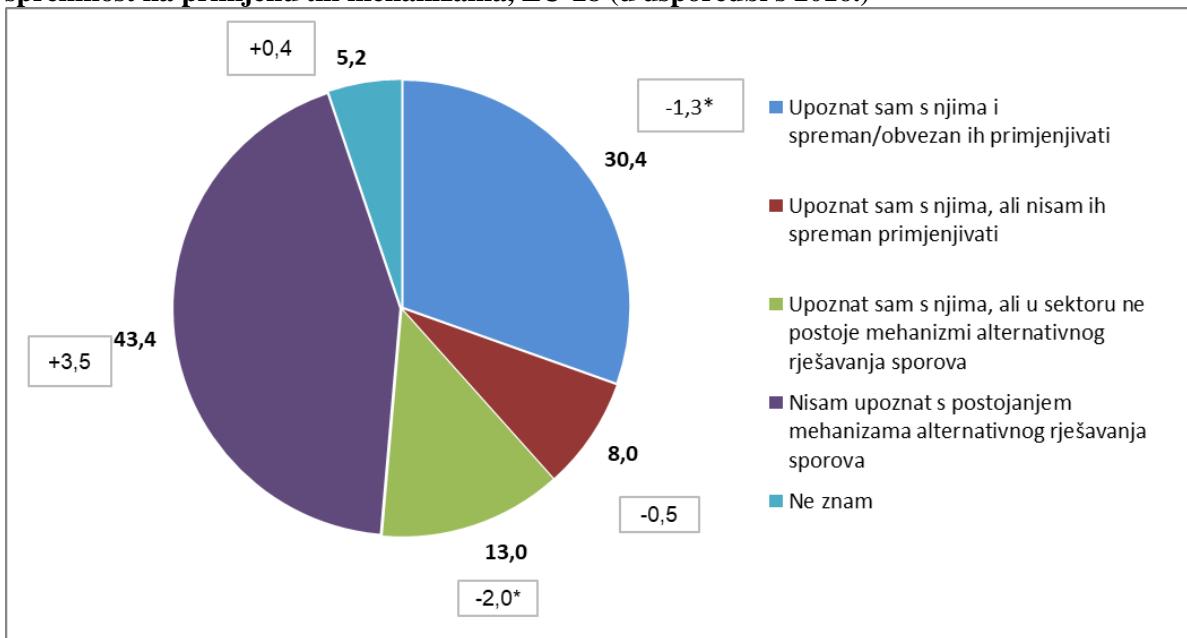


Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koje je vrste pritužbi vaše trgovačko društvo zaprimilo od potrošača koji se nalaze u drugoj zemlji EU-a u posljednjih 12 mjeseci? Jesu li se pritužbe odnosile na... (možete odabrati više odgovora). Osnova: ispitanici iz EU-28 koji su zaprimili pritužbe potrošača iz drugih zemalja EU-a (n = 507).

### 2.5.5. Osvještenost o mehanizmima za alternativno rješavanje sporova (ARS), njihova uporaba i promicanje

Na slici 32. prikazano je jesu li trgovci na malo svjesni da postoje tijela za izvansudsko rješavanje sporova kao način rješavanja sporova s potrošačima u njihovim zemljama i jesu li voljni uključiti se u takav postupak.

**Slika 32.: Osvještenost trgovaca na malo o mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova i spremnost na primjenu tih mehanizama, EU-28 (u usporedbi s 2016.)<sup>27</sup>**

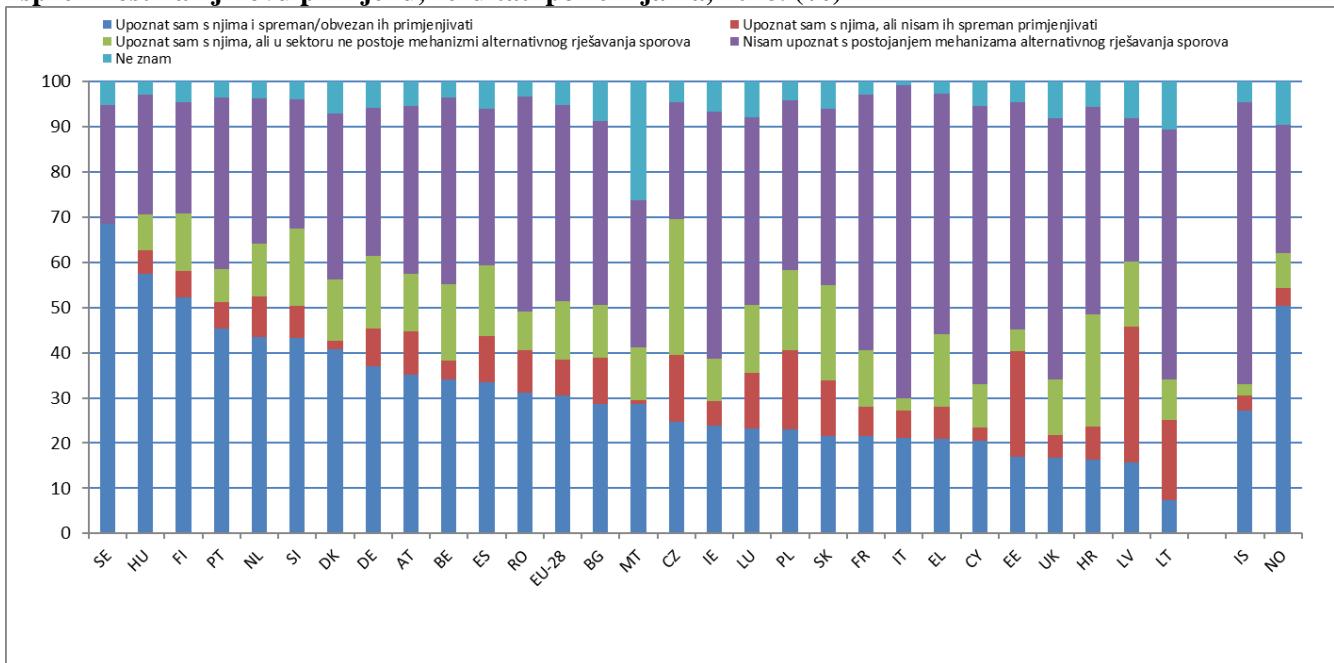


Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Znate li za tijela za alternativno rješavanje sporova s potrošačima u (NAŠOJ ZEMLJI)? Osnova: ispitanici iz EU-28 (n = 10 196). Vrijednosti u okvirima pokazuju razliku u odnosu na prethodni krug anketiranja.

<sup>27</sup> Razlike u odnosu na 2016. prikazane su u okvirima.

Na slici 33. zemlje su rangirane prema osviještenosti trgovaca na malo o mehanizmima alternativnog rješavanja sporova i spremnosti na primjenu tih mehanizama.

**Slika 33.: Razina osviještenosti trgovaca na malo o mehanizmima alternativnog rješavanja sporova i spremnost na njihovu primjenu, rezultati po zemljama, 2018. (%)**



Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Znate li za tijela za alternativno rješavanje sporova s potrošačima u (NAŠOJ ZEMLJI)? Osnova: svi ispitani (n = 10 747).

## **2.6. Potrošački uvjeti i ranjivost potrošača**

Pregledom se od 2013. ispituju veze između pokazatelja iz anketa i skupa sociodemografskih čimbenika.

U tablici 4. prikazuju se rezultati multivarijantne analize<sup>28</sup> kojom se procjenjuje učinak svakog sociodemografskog obilježja dok ostala obilježja ostaju nepromijenjena. Prikazani su procijenjeni prosjeci modela za svaku ovisnu varijablu prema različitim vrijednostima neovisne varijable. Ti bi se prosjeci trebali smatrati statistički različitim, osim u slučaju kada dvije kategorije dijele jedno slovo (vidjeti stupac s desne strane). Ako uz neku kategoriju nema nijednog slova, to znači da se ona statistički razlikuje od svih ostalih kategorija.

Slova u tablici 4. nemaju značenje jer služe isključivo za usporedbu kategorija. Na primjer, procijenjeni prosječni rezultati za poznavanje prava potrošača iznose 0,47 za muškarce i 0,43 za žene i ta je razlika statistički značajna (ni jednoj od te dvije kategorije nije pridruženo slovo). S druge strane, procijenjeni prosjeci za povjerenje u sigurnost proizvoda iznose 0,68 za osobe s nižim obrazovanjem i 0,71 za osobe s visokim obrazovanjem (ali ta razlika nije statistički značajna jer obje kategorije imaju zajedničko slovo „A“). Slično tome, procijenjeni prosjeci za povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša iznose 0,57 za osobe koje se svakodnevno koriste internetom i 0,61 za osobe koje se internetom koriste jednom mjesечно (ali ta razlika nije statistički značajna jer obje kategorije imaju zajedničko slovo „B“). Svi su procijenjeni prosjeci standardizirani (u rasponu od 0 do 1) i mogu se uspoređivati po recima i stupcima.

---

<sup>28</sup> Analiza je izvršena na mikropodacima iz ankete „Stajališta potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača“ iz 2018. Njome je obuhvaćeno 28 država članica EU-a. Za sljedeće ovisne varijable primijenjen je model Poissonove regresije: poznavanje prava potrošača, povjerenje u organizacije, povjerenje u kupnju na internetu, povjerenje u mehanizme pravne zaštite, (ne)izloženost nepoštenim poslovnim praksama, iskustvo (nedostatak iskustva) s drugim nezakonitim poslovnim praksama i numeričke vještine. Za preostale ovisne varijable primijenjen je logistički regresijski model: povjerenje u sigurnost proizvoda, povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša. Kompozitni pokazatelj za probleme i pritužbe modeliran je linearnom regresijom (pod pretpostavkom da je varijabla brojčana). Svi su modeli sadržavali i kontrolnu varijablu za regiju prebivališta anketiranih osoba (sjeverni EU, južni EU, istočni EU i zapadni EU).

**Tablica 4.: Procijenjene predviđene vjerovatnosti/rezultati koji se odnose na potrošačke uvjete, po različitim sociodemografskim skupinama (2018.).**

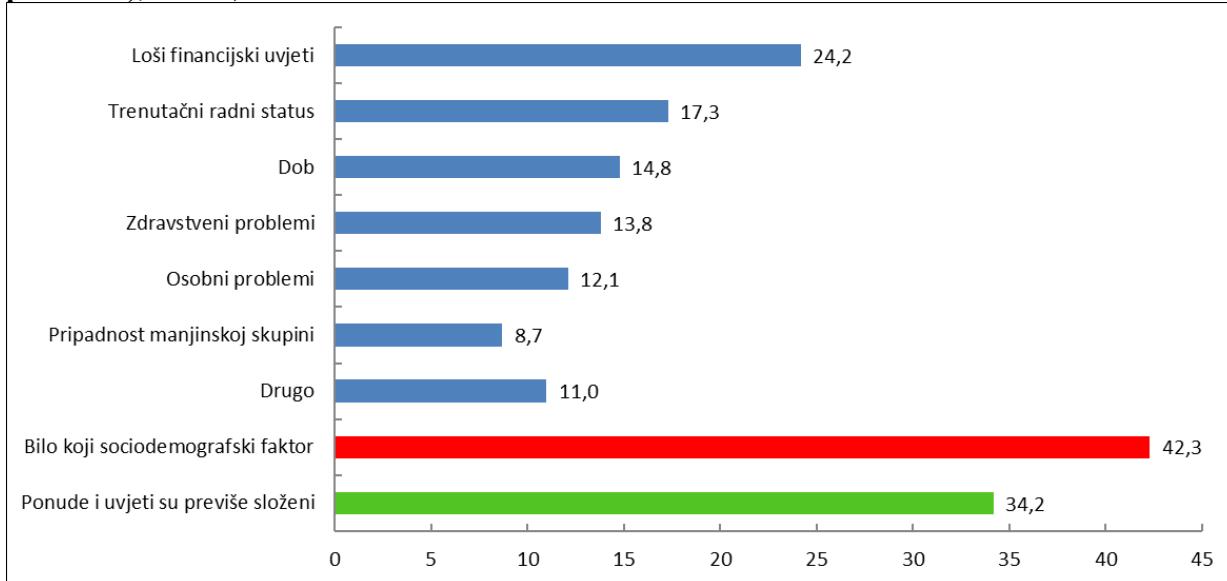
	Poznavanje prava potrošača	Povjerenje u organizacije	Povjerenje u kupnju na internetu	Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	Neizloženost nepoštenim poslovnim praksama	Nema iskustva s drugim nezakonitim praksama	Numeričke vještine	Povjerenje u sigurnost proizvoda	Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša	Pokazatelj „problem i pritužbe“
<b>Dob</b>										
18-34	0,40	0,68 C	0,68	0,42	0,70 A	0,84		0,38 AB	0,69 A	0,59
35-54	0,46 A	0,67 BC	0,63	0,39	0,71 A	0,87 A		0,38 B	0,71 A	0,56 B
55-64	0,48 A	0,63 A	0,56	0,35 A	0,69 A	0,89 A		0,37 A	0,70 A	0,52 A
65+	0,47 A	0,64 AB	0,48	0,33 A	0,71 A	0,91		0,34	0,70 A	0,53 AB
<b>Spol</b>										
Ženski	0,43	0,66 A	0,58	0,36	0,71	0,89		0,37 A	0,68	0,55 A
Muški	0,47	0,65 A	0,63	0,40	0,70	0,86		0,38 A	0,72	0,56 A
<b>Obrazovanje</b>										
Nisko (ISCED 0-2)	0,44 A	0,69	0,54	0,41 A	0,74	0,90		0,34	0,68 A	0,58 A
Srednje (ISCED 3-4)	0,46 A	0,65 A	0,59	0,39 A	0,71	0,88		0,37	0,69 A	0,56 A
Visoko (ISCED 5-8)	0,45 A	0,65 A	0,64	0,35	0,69	0,86		0,38	0,71 A	0,54 A
<b>Radni status</b>										
Samozaposlen	0,44 A	0,64 A	0,61 BC	0,37 AB	0,67 A	0,85 A		0,38 B	0,71 A	0,56 AB
Rukovoditelj	0,44 A	0,66 ABC	0,63 CD	0,36 A	0,66 A	0,86 AB		0,39 C	0,72 A	0,55 A
Drugi službenici	0,48 B	0,67 BC	0,62 C	0,37 AB	0,71 B	0,88 BC		0,38 BC	0,71 A	0,55 A
Fizički radnik	0,43 A	0,65 AB	0,59 AB	0,38 AB	0,71 B	0,88 BC		0,36 A	0,69 A	0,54 A
Student	0,42 A	0,69 C	0,65 D	0,40 AB	0,74 B	0,89 BC		0,38 BC	0,72 A	0,61 B
Nezaposlen	0,43 A	0,65 ABC	0,60 ABC	0,41 B	0,71 B	0,87 ABC		0,36 AB	0,70 A	0,58 AB
Tražitelj posla	0,44 AB	0,67 ABC	0,62 BCD	0,38 AB	0,73 B	0,87 ABC		0,35 A	0,66 A	0,52 A
Umirovljenik	0,45 A	0,64 AB	0,55 A	0,39 AB	0,71 B	0,89 C		0,37 AB	0,69 A	0,56 AB
<b>Učestalost upotrebe interneta</b>										
Dnevno	0,46 B	0,67 C	0,65	0,39 B	0,69 A	0,87 A		0,38	0,71 B	0,57 B
Tjedno	0,42 A	0,63 B	0,51 B	0,37 AB	0,74 B	0,88 AB		0,37 B	0,71 B	0,49 A
Mjesečno	0,42 AB	0,65 ABC	0,45 AB	0,33 AB	0,73 AB	0,84 A		0,35 AB	0,70 AB	0,61 B
Gotovo nikad	0,46 AB	0,56 A	0,39 A	0,31 A	0,75 BC	0,90 B		0,33 A	0,61 A	0,51 AB
Nikad	0,41 A	0,60 AB	0,24	0,35 A	0,78 C	0,90 B		0,32 A	0,62 A	0,50 A
<b>Urbanizacija</b>										
Ruralno područje	0,44	0,67 B	0,61 A	0,37 A	0,70 A	0,88 A		0,37 AB	0,70 A	0,56 A
Mjesto	0,46 A	0,65 AB	0,61 A	0,38 A	0,70 A	0,88 A		0,37 A	0,69 A	0,55 A
Grad	0,45 A	0,65 A	0,60 A	0,38 A	0,71 A	0,86		0,38 B	0,71 A	0,55 A
<b>Jezici</b>										
Jedan	0,43	0,66 B	0,59	0,39 A	0,72	0,88 A		0,36	0,71 A	0,59
Dva	0,46 A	0,66 B	0,61 A	0,38 A	0,70 B	0,88 A		0,38 A	0,69 A	0,53 B
Tri	0,46 AB	0,65 AB	0,62 A	0,37 A	0,68 A	0,86 A		0,38 AB	0,69 A	0,53 AB
Četiri ili više	0,49 B	0,63 A	0,62 A	0,36 A	0,68 AB	0,86 A		0,39 B	0,70 A	0,49 A
<b>Finansijska zahtjevnost</b>										
vrlo zahtjevno	0,46 AB	0,56 A	0,52 A	0,33	0,65	0,84 A		0,36 AB	0,65 A	0,48 A
pričično zahtjevno	0,44 A	0,62 B	0,58	0,37 A	0,69	0,86 AB		0,37 B	0,67 A	0,53 BC
pričično jednostavno	0,45 A	0,68 C	0,62 B	0,39 A	0,71 A	0,88 C		0,38 B	0,72 B	0,58 D
jednostavno	0,47 B	0,69 C	0,64 B	0,40 A	0,73 B	0,88 BC		0,37 B	0,73 B	0,56 CD
<b>Numeričke vještine</b>										
loše	0,45 AB	0,63 A	0,56 A	0,38 AB	0,70 A	0,88 A			0,66 A	0,55 A
dobre	0,44 A	0,66 AB	0,59 A	0,39 B	0,71 A	0,88 A			0,69 A	0,56 A
odlične	0,46 B	0,66 B	0,62	0,37 A	0,70 A	0,87 A			0,71	0,55 A
<b>Sociodemografska ranjivost</b>										
vrlo ranjivi	0,44 A	0,61 A	0,57 A	0,39 A	0,67 A	0,83 A		0,36	0,65 A	0,54 A
ponešto ranjivi	0,44 A	0,65 B	0,59 A	0,38 A	0,67 A	0,87 B		0,37 A	0,70 B	0,54 A
nisu ranjivi	0,46 A	0,67 C	0,62 B	0,38 A	0,73	0,89 C		0,38 A	0,71 B	0,56 A
<b>Složnost ranjivosti</b>										
vrlo ranjivi	0,46 A	0,62 AB	0,55	0,36 AB	0,66 A	0,84 A		0,37 A	0,67 AB	0,50 A
ponešto ranjivi	0,45 A	0,65 B	0,60 A	0,36 B	0,67 A	0,86 A		0,37 A	0,70 BC	0,55 B
nisu ranjivi	0,45 A	0,67	0,62 A	0,39	0,72 B	0,89 B		0,37 A	0,71 C	0,57 B
<b>Materinji jezik</b>										
Ne	0,42	0,66 A	0,59 A	0,40 A	0,70 A	0,83		0,35	0,68 A	0,62
Da	0,45	0,66 A	0,61 A	0,38 A	0,70 A	0,88		0,37	0,70 A	0,55
										0,89 A

Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača (2018.).

Napomena: vrijednosti u tablici predstavljaju procijenjene predviđene vjerovatnosti/rezultate multivarijantnih modela. Slova omogućuju usporedbu predviđenih vjerovatnosti/rezultata unutar istog sociodemografskog obilježja. Vrijednosti s istim slovom nisu značajno različite na razini od 5 %.

Na slici 34. prikazana je raščlamba po vrsti sociodemografskih obilježja (ili drugih dodatnih čimbenika) kao razloga zbog kojih se potrošači osjećaju ranjivo.

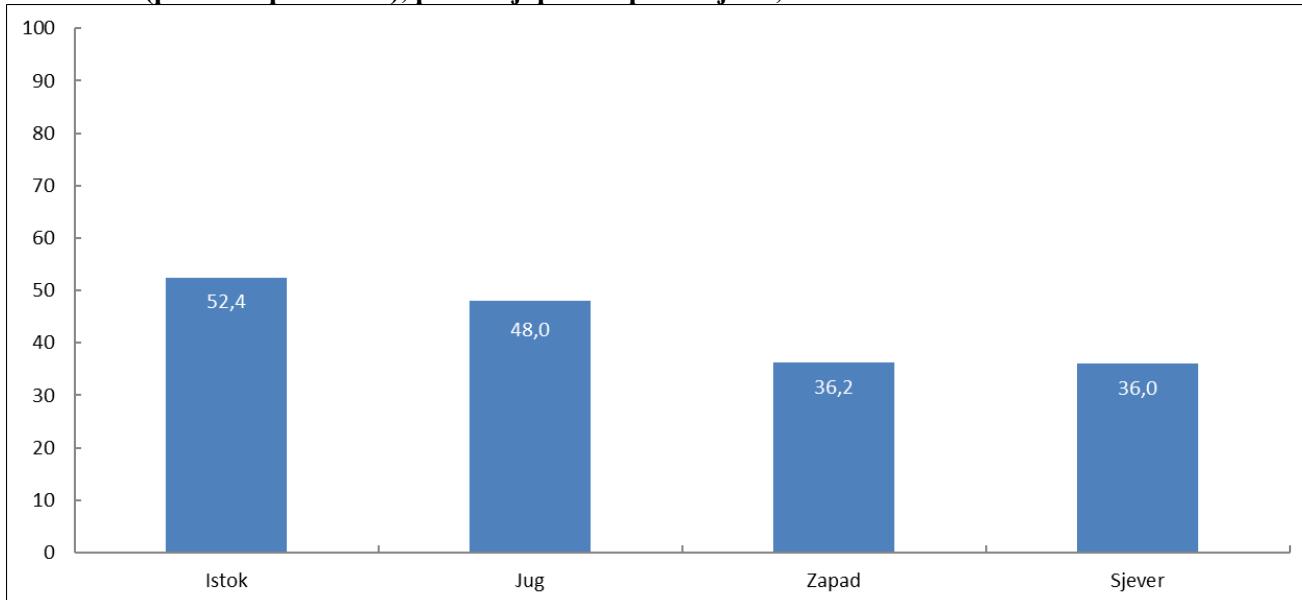
**Slika 34.: Ispitanici koji se kao potrošači smatraju ranjivima zbog različitih razloga (postotak potrošača), EU-28, 2018.**



Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača (2018.).

Na slici 35. prikazan je udio potrošača u svakoj od četiriju zemljopisnih regija EU-a koji sebe smatraju vrlo i donekle ranjivima zbog određenih sociodemografskih obilježja.

**Slika 35.: Ispitanici koji se kao potrošači osjećaju ranjivima zbog jednog ili više sociodemografskih čimbenika (postotak potrošača), po zemljopisnim područjima, 2018.**

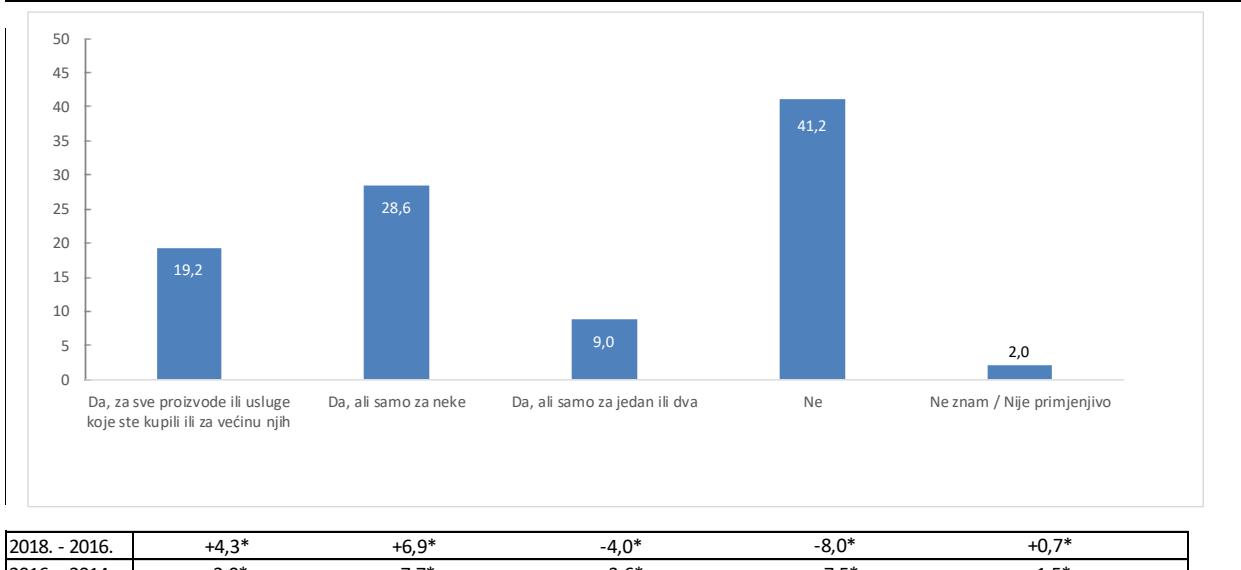


Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača (2018.).

## 2.7. Održiva potrošnja

U ovom se odjeljku razmatra utječu li proizvodi s pozitivnim ekološkim porukama na potrošače pri donošenju odluka o kupnji. Na slici 36. prikazano je jesu li te poruke utjecale na nekoliko ili na gotovo sve proizvode ili usluge kupljene tijekom posljednjih dva tjedna.

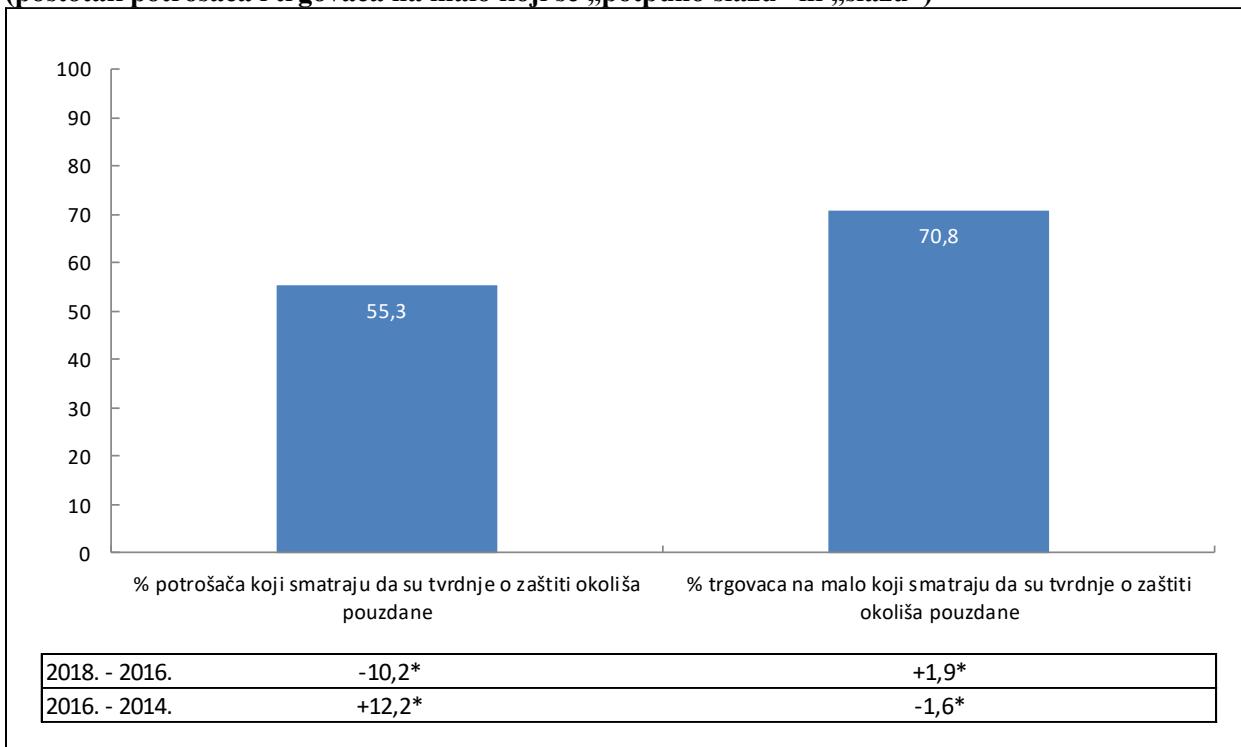
**Slika 36.: Učinak utjecaja na okoliš na odabir robe/usluga, EU-28, 2018. (postotak potrošača)**



Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: S obzirom na sve što ste kupili u posljednja dva tjedna, je li utjecaj robe ili usluga na okoliš utjecao na vaš odabir? Osnova: ispitanici iz EU-28, 2018. (n = 26 532).

Na slici 37. prikazano je vjeruju li potrošači i trgovci na malo informacijama o zaštiti okoliša otisnutima na „ekološkim” proizvodima. Prikazano je i je li se to povjerenje promjenilo u posljednje četiri godine.

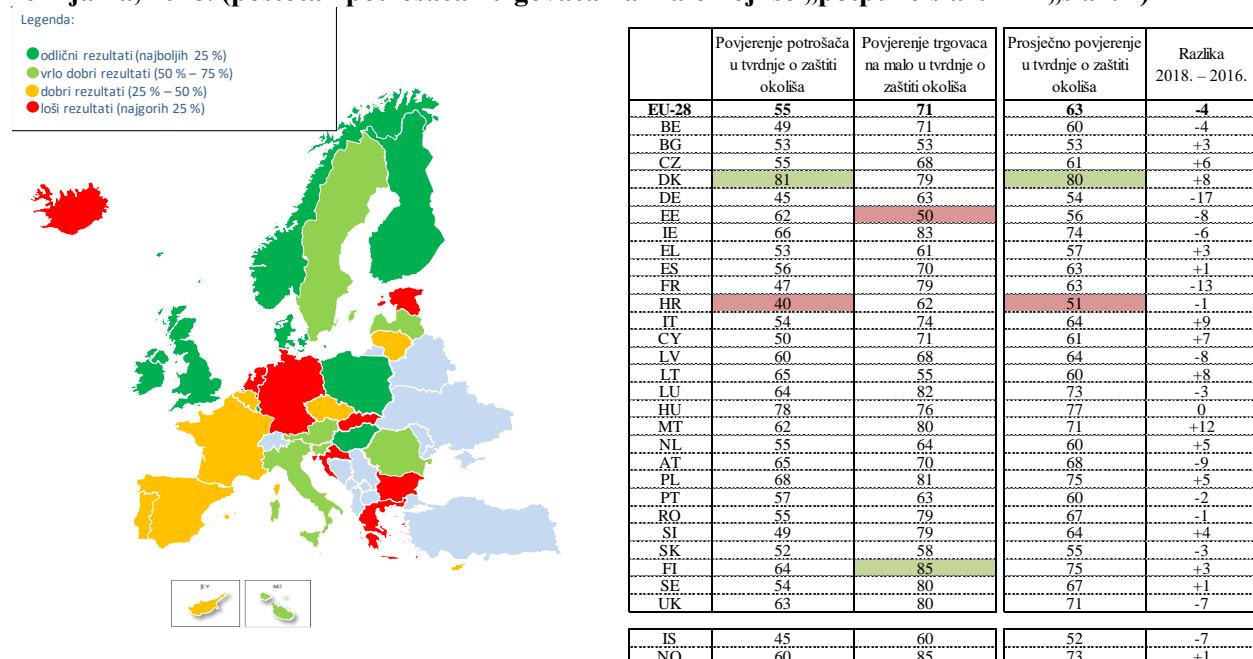
**Slika 37.: Povjerenje potrošača i trgovaca na malo u tvrdnje o zaštiti okoliša, EU-28, 2018. (postotak potrošača i trgovaca na malo koji se „potpuno slažu” ili „slažu”)**



Izvor: 1. Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koliko se slažete ili ne slažete sa svakom od sljedećih tvrdnji? U (NAŠA ZEMLJA) većina je tvrdnji o zaštiti okoliša povezanih s robom ili uslugama pouzdana. Osnova: potrošači iz EU-28 koji su ispitani u anketi ( $n = 26\,532$ ); 2. Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Navedite slažete li se potpuno, slažete li se, ne slažete li se ili se nimalo ne slažete sa sljedećom izjavom: Većina tvrdnji o zaštiti okoliša koje se odnose na robu ili usluge u vašem sektoru u (NAŠA ZEMLJA) pouzdana je, osnova: trgovci na malo iz EU-28 koji su ispitani u anketi ( $n = 10\,196$ ).

Na slici 38. prikazana je razina povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša za potrošače i za trgovce na malo na razini zemlje. Prikazan je i prosječan rezultat te do kakvih je promjena došlo od prethodnog vala.

**Slika 38.: Povjerenje potrošača i trgovaca na malo u tvrdnje o zaštiti okoliša, rezultati po zemljama, 2018. (postotak potrošača i trgovaca na malo koji se „potpuno slažu“ ili „slažu“)**



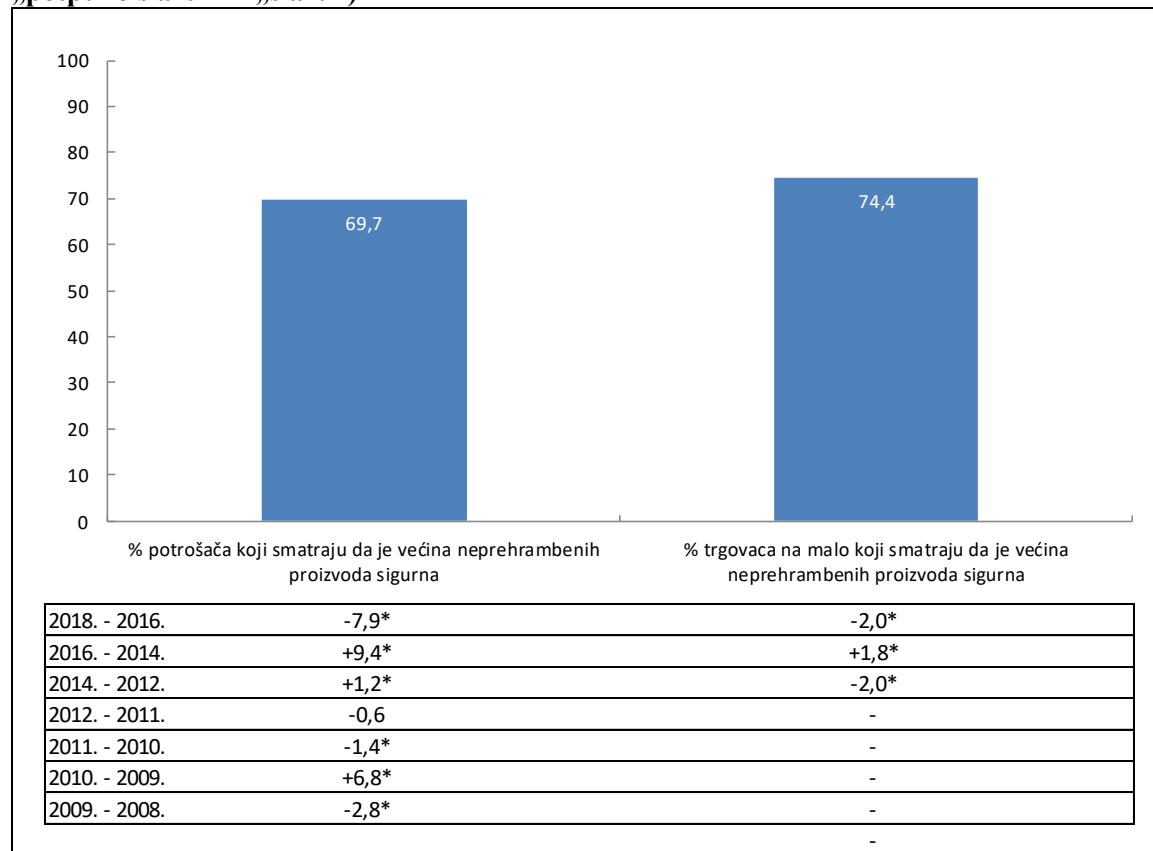
Izvor: 1. Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koliko se slažete ili ne slažete sa svakom od sljedećih tvrdnji? U (NAŠA ZEMLJA) većina je tvrdnji o zaštiti okoliša povezanih s robom ili uslugama pouzdana. Osnova: svi potrošači koji su ispitani u anketi ( $n = 28\ 037$ ); i 2. Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Navedite slažete li se potpuno, slažete li se, ne slažete li se ili se nimalo ne slažete sa sljedećom izjavom: Većina je tvrdnji o zaštiti okoliša koje se odnose na robu ili usluge u vašem sektoru u (NAŠA ZEMLJA) pouzdana. Osnova: svi trgovci na malo koji su ispitani u anketi ( $n = 10\ 747$ ).

## 2.8. Sigurnost proizvoda

Na jedinstvenom tržištu koje je namijenjeno slobodnom kretanju robe i usluga među zemljama potrošači moraju vjerovati da proizvodi koje upotrebljavaju ispunjavaju zajednički skup strogih sigurnosnih normi.

Na slici 39. prikazan je udio potrošača i trgovaca na malo koji prodaju neprehrambene proizvode u EU-u, a koji se slažu da su neprehrambeni proizvodi dostupni na njihovim nacionalnim tržišima sigurni.

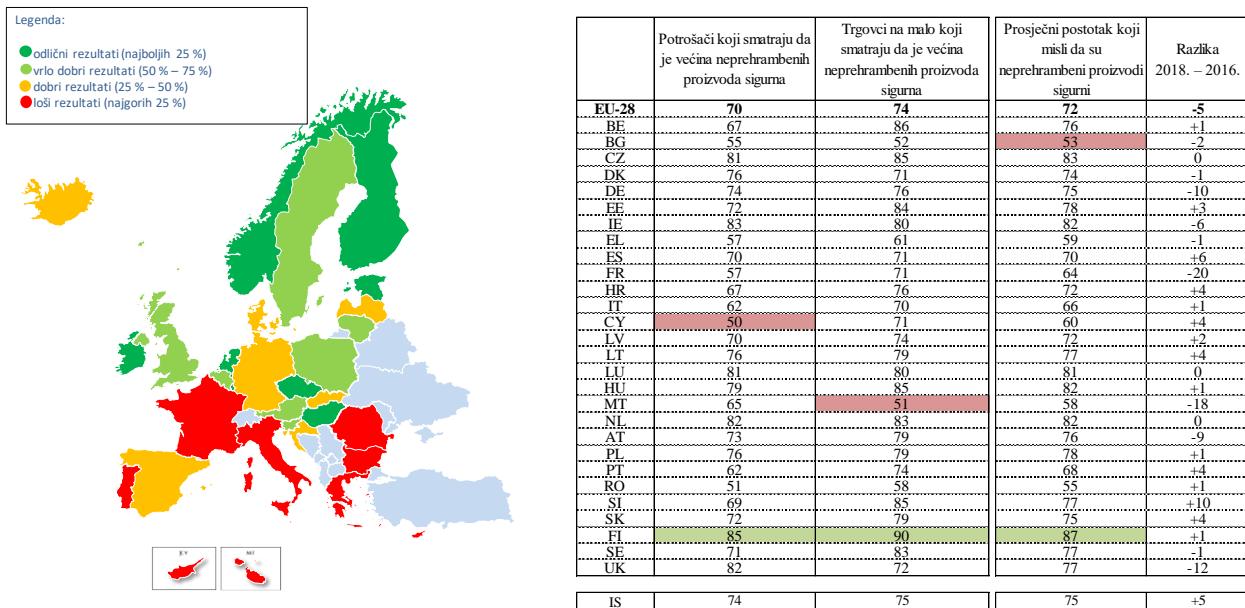
**Slika 39.: Percepције потроšаčа и трговца на мало о сигурности непрехрамбених производа, EU-28, 2018. (постотак потрошача и трговца на мало који продавају непрехрамбене производе који се „потпуно слажу“ или „слажу“)**



Izvor: Ankete o stajalištima potrošača i trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Kada razmislite o svim nепрехрамбеним производима који су trenutačno dostupni na tržištu u (НАША ЗЕМЉА), smatrate li da...? Osnova: svi potrošači i trgovci na malo koji prodaju nепрехрамбене производе из EU-28 koji su ispitani u anketi (n = 26 532 i 4222).

Na slici 40. prikazane su razine povjerenja u sigurnost proizvoda po zemljama.

**Slika 40.: Povjerenje potrošača i trgovaca na malo u sigurnost neprehrabnenih proizvoda, rezultati po zemljama, 2018. (postotak potrošača i trgovaca na malo koji prodaju neprehrambene proizvode koji se „potpuno slažu” ili „slažu”)**



Izvor: Ankete o stajalištima potrošača i trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Kada razmislite o svim neprehrabnenim proizvodima koji su trenutačno dostupni na tržištu u (NAŠA ZEMLJA), smatrate li da...? Osnova: svi potrošači i trgovci na malo koji prodaju neprehrambene proizvode koji su ispitani u anketi ( $n = 28\,037$  i 4542).

### **3. POTROŠAČI NA JEDINSTVENOM DIGITALNOM TRŽIŠTU**

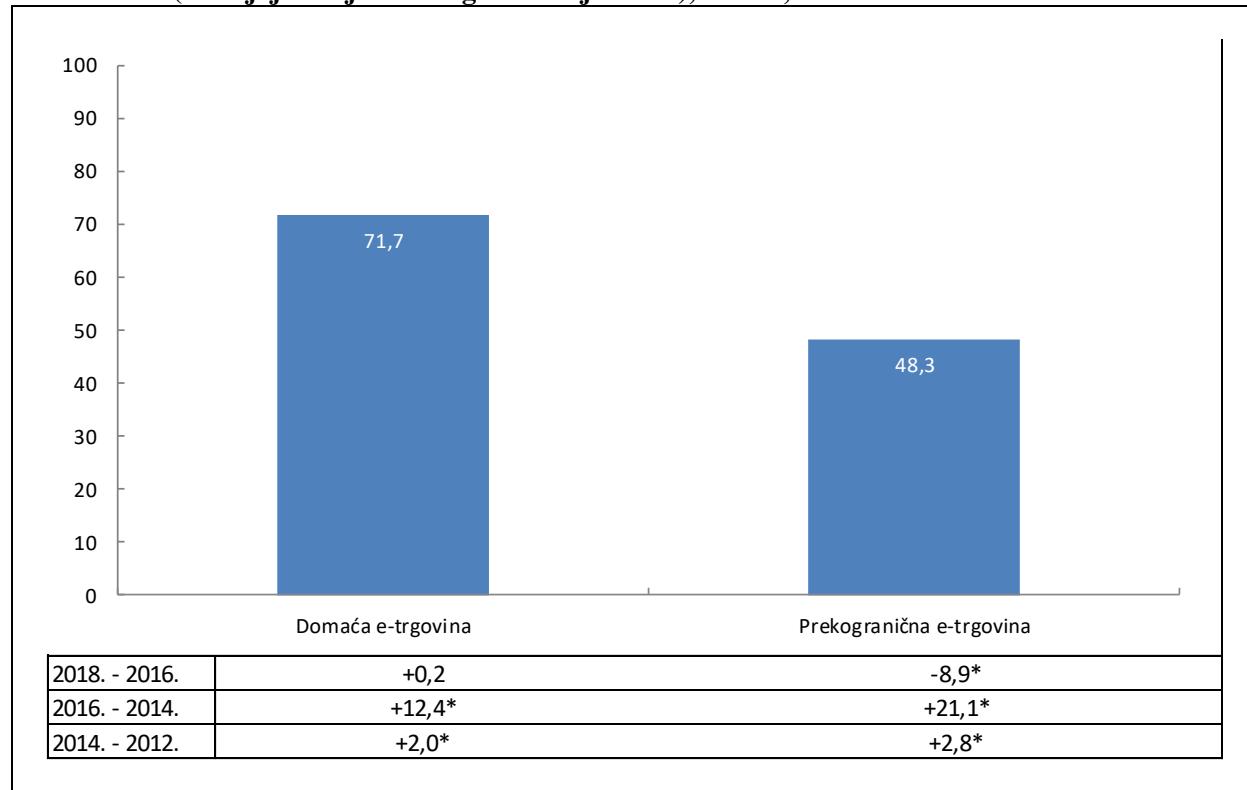
U ovom su odjeljku prikazani nalazi o iskustvima, percepcijama i ponašanju potrošača i poduzeća na jedinstvenom digitalnom tržištu EU-a.

#### **3.1. E-trgovina iz perspektive potrošača**

##### *3.1.1. Povjerenje u domaću i prekograničnu kupnju na internetu*

Povjerenje potrošača u e-trgovinu ključni je pokretač razvoja jedinstvenog digitalnog tržišta. Na slici 41. prikazano je kako se povjerenje u domaću i prekograničnu kupnju na internetu u EU-u s vremenom mijenjalo.

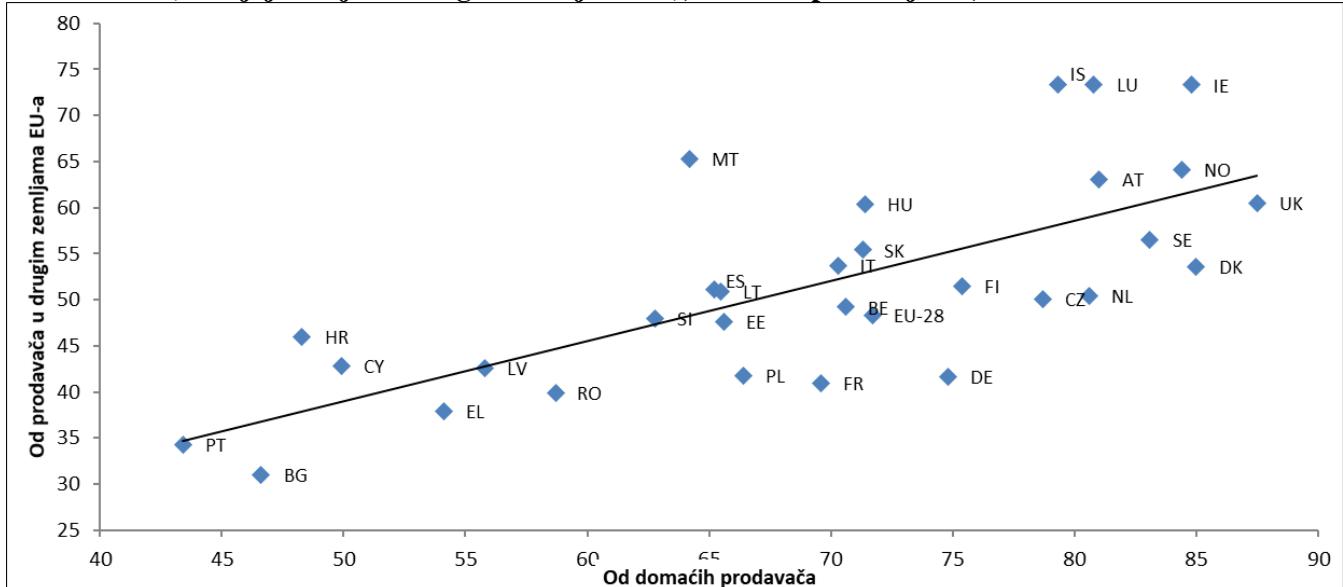
**Slika 41.: Povjerenje potrošača u kupnju na internetu: postotak osoba koje s povjerenjem kupuju na internetu (u svojoj zemlji i iz drugih zemalja EU-a), EU-28, 2018.**



Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koliko se slažete ili ne slažete sa svakom od sljedećih tvrdnji? S povjerenjem kupujete robu ili usluge na internetu od trgovaca na malo ili pružatelja usluga (u svojoj zemlji/u drugoj zemlji EU-a). Osnova: ispitanici iz EU-28 (n = 26 532).

Na slici 42. prikazan je relativan položaj svake zemlje, uključujući i agregiranu vrijednost za EU-28, prema razini povjerenja potrošača u domaću ili prekograničnu kupnju na internetu.

**Slika 42.: Povjerenje potrošača u kupnju na internetu: postotak osoba koje s povjerenjem kupuju na internetu (u svojoj zemlji i iz drugih zemalja EU-a), rezultati po zemljama, 2018.**

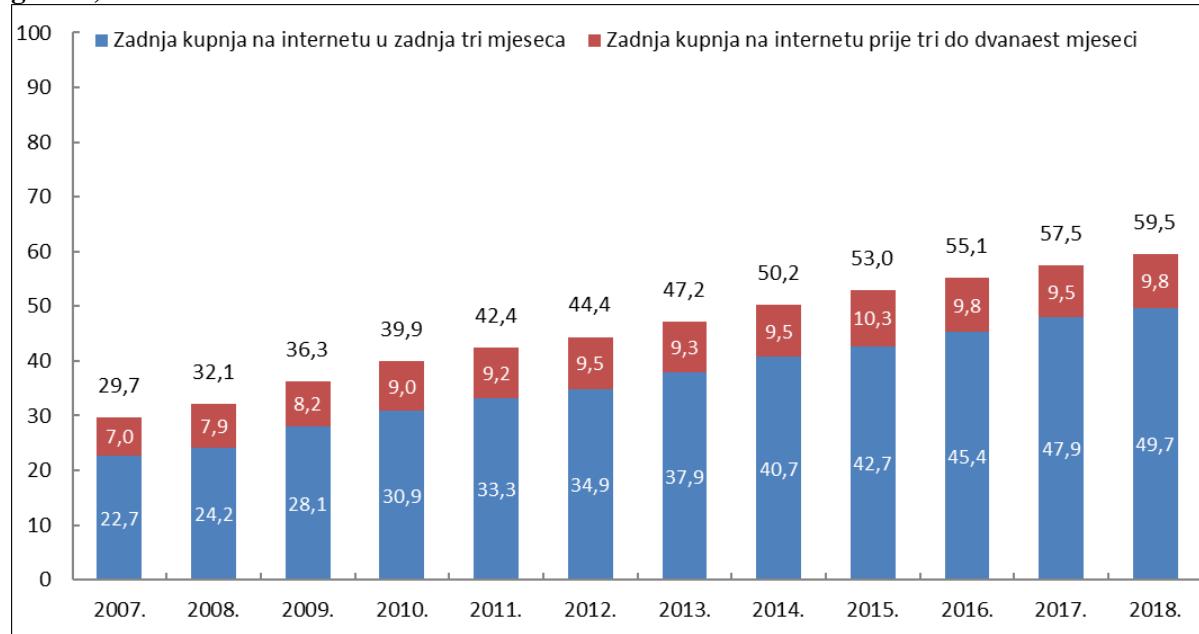


Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koliko se slažete ili ne slažete sa svakom od sljedećih tvrdnjii? S povjerenjem kupujete robu ili usluge na internetu od trgovaca na malo ili pružatelja usluga (u svojoj zemlji/u drugoj zemlji EU-a). Osnova: svi ispitanici ( $n = 28\,037$ ).

### 3.1.2. Kupnja na internetu<sup>29</sup>

Na slici 43. prikazana su kretanja ukupnog udjela potrošača koji u EU-u kupuju na internetu, a podaci su raščlanjeni i prema vremenu zadnje kupnje na internetu.

**Slika 43.: Kupnja na internetu, EU-28, 2007. – 2018. (postotak svih pojedinaca u dobi od 16 do 74 godine)**

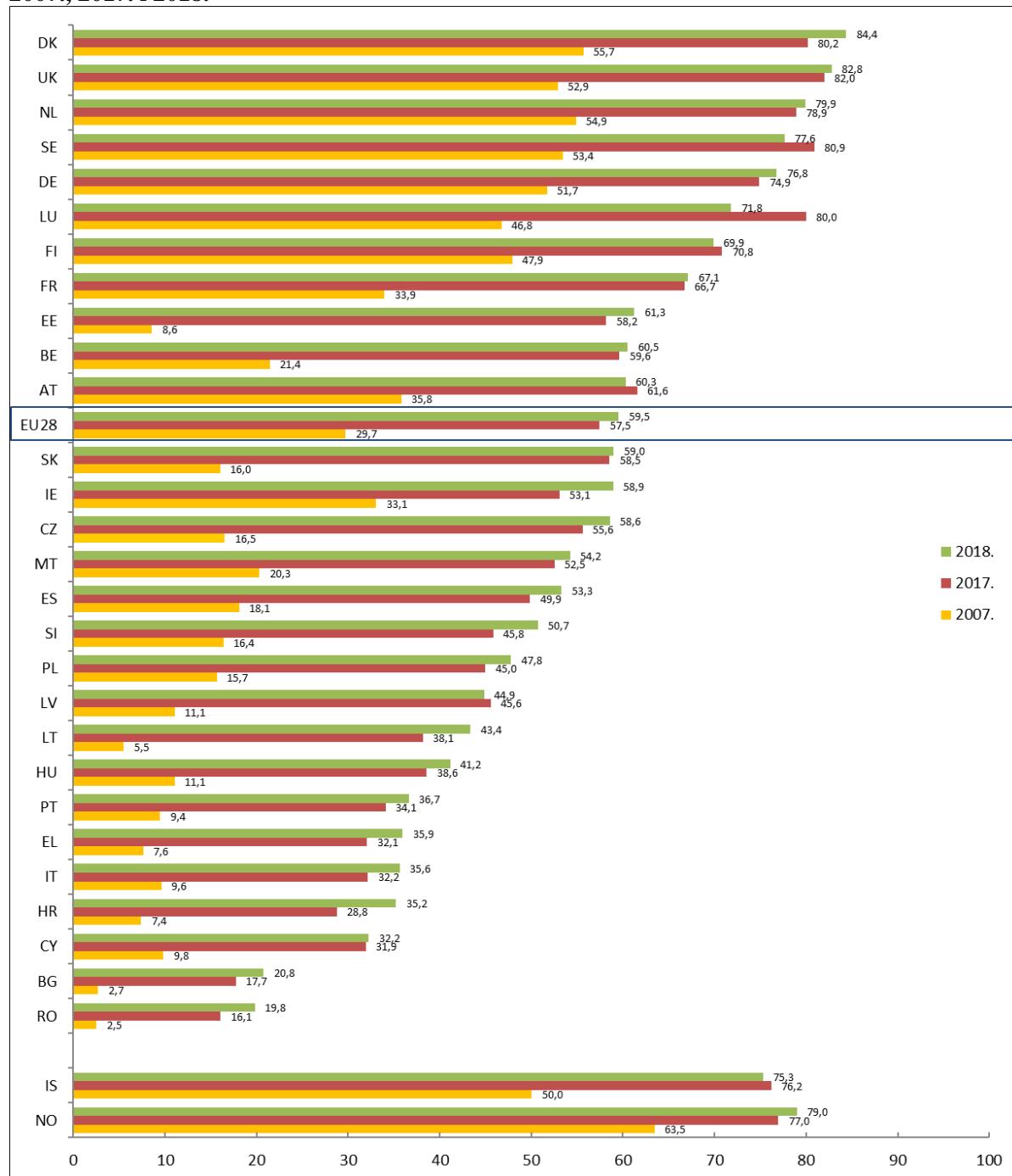


Izvor: Eurostat, Istraživanje Zajednice o uporabi IKT-a u kućanstvima i među pojedincima ([isoc\\_ec\\_ibuy](#)): Kada ste zadnji put na internetu kupili ili naručili robu ili usluge za privatnu uporabu?

<sup>29</sup> Istraživanjem Zajednice o uporabi IKT-a u kućanstvima i među pojedincima obuhvaćeno je stanovništvo u dobi od 16 do 74 godine i podaci se odnose na EU-28. Podaci iz Eurostata prikazani s decimalnim vrijednostima potječu iz radne (sveobuhvatne) baze podataka (<https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/comprehensive-database>), a nazivi izvornih tablica ispod svakog grafikona ili tablice odnose se na tablice Eurobasea, u kojima su brojke zaokružene.

Na slici 44. zemlje su rangirane prema udjelu potrošača koji su 2018. kupovali na internetu. Prikazan je i udio kupaca koji kupuju na internetu u svim zemljama koje su 2017. obuhvaćene anketom, a uspoređene su i promjene koje su se dogodile od 2007.

**Slika 44.: Kupnja na internetu (postotak svih pojedinaca u dobi od 16 do 74 godine), po zemljama, 2007., 2017. i 2018.**

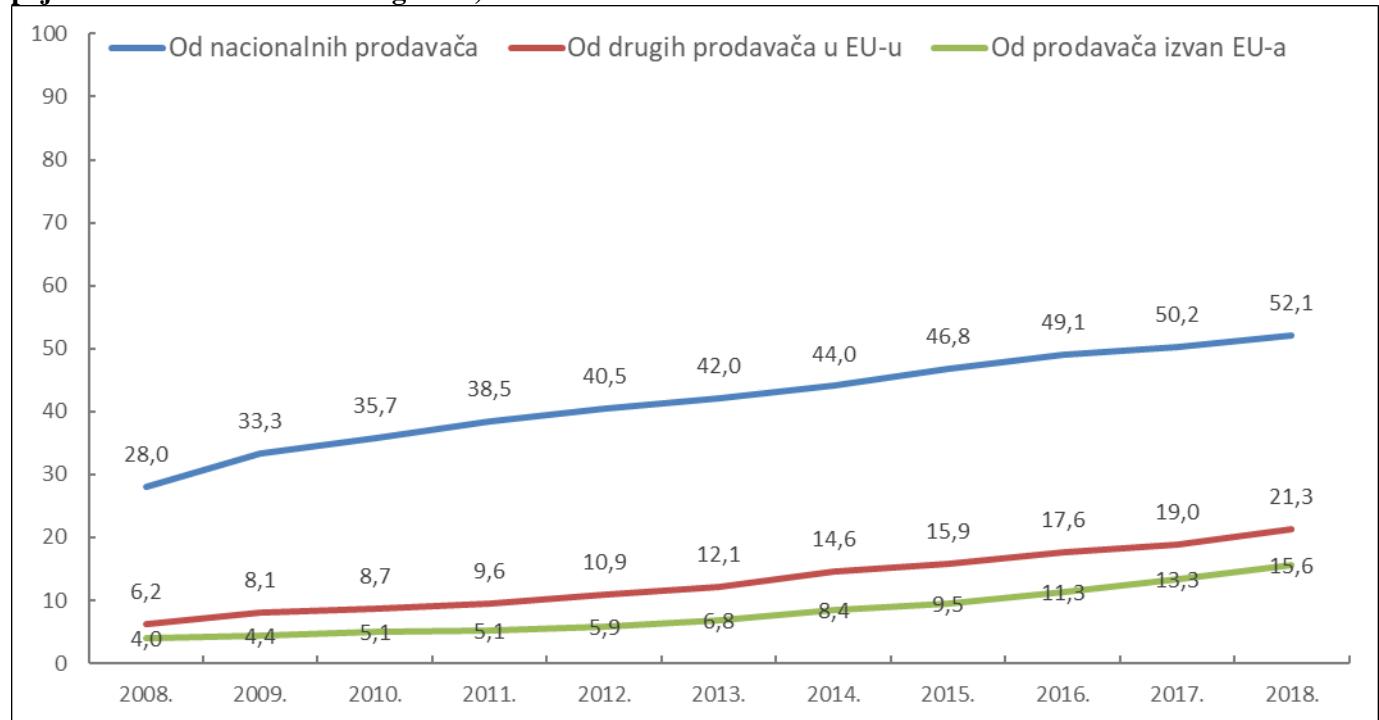


Izvor: Eurostat, Istraživanje Zajednice o uporabi IKT-a u kućanstvima i među pojedincima ([isoc\\_ec\\_ibuy](#)). Kada ste zadnji put na internetu kupili ili naručili robu ili usluge za privatnu uporabu?

Napomena: prekid vremenskog niza: EE 2014., RO 2014., LV 2016., SE 2016., LU 2018.

Na slici 45. vidljivo je da i dalje postoji velika razlika između udjela pojedinaca koji kupuju na internetu u svojoj zemlji i onih koji kupuju iz drugih zemalja EU-a. Kupnje iz trećih zemalja zaostaju, kao što je to bio slučaj i prijašnjih godina.

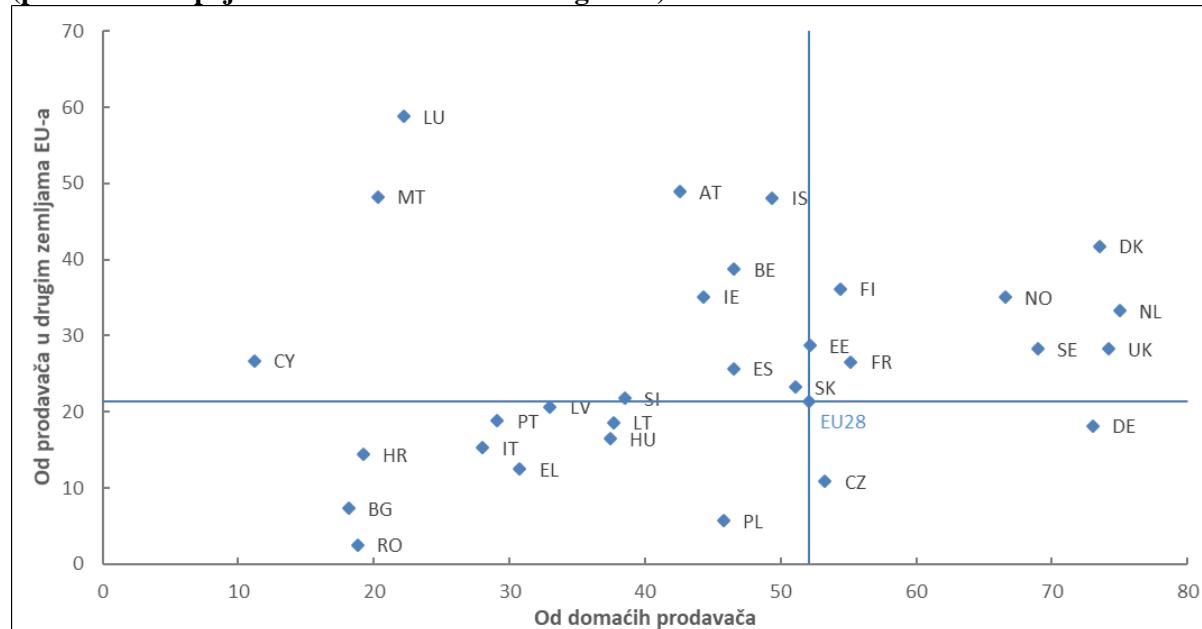
**Slika 45.: Kupnja na internetu, prema lokaciji trgovca na malo, EU-28, 2008.–2018. (postotak svih pojedinaca u dobi od 16 do 74 godine)**



Izvor: Eurostat, Istraživanje Zajednice o uporabi IKT-a u kućanstvima i među pojedincima ([isoc\\_ec\\_ibuy](#)): Od koga ste u poslednjih 12 mjeseci na internetu kupili ili naručili robu ili usluge za privatnu uporabu?

Na slici 46. prikazane su sve zemlje obuhvaćene anketom, zajedno s agregiranim vrijednošću za EU-28, prema postotku potrošača koji na internetu kupuju robu ili usluge na domaćem tržištu i prekogranično, iz drugih zemalja EU-a.

**Slika 46.: Kupnja na internetu, prema lokaciji trgovca na malo i prema zemlji potrošača, 2018.  
(postotak svih pojedinaca u dobi od 16 do 74 godine)**

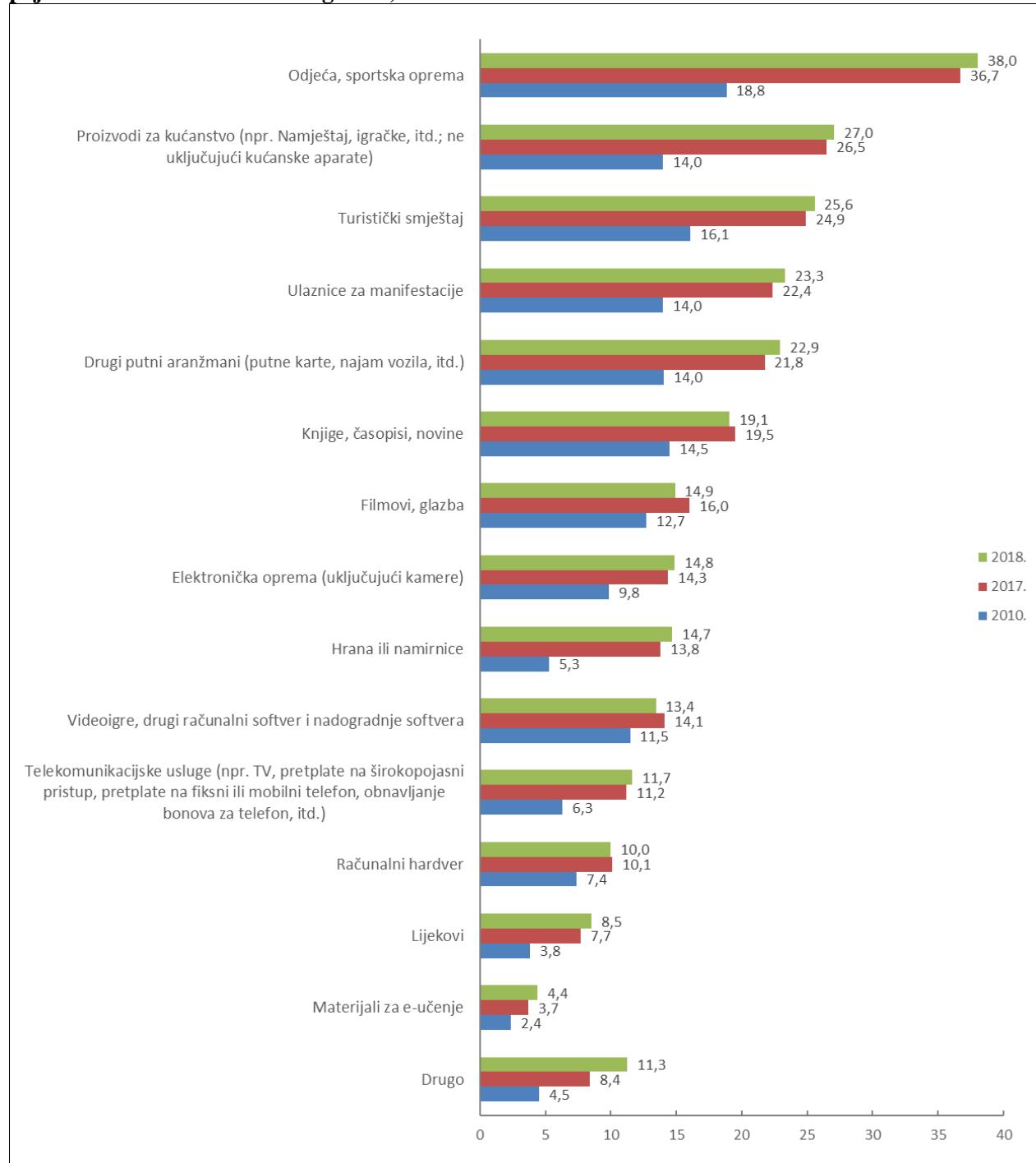


Izvor: Eurostat, Istraživanje Zajednice o uporabi IKT-a u kućanstvima i među pojedincima ([isoc\\_ec\\_ibuy](#)): Od koga ste u posljednjih 12 mjeseci na internetu kupili ili naručili robu ili usluge za privatnu uporabu?<sup>30</sup>

<sup>30</sup> Podatke za Latviju potražite u izdanju za 2017.

Na slici 47. vidljivo je da se prihvaćanje e-trgovine u EU-u znatno razlikuje prema vrsti kupljene robe/usluge.

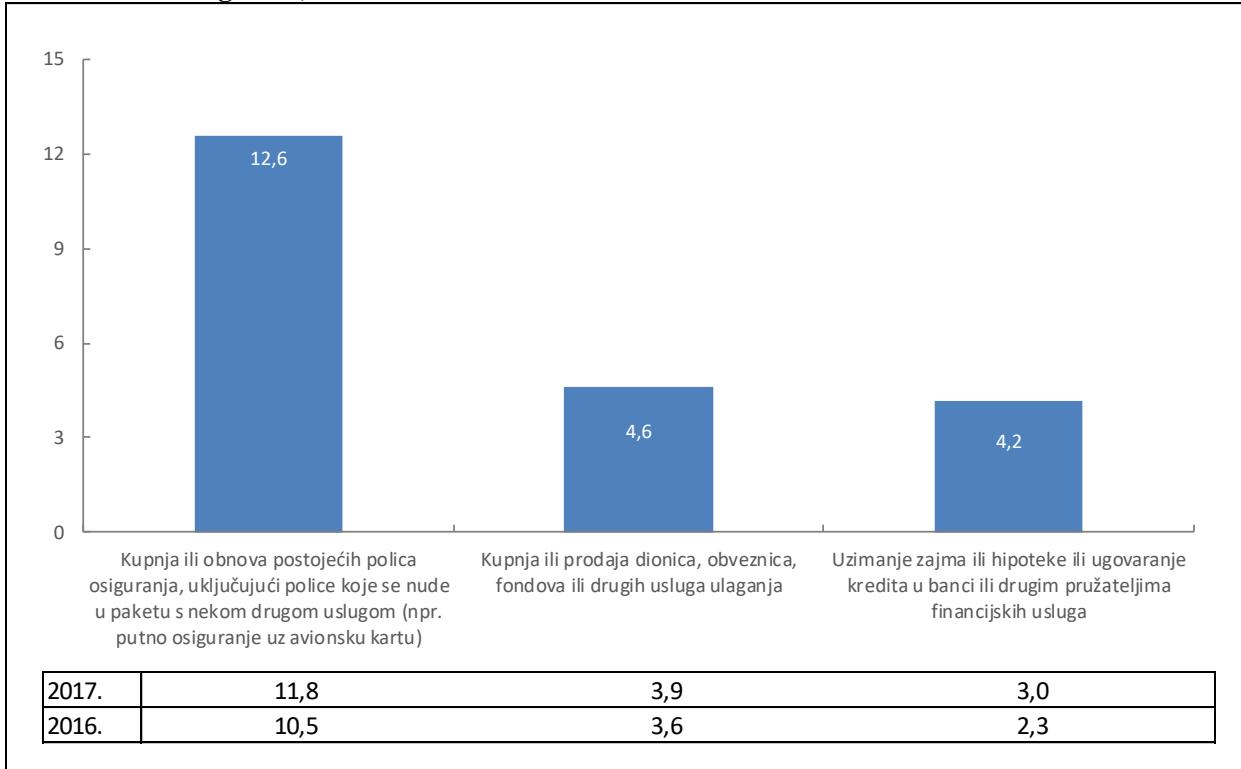
**Slika 47.: Kupnja na internetu, prema vrsti robe/usluge, EU-28, 2010., 2017. i 2018. (postotak svih pojedinaca u dobi od 16 do 74 godine)**



Izvor: Eurostat, Istraživanje Zajednice o uporabi IKT-a u kućanstvima i među pojedincima ([isoc\\_ec\\_ibuy](#)): Koje ste vrste robe ili usluga kupili ili naručili na internetu za privatnu uporabu u posljednjih 12 mjeseci?

Na slici 48. prikazan je postotak potrošača u EU-u koji se koristi internetom za obavljanje finansijskih aktivnosti.

**Slika 48.: Uporaba interneta za finansijske aktivnosti, EU-28, 2018. (postotak svih pojedinaca u dobi od 16 do 74 godine)**

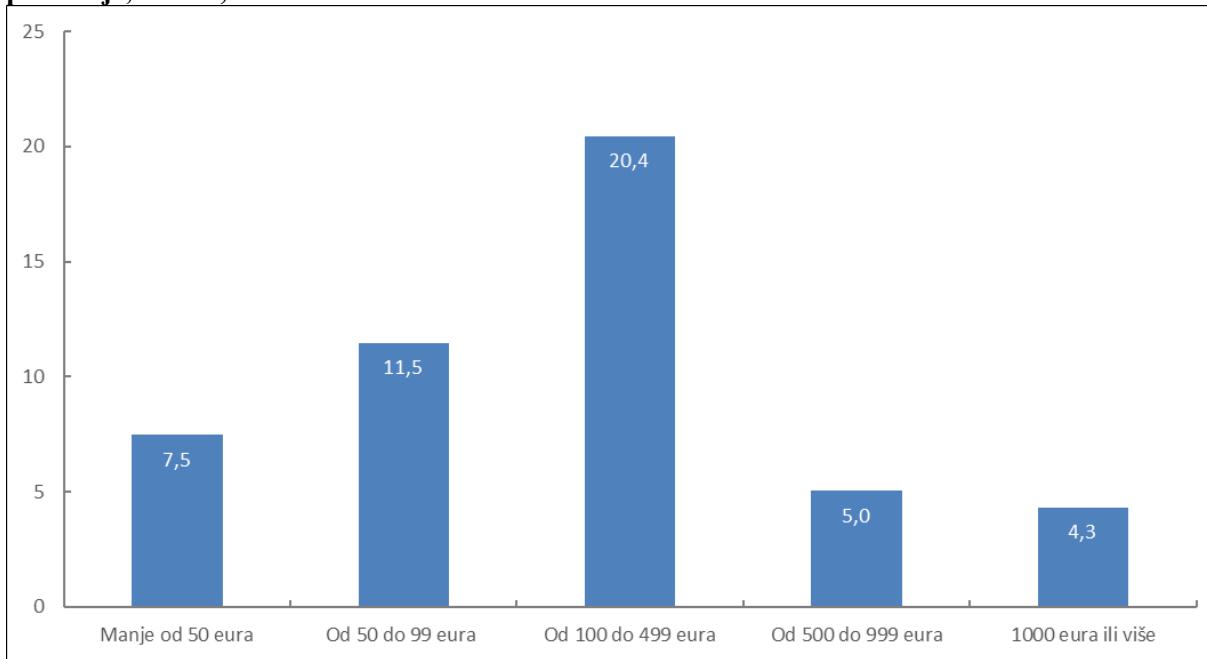


Izvor: Eurostat, Istraživanje Zajednice o uporabi IKT-a u kućanstvima i među pojedincima ([isoc\\_ec\\_ifi](#)): Jeste li u posljednjih 12 mjeseci na internetu (ne računajući električnu poštu) izvršili neku od sljedećih aktivnosti u privatne svrhe<sup>31</sup>?

<sup>31</sup> Podaci za Dansku nisu dostupni.

Kada se razmatra mjera u kojoj potrošači prihvaćaju e-trgovinu jednako je zanimljivo ispitati koliko su novca potrošači potrošili u posljednja tri mjeseca na kupnju na internetu (vidjeti sliku 49.).

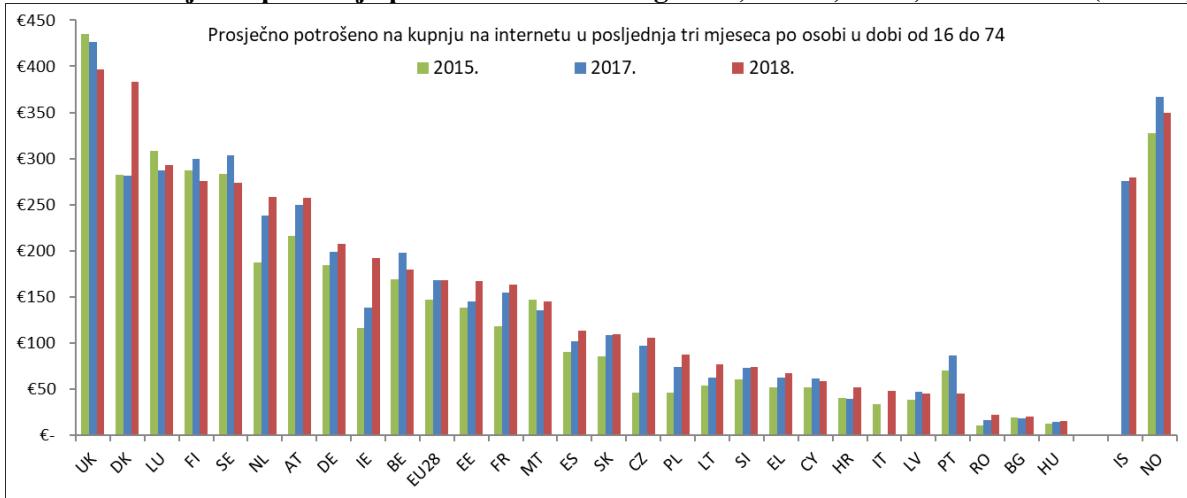
**Slika 49.: Kupnja na internetu (postotak svih pojedinaca u dobi od 16 do 74 godine), po rasponu potrošnje, EU-28, 2018.**



Izvor: Eurostat, Istraživanje Zajednice o uporabi IKT-a u kućanstvima i među pojedincima ([isoc\\_ec\\_ibuy](#)): Koliko ste prema vlastitoj procjeni potrošili za kupnju ili naručivanje na internetu robe ili usluga (isključujući dionice i druge financijske usluge) za privatnu uporabu u posljednja tri mjeseca?

Kombiniranjem podataka o tome koliko često pojedinci kupuju na internetu i o iznosu potrošnje na internetu u razdoblju od tri mjeseca moguće je procijeniti potrošnju na internetu po stanovniku u cjelokupnom odrasлом stanovništvu (vidjeti sliku 50.).

**Slika 50.: Prosječna potrošnja po stanovniku za e-trgovinu, EU-28, 2015., 2017. i 2018. (u EUR)**



Izvor: Vlastite procjene koje se temelje na istraživanju Zajednice o uporabi IKT-a u kućanstvima i među pojedincima te na statistici o stanovništvu (Eurostat)<sup>32</sup>.

<sup>32</sup> Pokazatelj se procjenjuje na sljedeći način:  $Exp_j = ad_j * \sum_{i=1}^5 c_{ij} * p_{ij}$

pri čemu je:

$Exp_j$  = prosječna potrošnja po stanovniku (stanovništvo u dobi od 16 do 74 godine) u zemlji  $j$

$c_{ij}$  = procijenjena vrijednost potrošnje u odnosu na  $i$ -ti raspon potrošnje

$p_{ij}$  = udio osoba (osnova: cijeli uzorak) čija je potrošnja po stanovniku uključena u  $i$ -ti raspon potrošnje

$ad_j$  = faktor prilagodbe za zemlju  $j$  kako bi se uzela u obzir učestalost u kojoj ispitanici nisu odgovorili na pitanje o opsegu potrošnje.

Kad je riječ o procijenjenoj potrošnji unutar raspoloživih raspona, pretpostavlja se da je stvarna potrošnja po ispitaniku koji je naveo određeni raspon jednaka srednjoj vrijednosti tog raspona (npr.: 25 EUR za raspon od 0 do 50 EUR); za najviši raspon (1000 EUR ili više) pretpostavljena vrijednost iznosi 1300 EUR.

### 3.1.3. Problemi s isporukom s kojima se suočavaju kupci koji kupuju na internetu

Problemi s isporukom mogu narušiti povjerenje potrošača u kupnju na internetu. Istodobno je broj problema s isporukom koje su prijavili kupci koji kupuju na internetu (vidjeti tablicu 5.) povezan s učestalošću korištenja e-trgovine. Iako se ne može ustanoviti čvrsta uzročno-posljedična veza, razumno je pretpostaviti da se s većim obujmom kupnje na internetu povećava i vjerojatnost da će potrošači naići na probleme.

**Tablica 5.: Problemi povezani s isporukom s kojima su se potrošači susreli pri kupnji na internetu, po zemljama, 2018. (postotak potrošača koji ima iskustva s e-trgovinom)**

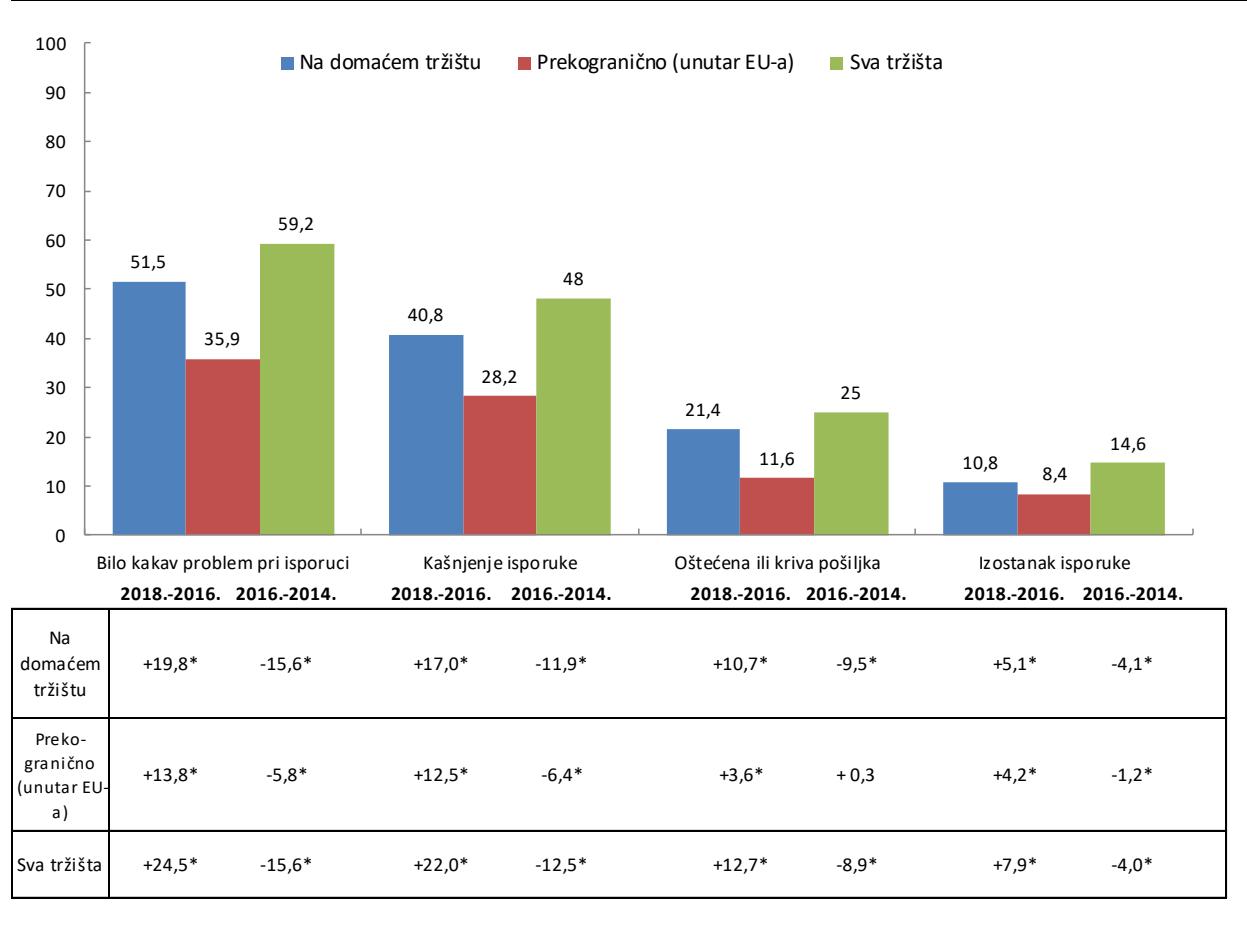
Zemlja	S domaćim trgovcem na malo		S trgovcem na malo iz druge zemlje EU-a		Ukupno	
	2018	2018-2016	2018	2018-2016	2018	2018-2016
EU-28	51,5	+19,8 *	35,9	+13,8 *	59,2	+24,5 *
BE	40,6	+0,9	48,3	+9,0 *	62,2	+6,5 *
BG	43,7	+8,8 *	20,3	-8,7	46,5	+6,3
CZ	50,0	+6,6 *	17,9	+3,4	54,2	+8,2 *
DK	35,2	+1,6	30,3	+7,4	44,3	+3,0
DE	54,8	+28,6 *	33,0	+20,4 *	60,9	+34,8 *
EE	31,7	-3,4	25,6	-3,6	48,6	-5,0
IE	33,7	+11,6 *	52,5	+33,7 *	61,3	+36,6 *
EL	37,7	-0,4	38,8	+11,3	47,1	+3,5
ES	48,6	+7,3	39,1	+3,7	57,0	+6,4 *
FR	57,0	+35,5 *	34,3	+25,4 *	67,0	+45,8 *
HR	33,7	-0,4	42,0	+2,9	54,5	+2,5
IT	50,9	+9,4 *	47,5	+15,9 *	61,8	+9,9 *
CY	18,8	-8,2	48,2	+10,1	49,5	+0,6
LV	31,3	-7,4	27,8	-16,6 *	49,1	-12,1 *
LT	28,6	-6,9	32,9	-4,3	40,8	-6,3
LU	32,7	+14,4 *	46,9	+24,0 *	53,3	+29,8 *
HU	26,2	-6,5	13,2	-8,9	30,6	-6,1
MT	18,1	-18,0	75,0	+7,4 *	76,8	+1,6
NL	52,9	+7,2 *	20,7	-0,7	56,3	+6,9 *
AT	30,8	+10,1 *	50,4	+34,8 *	57,1	+34,3 *
PL	52,2	+2,7	23,2	+7,3	54,0	+4,5
PT	27,3	-3,2	41,2	-0,5	46,7	+2,8
RO	54,1	+5,7	39,1	+19,2	56,2	+8,0 *
SI	32,8	+6,6	31,2	+1,9	43,7	+3,1
SK	40,7	-5,2	29,7	+3,7	50,5	+0,6
FI	25,5	-1,5	26,0	+4,8	38,9	+2,0
SE	43,8	+2,9	27,4	+11,9	51,2	+6,8 *
UK	62,7	+38,8 *	34,8	+23,3 *	67,5	+43,0 *
IS	19,2	+2,2	35,5	+12,5	46,6	+16,1 *
NO	33,9	+2,0	24,8	+1,1	47,8	+4,5

Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Pročitat ću vam nekoliko izjava o problemima s kojima se potrošači mogu suočiti pri kupnji na internetu. Navedite jeste li se susreli s nekim od njih tijekom

posljednjih 12 mjeseci. Osnova: svi ispitanici koji imaju iskustva s e-trgovinom na domaćem tržištu ( $n = 14\,037$ ), na tržištu neke druge države članice EU-a ( $n = 7722$ ) i ukupno ( $n = 15\,463$ ).

Na slici 51. prikazan je udio kupaca koji u EU-u kupuju na internetu, a koji su prijavili probleme s isporukom na domaćem tržištu, iz drugih država EU-a ili ukupno. Podaci su raščlanjeni prema vrsti problema.

**Slika 51.: Problemi povezani s isporukom s kojima su se potrošači susreli pri kupnji na internetu, po vrsti problema, EU-28, 2018. (postotak potrošača koji imaju iskustva s e-trgovinom)**

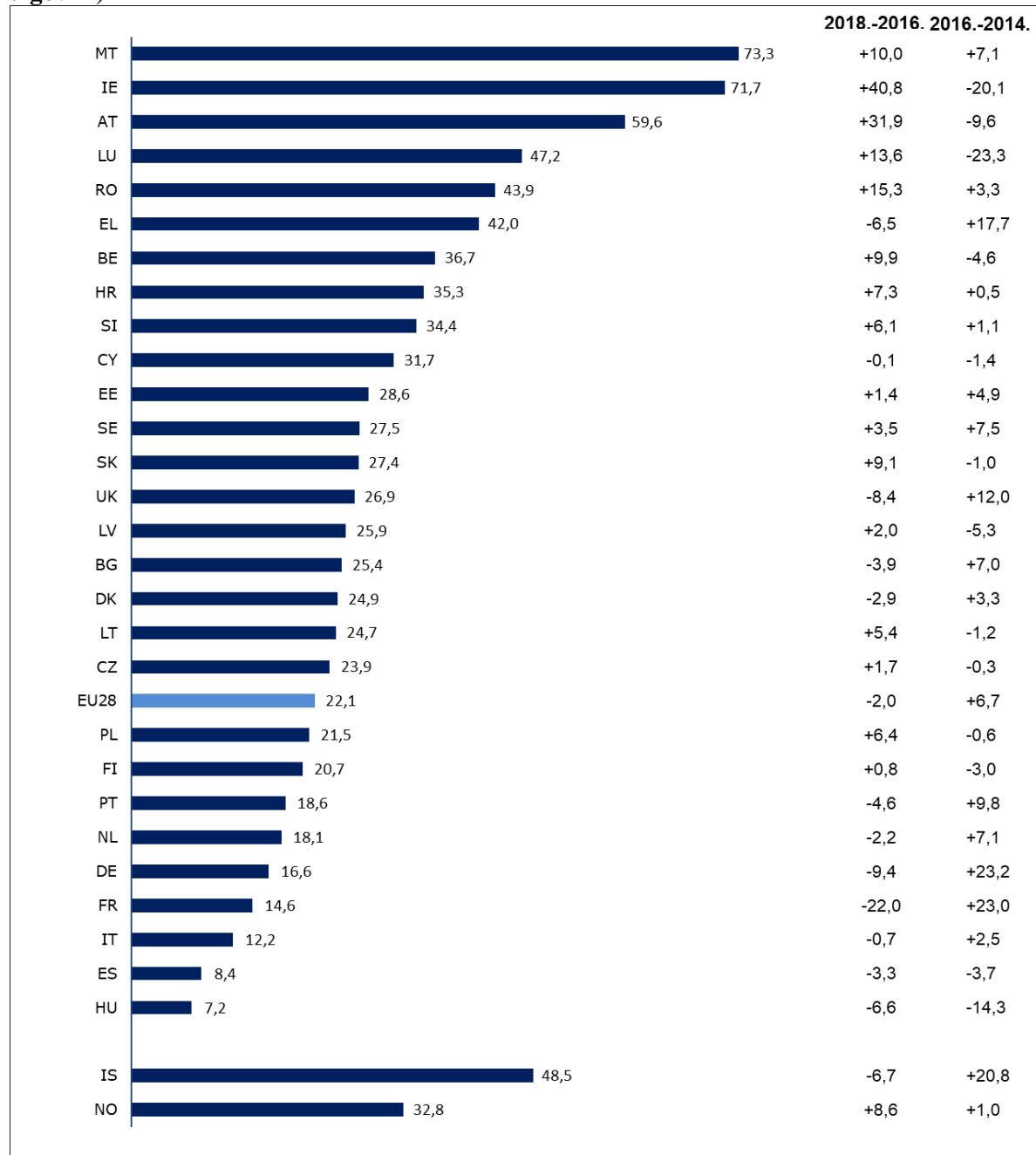


Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Pročitat će vam nekoliko izjava o problemima s kojima se potrošači mogu suočiti pri kupnji na internetu. Navedite jeste li se susreli s nekim od njih tijekom posljednjih 12 mjeseci. Osnova: ispitanici iz EU-28 koji imaju iskustva s e-trgovinom na domaćem tržištu ( $n = 13\,235$ ), na tržištu neke druge države članice EU-a ( $n = 7171$ ) i ukupno ( $n = 14\,559$ ).

### 3.1.4. Prepreke prekograničnoj kupnji

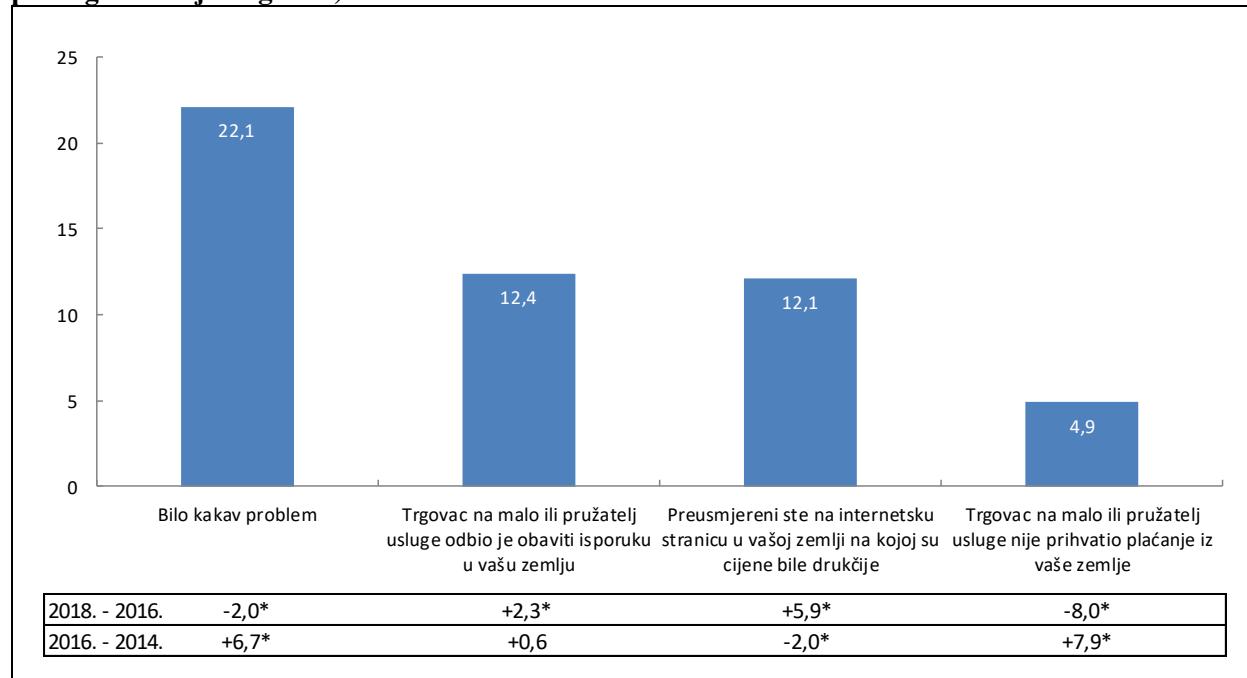
Na slikama 52. i 53. prikazan je udio potrošača koji kupuju na internetu, a koji su se susreli s problemima zbog kojih nije bilo moguće dovršiti kupnju na internetu iz druge zemlje EU-a, po zemljama (slika 52.) i vrsti problema (slika 53.).

**Slika 52.: Potrošači koji su se susreli s problemima pri kupnji na internetu od trgovaca na malo u drugim zemljama EU-a, po zemljama, 2018. (postotak potrošača s iskustvom u prekograničnoj e-trgovini)**



Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Jeste li se u posljednjih 12 mjeseci susreli s nekim od sljedećih problema pri kupnji robe i usluga iz druge zemlje EU-a? Osnova: svi ispitanici s iskustvom u prekograničnoj e-trgovini (n = 8175).

**Slika 53.: Problemi s kojima su se susreli potrošači pri kupnji na internetu od trgovaca na malo u drugim zemljama EU-a, po vrsti problema, EU-28, 2018. (postotak potrošača s iskustvom u prekograničnoj e-trgovini)**



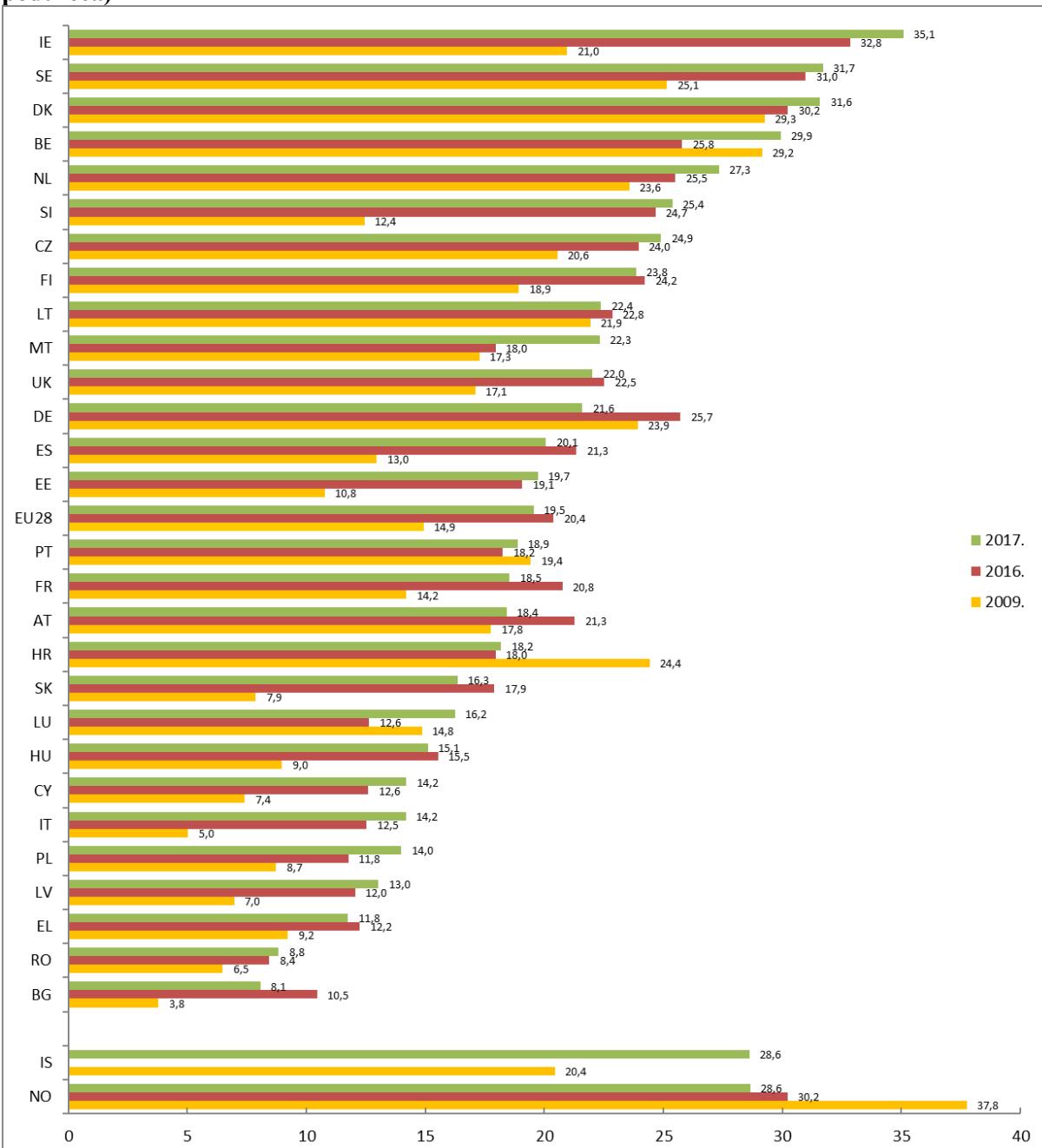
Izvor: Anketa o stajalištima potrošača o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Jeste li se u posljednjih 12 mjeseci susreli s nekim od sljedećih problema pri kupnji robe i usluga iz druge zemlje EU-a? Osnova: svi ispitanici iz EU-28 s iskustvom u prekograničnoj e-trgovini (n = 7578).

### 3.2. E-trgovina na strani ponude

#### 3.2.1. Prodaja na internetu

Kako bi se stekao cjelovit uvid u potencijal e-trgovine za gospodarstvo EU-a, treba razmotriti i perspektivu ponude. Na slici 54. prikazan je postotak poduzeća u svakoj zemlji koja prodaju na internetu.

**Slika 54.: Prodaja na internetu koju provode poduzeća, po zemljama, 2009., 2016. i 2017. (postotak poduzeća)**

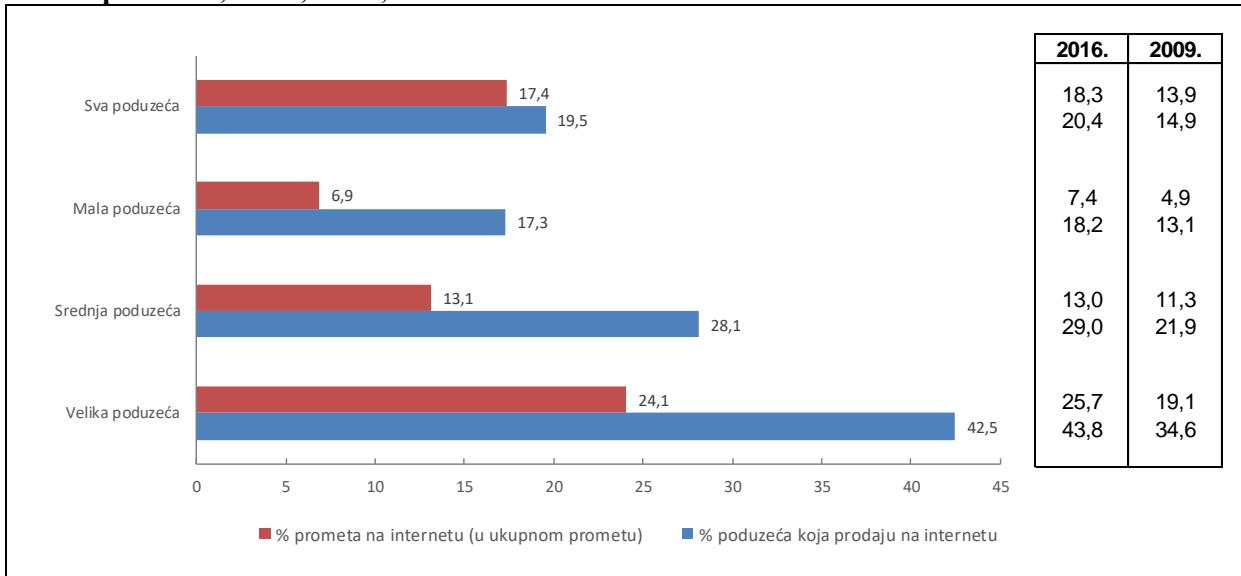


Izvor: Eurostat, Istraživanje Zajednice o uporabi IKT-a i e-trgovine u poduzećima ([isoc\\_ec\\_eseln2](#)): 1. Je li vaše poduzeće tijekom 2017. zaprimalo narudžbe za robu ili usluge naručene na internetskoj stranici ili u raznim aplikacijama?; 2. Je li vaše poduzeće tijekom 2017. zaprimalo narudžbe za robu ili usluge naručene porukama EDI<sup>33</sup>?

<sup>33</sup> Anketom su obuhvaćena sva poduzeća s najmanje 10 zaposlenika čija osnovna djelatnost unutar klasifikacije NACE rev.2 pripada područjima C, D, E, F, G, H, I, J, L, N, odjeljcima 69.-74. i skupini 95.1. Za definiciju prodaje na internetu (e-prodaje) treba smatrati: 1. da su uključene i transakcije između poduzeća i transakcije između poduzeća i potrošača i 2. da je uključena prodaja na internetskim stranicama i prodaja u okviru

Na slici 55. prikazan je udio poduzeća koja prodaju na internetu, zajedno s udjelom prometa ostvarenog na internetu. Podaci su raščlanjeni prema veličini ispitanih poduzeća.

**Slika 55.: Poduzeća koja prodaju na internetu i promet ostvaren internetskom prodajom, po veličini poduzeća, 2009., 2016., 2017.**



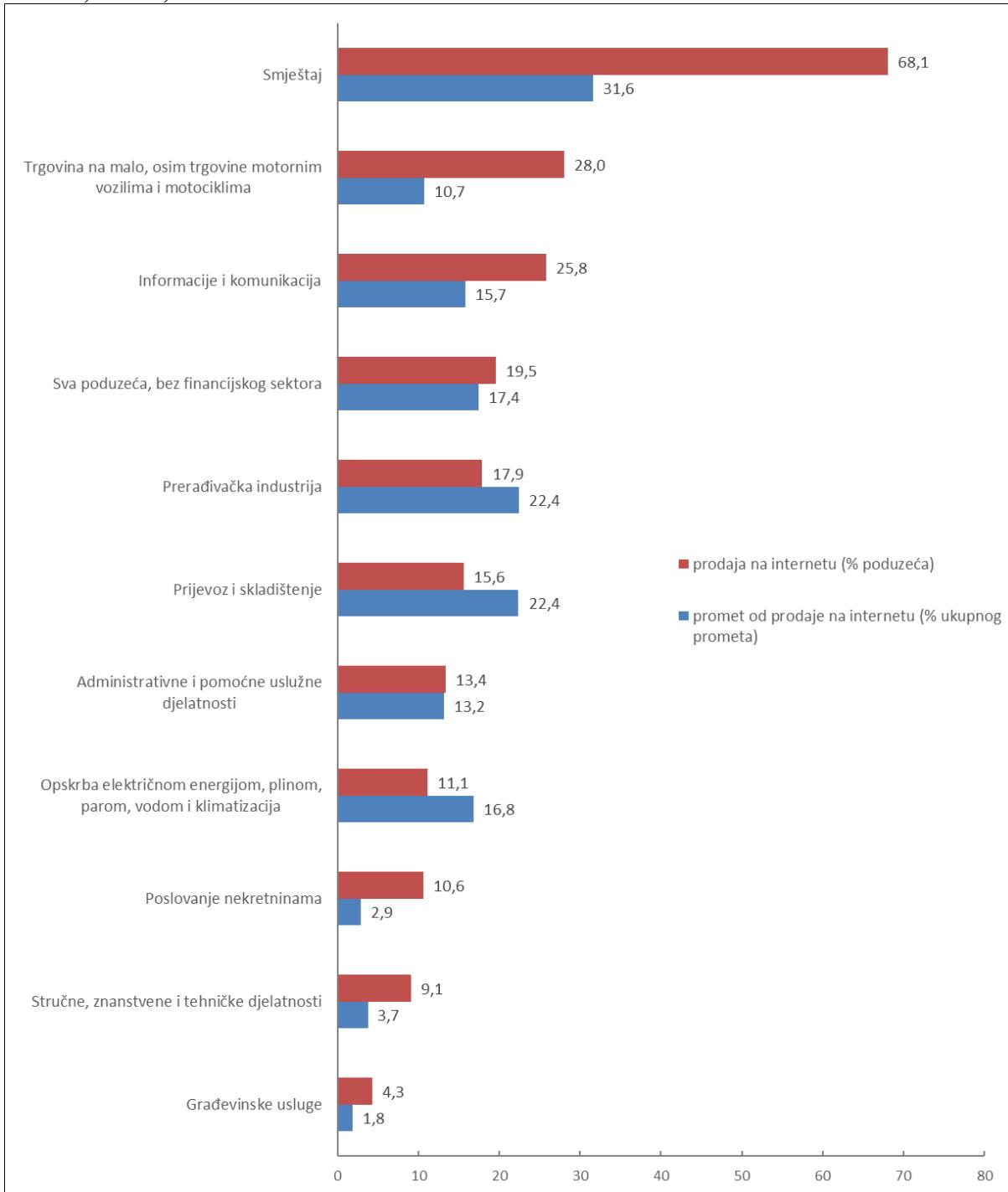
Izvor: Eurostat, Istraživanje Zajednice o uporabi IKT-a i e-trgovine u poduzećima ([isoc\\_ec\\_eseln2](#), [isoc\\_ec\\_evaln2](#)): 1. Je li vaše poduzeće tijekom 2017. zaprimalo narudžbe za robu ili usluge naručene na internetskoj stranici ili u raznim aplikacijama?; 2. Je li vaše poduzeće tijekom 2017. zaprimalo narudžbe za robu ili usluge naručene porukama EDI?; 3. Navedite vrijednost prometa ostvarenog na temelju narudžbi zaprimljenih na internetskoj stranici ili u raznim aplikacijama (u monetarnoj vrijednosti bez PDV-a) 2017. i 4. Navedite vrijednost prometa ostvarenog na temelju narudžbi zaprimljenih porukama EDI (u monetarnoj vrijednosti bez PDV-a) 2017.

---

elektroničke razmjene podataka (EDI). Podaci o prodaji u okviru e-trgovine za referentnu godinu 2017. (i referentne godine 2016., 2009.) prikupljeni su tijekom kruga ankete koji je proveden 2018. (i 2017., 2010.).

Na slici 56. može se vidjeti da se prihvatanje e-trgovine uvelike razlikuje u različitim gospodarskim sektorima, baš kao i postotak prometa ostvarenog prodajom na internetu.

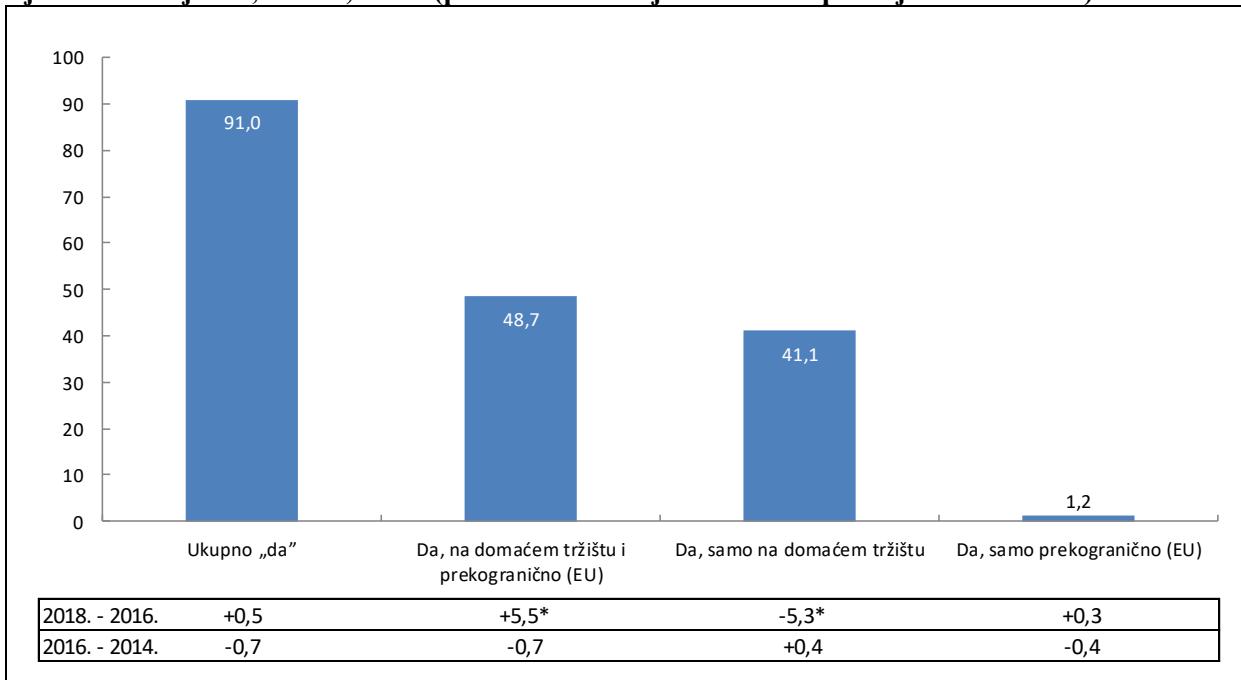
**Slika 56.: Poduzeća koja prodaju na internetu i promet ostvaren internetskom prodajom, po sektoru, EU-28, 2017.**



Izvor: Eurostat, Istraživanje Zajednice o uporabi IKT-a i e-trgovine u poduzećima ([isoc\\_ec\\_eseln2](#), [isoc\\_ec\\_evaln2](#)).

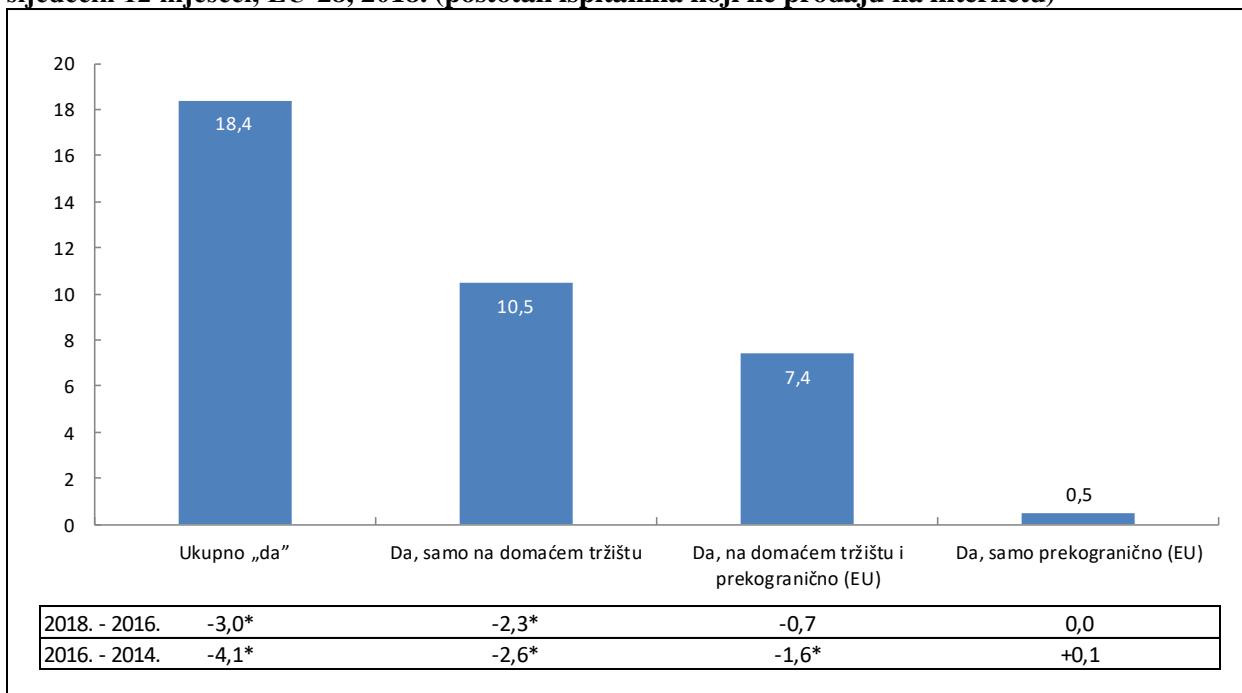
Na slikama 57. i 58. prikazan je postotak trgovaca na malo koji planiraju nastaviti prodavati na internetu i postotak onih koji su zainteresirani za prodaju na internetu u sljedećih 12 mjeseci, iako to trenutačno ne čine.

**Slika 57.: Trgovci na malo (s 10 i više zaposlenika) koji planiraju nastaviti prodavati na internetu u sljedećih 12 mjeseci, EU-28, 2018. (postotak onih koji trenutačno prodaju na internetu)**



Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Planira li vaše trgovačko društvo nastaviti prodavati na internetu tijekom sljedećih 12 mjeseci? Osnova: ispitanici iz EU-28 koji prodaju na internetu ( $n = 3980$ ).

**Slika 58.: Trgovci na malo (s 10 i više zaposlenika) koji su zainteresirani za prodaju na internetu u sljedećih 12 mjeseci, EU-28, 2018. (postotak ispitanika koji ne prodaju na internetu)**



Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Je li vaše trgovačko društvo zainteresirano za prodaju na internetu u sljedećih 12 mjeseci? Osnova: ispitanici iz EU-28 koji ne prodaju na internetu ( $n = 6216$ ).

### 3.2.2. Povjerenje u domaću i prekograničnu prodaju na internetu

Povjerenje u domaću i prekograničnu prodaju na internetu snažno utječe na to hoće li trgovci na malo početi koristiti e-trgovinu.

U tablici 6. nalazi se sažeti prikaz razine povjerenja u prodaju na internetu u slučaju trgovaca na malo u različitim zemljama. U toj su tablici prikazane i razine povjerenja trgovaca na malo po zemljama.

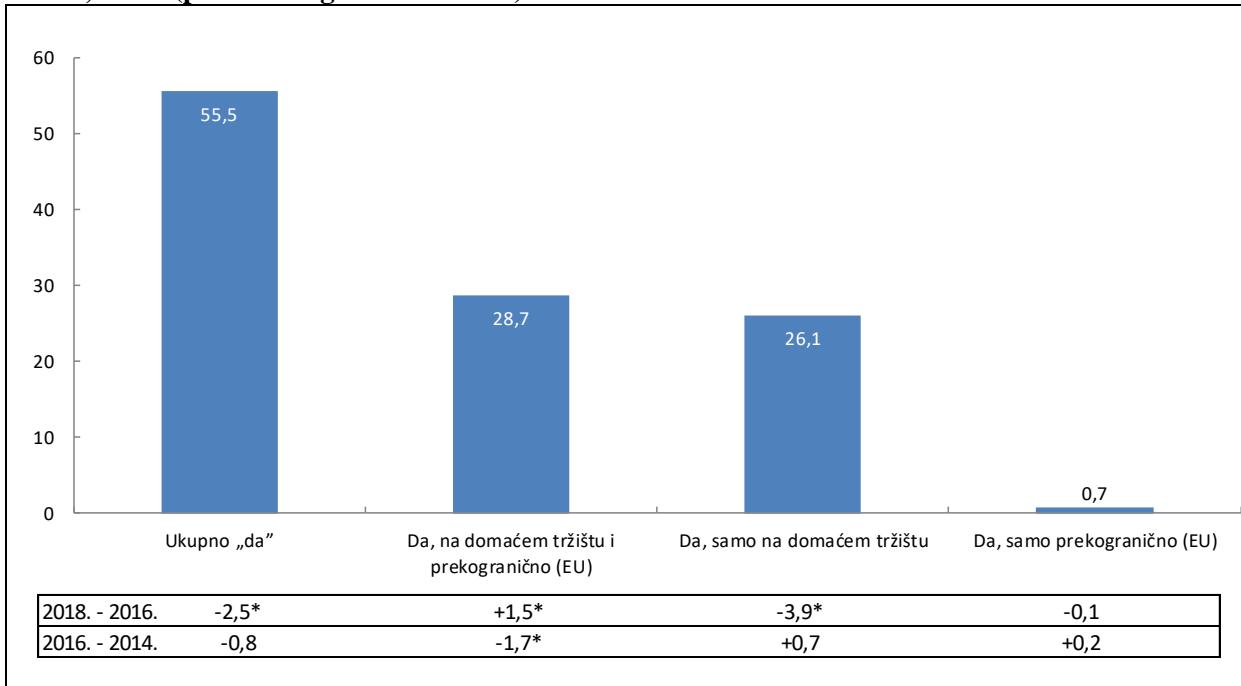
**Tablica 6.: Trgovci na malo (s 10 i više zaposlenika) koji imaju povjerenja u prodaju na internetu, rezultati po zemljama, 2018. (postotak trgovaca na malo)**

Zemlja	Da, na domaćem tržištu i prekogranično (EU)	Da, samo na domaćem tržištu	Da, samo prekogranično (EU)	Ukupno „da”	2018. - 2016.
EU-28	28,7	26,1	0,7	55,5	-2,5 *
BE	37,3	25,7	0,8	63,7	-1,5
BG	16,4	20,5	2,5	39,3	-1,5
CZ	19,5	18,6	0,9	39,1	-1,5
DK	28,3	41,2	0,7	70,2	+12,6 *
DE	26,8	23,8	0,2	50,8	-2,7
EE	14,4	16,8	0,6	31,8	-2,7
IE	36,3	26,5	1,0	63,8	-3,8
EL	50,0	19,2	4,4	73,6	-6,6 *
ES	43,4	30,0	1,1	74,5	+1,4
FR	41,3	30,4	0,0	71,7	-2,1
HR	35,6	22,7	0,8	59,1	-8,5 *
IT	21,0	18,0	0,0	39,0	-23,1 *
CY	35,5	28,8	3,8	68,1	+7,4
LV	21,4	34,9	0,4	56,7	+0,6
LT	34,6	29,1	0,5	64,3	-8,5 *
LU	36,0	7,4	0,0	43,3	-17,8 *
HU	10,8	13,6	1,5	25,9	-6,3 *
MT	24,5	24,3	1,9	50,7	-12,6 *
NL	26,1	36,6	0,1	62,9	+1,6
AT	36,9	21,9	0,7	59,5	+4,1
PL	15,3	28,0	0,5	43,8	-4,1
PT	39,9	23,7	0,8	64,5	+6,0
RO	18,8	33,8	1,1	53,8	+5,4
SI	61,8	17,2	0,6	79,6	+6,2 *
SK	11,8	23,6	2,5	37,9	-6,0
FI	19,4	50,6	0,9	70,8	-2,7
SE	32,9	34,3	0,1	67,3	+5,2
UK	25,3	29,3	1,1	55,8	+3,5
IS	40,1	32,0	4,5	76,6	+7,0
NO	21,7	39,0	0,0	60,8	+9,7 *

Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Biste li rekli da vaše trgovacko društvo ima povjerenja u prodaju na internetu? Osnova: svi ispitanici (n = 10 747).

Na slici 59. prikazano je kako se unutar EU-a povjerenje trgovaca na malo u prodaju na internetu tijekom godina mijenjalo.

**Slika 59.: Trgovci na malo (s 10 i više zaposlenika) koji imaju povjerenja u prodaju na internetu, EU-28, 2018. (postotak trgovaca na malo)**

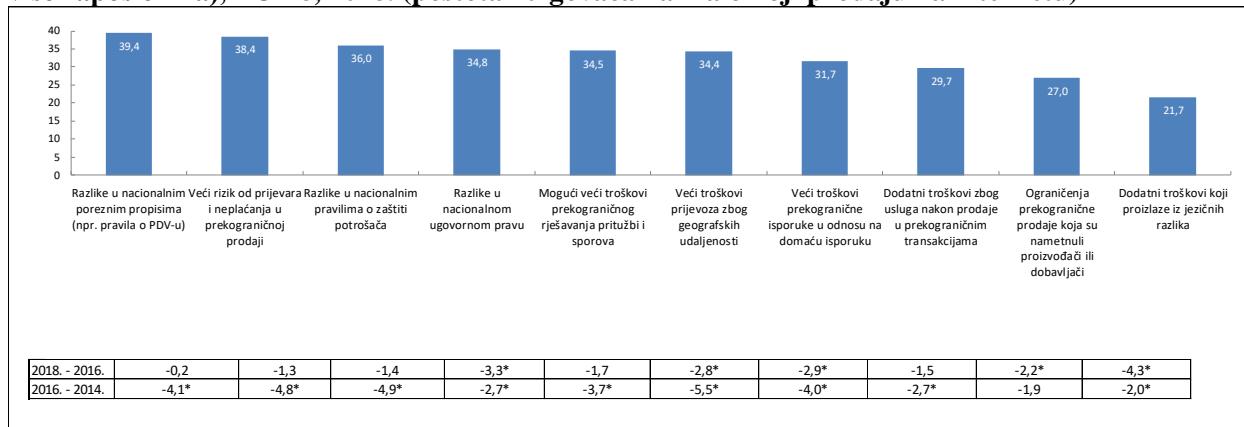


Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Biste li rekli da vaše trgovacko društvo ima povjerenja u prodaju na internetu? Osnova: ispitanici iz EU-28 ( $n = 10\,196$ ).

### 3.2.3. Prepreke prekograničnoj prodaji na internetu s kojima se suočavaju trgovci na malo

Na slici 60. prikazane su vrste prepreka prekograničnoj e-trgovini koje su trgovci na malo ocijenili kao najvažnije.

**Slika 60.: Važnost prepreka prekograničnoj e-trgovini na temelju tvrdnji trgovaca na malo (s 10 i više zaposlenika), EU-28, 2018. (postotak trgovaca na malo koji prodaju na internetu)**



Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koliko su sljedeće prepreke važne za razvoj prodaje na internetu vašega trgovačkog društva u druge zemlje EU-a? (možete odabratи više odgovora, na grafikonima je prikazan ukupan postotak onih koji su odgovorili da su neke od prepreka „vrlo važne” i „prilično važne”). Osnova: ispitanici iz EU-28 koji prodaju na internetu ( $n = 3980$ ).

U tablici 7. prikazana je važnost prepreka prekograničnoj e-trgovini s kojima su se susreli trgovci na malo koji trenutačno prodaju na internetu u druge države, ali i oni čija se prodaja na internetu odvija isključivo na domaćem tržištu.

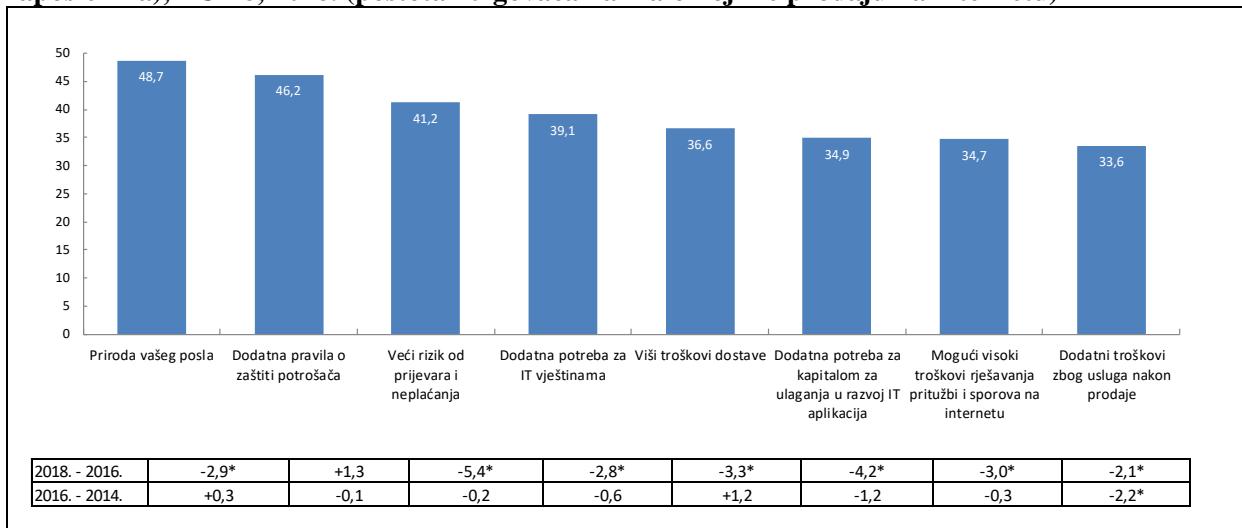
**Tablica 7.: Važnost prepreka prekograničnoj e-trgovini na temelju tvrdnji trgovaca na malo (s 10 i više zaposlenika), EU-28, 2018. (postotak trgovaca na malo koji prodaju na internetu)**

Vrsta prepreke	Prekogranična prodaja (EU)		Prodaja na domaćem tržištu (EU)		Razlika
	%	Rang	%	Rang	
Veći rizik od prijevara i neplaćanja u prekograničnoj prodaji	40,2	1	37,0	5	+3,2*
Razlike u nacionalnim poreznim propisima (npr. pravila o PDV-u)	38,6	2	40,0	1	-1,4
Razlike u nacionalnim pravilima o zaštiti potrošača	34,1	3	37,4	4	-3,3*
Razlike u nacionalnom ugovornom pravu	32,9	4	36,3	6	-3,5*
Mogući veći troškovi prekograničnog rješavanja pritužbi i sporova	29,4	5	38,5	3	-9,1*
Veći troškovi prijevoza zbog geografskih udaljenosti	28,9	6	38,8	2	-9,9*
Veći troškovi prekogranične isporuke u odnosu na domaću isporuku	26,2	7	36,0	7	-9,8*
Dodatni troškovi zbog usluga nakon prodaje u prekograničnim transakcijama	25,4	8	33,1	8	-7,6*
Ograničenja prekogranične prodaje koja su nametnuli proizvođači ili dobavljači	23,4	9	29,7	9	-6,3*
Dodatni troškovi koji proizlaze iz jezičnih razlika	20,2	10	22,8	10	-2,6

Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koliko su sljedeće prepreke važne za razvoj prodaje na internetu vašega trgovačkog društva u druge zemlje EU-a? (možete odabratи više odgovora, na grafikonima je prikazan ukupan postotak onih koji su odgovorili da su neke od prepreka „vrlo važne” i „prilično važne”). Osnova: ispitanici iz EU-28 koji prodaju na internetu ( $n = 3980$ ).

Na slici 61. prikazano je s kojim se preprekama susreću trgovci na malo koji se žele uključiti u e-trgovinu, a koji trenutačno ne prodaju na internetu.

**Slika 61.: Važnost prepreka prodaji na internetu na temelju tvrdnji trgovaca na malo (s 10 i više zaposlenika), EU-28, 2018. (postotak trgovaca na malo koji ne prodaju na internetu)**



Izvor: Anketa o stajalištima trgovaca na malo o prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Koliko su sljedeće prepreke važne za razvoj prodaje na internetu vašega trgovackog društva? (možete odabrati više odgovora, na grafičkim je prikazan ukupan postotak onih koji su odgovorili da su neke od prepreka „vrlo važne” i „prilično važne”). Osnova: ispitanici iz EU-28 koji ne prodaju na internetu ( $n = 6216$ ).

## PRILOG III.: STATISTIČKI PODACI O POTROŠAČIMA PO ZEMLJAMA

Belgija											
Potrošači	2009.-2008	2010.-2009	2011.-2010	2012.-2011	2013.-2012	2014.-2013	2015.-2014	2016.-2015	2017.-2016	2018.	Država – EU-28
	Trgovci na malo										
Poznavanje prava potrošača*	-1,3	-0,8	4,4	-1,6	44,2	-0,6	Poznavanje prava potrošača*	1,0	7,1	1,8	-3,2
Povjerenje u organizacije	-14,9	8,5	8,1	-4,3	6,2	-1,4	-6,8	67,1	1,6	2,1	1,7
Povjerenje u javna tijela	-12,4	9,8	11,0	-3,6	7,4	-2,8	-9,0	61,3	-2,0		
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	-12,5	4,0	5,4	-12,4	15,9	0,9	-4,6	74,2	1,9		
Povjerenje u NVO-e	-19,9	11,9	7,8	3,1	-4,8	-2,4	-6,8	65,7	4,9		
Povjerenje u mehanizmu pravne zaštite	-21,4	10,6	13,8	-1,0	-1,6	-13,1	-1,6	31,0	-6,8		
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	-21,6	11,6	13,0	-2,3	-1,5	-11,1	-1,0	36,1	-6,9		
Povjerenje u sudove	-21,2	9,7	14,6	0,2	-1,8	-15,0	-2,1	25,9	-6,8		
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-18,8	4,7	4,3	2,0	6,9	-5,6	-8,1	66,6	-3,1		
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša						-8,8	-2,8	49,4	-5,9		
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu				7,8	11,9	-2,5	70,6	-1,0			
Znanje i povjerenje											
Trgovci na malo											
Usklađenost i provedba	Poznavanje prava potrošača*										
Izloženost nepoštanim poslovnim praksama	1,9	-1,0	17,3	-5,1							-0,7
Druge nezakonite prakse	-0,2	-0,8	9,6	-1,6							-1,7
											21,1
											-7,2
											71,4
											2,4
											69,8
											7,9
Usklađenost i provedba											
Rješavanje pritužbi i sporova											
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“	-0,3	-1,1	90,7	2,2	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova						-5,3
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe	1,5	-1,9	13,6	0,0							8,9
Nije bilo problema	2,2	0,7	-1,6	84,4	6,5						34,0
											3,6

Znanje i povjerenje



Usklađenost i provedba



Rješavanje pritužbi i sporova



■ Povjerenje u kupnju na internetu u Belgiji povećalo se za jednu trećinu od 2012., a najveći je porast zabilježen u razdoblju 2014. – 2016.

■ Trgovci na malo u Belgiji najbolje poznaju prava potrošača u EU-28

■ Povjerenje trgovaca na malo u sigurnost proizvoda u Belgiji drugo je najveće među 28 država članica EU-a

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Bugarska

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država - EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država - EU-28				
<b>Znanje i povjerenje</b>																							
Poznavanje prava potrošača*					-6,4	6,6	5,0	-3,2	41,4	-3,4	Poznavanje prava potrošača*					22,6	0,6	0,7	-2,2	-2,8	-1,6	38,7	<b>-14,9</b>
Povjerenje u organizacije	8,9	5,5	9,0	4,5	-5,2	4,8	2,6	51,4		<b>-14,1</b>	Povjerenje u sigurnost proizvoda						0,7	-5,2	-5,9	52,3	<b>-22,1</b>		
Povjerenje u javna tijela	11,4	4,4	11,3	3,1	-11,2	6,2	2,5	51,9		<b>-11,4</b>	Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša						-4,1	-0,9	52,8	<b>-18,0</b>			
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	5,9	7,6	7,2	0,0	12,2	8,9	6,6	67,4		<b>-5,0</b>	Povjerenje u prodaju na internetu na domaćem tržištu						4,3	-1,8	36,9	<b>-18,0</b>			
Povjerenje u NVO-e	9,3	4,5	8,5	10,4	-16,6	-0,9	-1,3	34,8		<b>-26,0</b>													
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	3,5	5,4	8,7	6,0	-5,3	0,1	0,4	27,9		<b>-10,0</b>													
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	4,5	6,6	6,5	6,8	-5,5	1,8	0,9	29,7		<b>-13,3</b>													
Povjerenje u sudove	2,6	4,2	10,9	5,1	-5,2	-1,6	0,0	26,1		<b>-6,7</b>													
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-8,8	11,4	9,8	6,8	-16,9	1,8	1,5	54,5		<b>-15,2</b>													
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša							3,1	7,4	53,3	-2,0													
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					-10,6	14,8	3,0	46,6		<b>-25,0</b>													
<b>Usklađenost i provedba</b>																							
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						0,1	-2,3	24,2	1,8		Učestalost nepoštenih poslovnih praksi						-2,6	-1,5	46,9	<b>18,6</b>			
Druge nezakonite prakse						-3,4	-2,7	19,0	7,8		Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača						2,1	-3,7	53,9	<b>-15,1</b>			
											Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda						-11,2	-1,6	3,7	49,0	<b>-12,9</b>		
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																							
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“						3,5	0,4	87,9	-0,6		Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova						-5,1	7,2	28,7	-1,7			
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						1,5	-4,0	39,4	<b>25,8</b>														
Nije bilo problema					9,5	4,9	0,6	84,7	6,7														



- Bugarska ima najlošiji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „znanje i povjerenje“
- Povjerenje potrošača u organizacije u Bugarskoj drugo je najmanje, povjerenje u javna tijela treće najmanje, a povjerenje u NVO-e najmanje među 28 država članica EU-a
- Povjerenje potrošača u trgovce na malo i pružatelje usluga u Bugarskoj stalno raste, a od 2008. poraslo je za više od tri puta, od čega najviše u razdoblju 2012. – 2014.
- Bugarski potrošači imaju drugo najmanje povjerenje u mehanizme alternativnog rješavanja sporova u EU-28
- Povjerenje potrošača u sigurnost proizvoda u Bugarskoj treće je najmanje među 28 država članica EU-a
- Povjerenje potrošača u kupnju na internetu u Bugarskoj drugo je najmanje među 28 država članica EU-a
- Trgovci na malo u Bugarskoj treći su najlošiji kad je riječ o poznavanju prava potrošača u EU-28
- Povjerenje trgovaca na malo u sigurnost proizvoda i u tvrdnje o zaštiti okoliša u Bugarskoj drugo je najmanje među 28 država članica EU-a
- Bugarska ima najlošiji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „usklađenost i provedba“
- Bugarska ima treći najveći postotak potrošača u EU-28 koji će vjerojatno biti izloženi drugim nezakonitim praksama
- Bugarska ima drugi najveći postotak trgovaca na malo u EU-28 koji su se vjerljivo susreli s nepoštenim poslovnim praksama svojih domaćih konkurenata
- Bugarska ima najmanji postotak trgovaca na malo u EU-28 koji smatraju da njihovi domaći konkurenenti poštuju zakonodavstvo o sigurnosti proizvoda i zaštiti potrošača
- Postotak bugarskih potrošača koji su se susreli s problemima koji nisu zanemarivi, ali nisu uložili pritužbu, drugi je najveći među 28 država članica EU-a

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Češka

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Družava – EU-28
Znanje i povjerenje									
Poznavanje prava potrošača*				2,9	-5,5	2,5	0,6	59,5	14,7
Povjerenje u organizacije	-5,7	4,8	4,0	-4,8	6,1	1,8	5,9	61,9	-3,5
Povjerenje u javna tijela	0,1	6,1	-7,3	-2,8	7,4	5,1	7,9	57,9	-5,5
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	-6,3	8,7	2,0	-12,6	34,0	0,9	2,7	77,4	5,1
Povjerenje u NVO-e	-10,9	-0,5	17,3	1,0	-23,3	-0,7	7,2	50,5	-10,3
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	7,1	-5,2	7,8	0,5	0,6	1,9	7,4	41,8	3,9
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	7,4	-4,8	7,2	-0,7	4,0	1,8	9,7	49,1	6,0
Povjerenje u sudove	6,7	-5,6	8,4	1,8	-2,7	1,9	5,1	34,5	1,8
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-13,7	13,1	1,1	-1,5	4,3	0,7	1,7	80,9	11,2
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša						2,9	5,3	55,1	-0,2
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					0,2	6,7	5,2	78,7	7,0
Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Družava – EU-28
Znanje i povjerenje									
Poznavanje prava potrošača*									
Povjerenje u sigurnost proizvoda									
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša									
Povjerenje u prodaju na internetu na domaćem tržištu									
Usklađenost i provedba	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Družava – EU-28
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama									
Druge nezakonite prakse									
Učestalost nepoštenih poslovnih praksi									
Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača									
Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda									
Rješavanje pritužbi i sporova	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Družava – EU-28
Kompozitni pokazatelj „problemi i pritužbe“									
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe									
Nije bilo problema									
Znanje i povjerenje									
Usklađenost i provedba									
Rješavanje pritužbi i sporova									

■ Češka ima treći najbolji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „znanje i povjerenje“

■ Potrošači u Češkoj najbolje poznaju svoja prava u EU-28

■ Povjerenje potrošača u trgovce na malo i pružatelje usluga u Češkoj više se nego udvostručilo od 2008., od čega najviše u razdoblju 2012. – 2014.

■ Češka ima drugi najmanji postotak trgovaca na malo u EU-28 koji smatraju da njihovi domaći konkurenenti poštuju zakonodavstvo o sigurnosti proizvoda i zaštiti potrošača

■ Postotak čeških trgovaca na malo koji su upoznati s mehanizmima alternativnog rješavanja sporova treći je najveći u EU-28

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Danska

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država - EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država - EU-28		
<b>Znanje i povjerenje</b>																					
Poznavanje prava potrošača*					-2,5	-5,1	1,4	-0,3	54,8	10,0	Poznavanje prava potrošača*							-8,1	7,5	0,5	
Povjerenje u organizacije	-3,1	8,4	1,3	-6,3	2,8	2,4	0,1	77,3	11,8								-4,6	-4,3	1,1	57,7	
Povjerenje u javna tijela	-6,3	4,7	2,2	0,0	2,5	2,1	-0,1	81,5	18,2											4,1	
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	-0,7	20,4	-1,6	-15,5	18,3	5,5	-1,0	82,1	9,8												
Povjerenje u NVO-e	-2,4	0,1	3,1	-3,5	-12,3	-0,4	1,3	68,3	7,5												
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-21,3	8,0	12,9	-4,8	1,8	2,3	7,3	52,3	14,4												
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	-15,2	5,3	14,0	-10,6	4,5	2,1	7,9	54,2	11,1												
Povjerenje u sudove	-27,3	10,7	11,8	0,9	-0,8	2,5	6,7	50,3	17,6												
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-9,1	-1,5	12,1	-2,3	0,7	1,5	0,1	76,4	6,7								-10,2	-0,1	-2,1	71,3	-3,1
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša								2,9	5,6	80,7	25,4						-6,7	11,2	79,4	8,6	
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					0,1	5,6	1,7	85,0	13,4								-3,4	12,9	69,6	14,7	
<b>Usklađenost i provedba</b>																					
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						-4,0	1,6	25,7	3,3		Učestalost nepoštenih poslovnih praksi							-6,2	-0,8	38,9	10,6
Druge nezakonite prakse						-1,9	-0,1	7,8	-3,4		Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača						-5,7	1,9	54,8	-14,2	
											Provreda zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda						-5,7	2,3	4,7	53,3	-8,6
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																					
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“						-0,3	0,3	89,7	1,3		Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova							1,1	3,2	24,7	-5,7
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						-1,1	-3,9	8,4	-5,2												
Nije bilo problema					15,6	-2,7	1,5	80,1	2,1												



- Danska ima najbolji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „znanje i povjerenje“
- Potrošači u Danskoj treći su najbolji u poznavanju svojih prava u EU-28
- Povjerenje potrošača u organizacije u Danskoj treće je najveće, kao i povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga među 28 država članica EU-a
- Povjerenje potrošača u mehanizme pravne zaštite najveće je, povjerenje u mehanizme alternativnog rješavanja sporova treće najveće, a povjerenje u sudove drugo najveće među 28 država članica EU-a
- Povjerenje potrošača u tvrdnje o zaštiti okoliša u Danskoj najveće je u EU-28
- Povjerenje potrošača u kupnju na internetu u Danskoj drugo je najveće među 28 država članica EU-a
- Trgovci na malo u Danskoj treći su najbolji kad je riječ o poznavanju prava potrošača u EU-28
- Danska ima treći najmanji postotak trgovaca na malo u EU-28 koji su se vjerojatno susreli s nepoštenim poslovnim praksama svojih domaćih konkurenata

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Njemačka

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28	
<b>Znanje i povjerenje</b>																				
Poznavanje prava potrošača*					-3,3	2,4	4,0	-5,9	49,7	4,9	Poznavanje prava potrošača*							0,2	-5,7	8,0
Povjerenje u organizacije	-5,4	7,8	2,6	-8,8	-0,8	18,9	-16,3	66,4	0,9									-3,1	-1,0	-1,4
Povjerenje u javna tijela	-4,0	11,1	0,1	-6,8	7,8	16,7	-14,3	67,6	4,3									60,9	7,3	
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	-6,2	5,9	1,9	-13,8	13,7	10,3	-8,9	75,1	2,8											
Povjerenje u NVO-e	-6,0	6,4	5,7	-5,7	-23,8	29,8	-25,6	56,4	-4,4											
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-8,4	15,2	5,5	-9,9	-3,8	23,0	-21,5	38,1	0,2											
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	-5,7	14,8	5,0	-11,2	-6,6	26,6	-24,8	40,2	-2,8									-2,2	0,2	-0,8
Povjerenje u sudove	-11,0	15,6	6,0	-8,6	-1,1	19,4	-18,1	36,0	3,3									-2,7	-0,2	63,1
Povjerenje u sigurnost proizvoda	3,2	9,4	-5,1	-2,5	8,9	19,4	-18,2	74,1	4,4									1,2	-1,9	50,6
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša						37,7	-33,4	45,4	-9,9											-4,3
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					-0,4	20,4	-8,0	74,8	3,1											
<b>Usklađenost i provedba</b>																				
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						-8,9	11,3	15,6	-6,8		Učešćalost nepoštenih poslovnih praksi							-5,3	-1,3	26,9
Druge nezakonite prakse						-3,3	3,0	6,3	-4,9		Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača							-5,0	-3,7	64,6
											Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda							-4,7	-2,0	52,4
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																				
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“						-1,0	0,5	90,6	2,1		Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova							-0,9	6,1	37,0
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						16,9	-11,5	11,1	-2,5											6,6
Nije bilo problema					10,2	1,0	1,3	83,1	5,1											

Znanje i povjerenje



Usklađenost i provedba



Rješavanje pritužbi i sporova



■ Povjerenje potrošača u tvrdnje o zaštiti okoliša u Njemačkoj drugi je najmanje među 28 država članica EU-a  
 ■ Trgovci na malo u Njemačkoj drugi su najbolji kad je riječ o poznavanju prava potrošača u EU-28

\*usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Estonija

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država - EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država - EU-28				
<b>Znanje i povjerenje</b>																							
Poznavanje prava potrošača*					-3,8	1,9	1,6	2,1	48,5	3,7	Poznavanje prava potrošača*					3,9	-12,4	3,2	-0,2	5,7	-7,7	47,1	-6,5
Povjerenje u organizacije	-4,0	2,7	3,6	-1,0	6,7	0,9	2,6	70,8	5,3														
Povjerenje u javna tijela	-3,2	4,1	3,4	-3,2	16,4	-3,7	4,3	73,3	10,0														
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	-7,1	3,2	4,0	-0,6	8,7	3,6	2,9	81,5	9,2														
Povjerenje u NVO-e	-1,7	1,0	3,5	0,9	-5,0	2,8	0,6	57,5	-3,2														
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-5,3	0,3	-1,8	-1,6	9,5	2,8	-3,1	25,4	-12,5														
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	-2,3	-3,3	-0,2	-3,0	12,6	3,3	-4,9	32,7	-10,3														
Povjerenje u sudove	-8,3	3,9	-3,5	-0,2	6,5	2,2	-1,4	18,1	-14,6														
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-6,8	-4,6	1,9	2,5	11,6	-5,8	0,9	71,6	1,9	Povjerenje u sigurnost proizvoda						-8,8	0,5	4,2	84,3	9,9			
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša							2,5	-0,2	62,0	6,6	Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša					-3,3	-15,2	49,5	-21,3				
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					16,0	5,1	8,0	65,6	-6,1	Povjerenje u prodaju na internetu na domaćem tržištu					-4,9	-2,9	31,2	-23,7					
<b>Usklađenost i provedba</b>																							
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						5,4	-0,7	24,4	2,0	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi						-5,2	-3,1	17,1	-11,2				
Druge nezakonite prakse						1,5	0,7	11,0	-0,2	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača					4,6	-3,7	73,2	4,2					
										Provreda zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda					3,7	-2,2	-1,6	50,7	-11,2				
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																							
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“						-1,9	-0,2	87,4	-1,1	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova						-7,2	-7,4	17,1	-13,3				
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						6,0	-3,0	18,1	4,5														
Nije bilo problema						2,5	-1,9	-2,3	76,3	-1,6													



- Povjerenje potrošača u mehanizmu pravne zaštite u Estoniji drugo je najmanje, povjerenje u mehanizme alternativnog rješavanja sporova treće najmanje, a povjerenje u sudove drugo najmanje među 28 država članica EU-a
- Povjerenje u kupnju na internetu u Estoniji stalno raste, a od 2012. gotovo se udvostručilo, od čega najviše u razdoblju 2012. – 2014.
- Povjerenje trgovaca na malo u tvrdnje o zaštiti okoliša u Estoniji najmanje je među 28 država članica EU-a
- Povjerenje trgovaca na malo u prodaju na internetu u Estoniji drugo je najmanje među 28 država članica EU-a
- Estonija ima najmanji postotak trgovaca na malo u EU-28 koji su se vjerojatno susreli s nepoštenim poslovnim praksama svojih domaćih konkurenata

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Irska

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država - EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država - EU-28										
<b>Znanje i povjerenje</b>																													
Poznavanje prava potrošača*				-3,5	-0,6	9,9	-11,4	40,3	-4,5	Poznavanje prava potrošača*				-0,7	5,8	-5,1	0,9	-1,3	-3,3	42,0	-11,6								
Povjerenje u organizacije	12,2	9,7	-7,3	2,8	-6,9	14,4	-10,8	72,6	7,1	Povjerenje u sigurnost proizvoda																			
Povjerenje u javna tijela	11,1	11,5	-10,7	1,2	-0,3	15,5	-8,2	74,1	10,7	Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša																			
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	15,3	9,4	-6,4	-1,1	2,9	5,4	-1,7	82,8	10,5	Povjerenje u prodaju na internetu na domaćem tržištu																			
Povjerenje u NVO-e	10,1	8,2	-4,9	8,1	-23,2	22,4	-22,5	60,9	0,1	Povjerenje u alternativno rješavanje sporova																			
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	12,8	12,7	-4,8	-2,7	2,7	6,8	-10,5	48,7	10,9	Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša																			
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	16,3	16,2	-6,1	-7,0	2,1	6,7	-9,9	54,1	11,1	Povjerenje u prodaju na internetu na domaćem tržištu																			
Povjerenje u sudove	9,3	9,2	-3,6	1,6	3,3	7,0	-11,0	43,4	10,6	Povjerenje u sigurnost proizvoda																			
Povjerenje u sigurnost proizvoda	11,9	3,9	0,4	-2,7	-2,8	12,7	-10,6	82,8	13,1	Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša																			
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša								10,4	-13,2	65,5	10,2	Povjerenje u sigurnost proizvoda																	
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					-0,5	11,3	0,4	84,8	13,1	Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša																			
<b>Usklađenost i provedba</b>																													
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						-12,3	12,8	16,4	-6,0	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi										-0,9	-5,1	22,1	-6,2						
Druge nezakonite prakse						-13,8	11,8	15,1	3,9	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača										2,6	7,3	79,9	10,9						
										Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda									-2,9	2,3	-0,4	75,4	13,5						
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																													
Kompozitni pokazatelj „problemi i pritužbe“						2,4	-2,0	87,4	-1,1	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova										7,3	-14,6	23,9	-6,5						
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						11,1	-17,4	14,8	1,2																				
Nije bilo problema					4,5	6,9	-10,2	72,6	-5,4																				
Znanje i povjerenje										Usklađenost i provedba										Rješavanje pritužbi i sporova									

- Potrošači u Irskoj imaju drugo najveće povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga u EU-28
- Povjerenje potrošača u mehanizme pravne zaštite u Irskoj drugo je najveće među 28 država članica EU-a
- Povjerenje potrošača u sigurnost proizvoda u Irskoj drugo je najveće među 28 država članica EU-a
- Povjerenje potrošača u kupnju na internetu u Irskoj treće je najveće u EU-28
- Povjerenje trgovaca na malo u tvrdnje o zaštiti okoliša u Irskoj drugo je najveće među 28 država članica EU-a
- Irsko ima drugi najbolji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „usklađenost i izvršenje“
- Irsko ima drugi najveći postotak trgovaca na malo u EU-28 koji smatraju da njihovi domaći konkurentri poštuju zakonodavstvo o sigurnosti proizvoda i zaštiti potrošača
- Irsko ima drugi najveći postotak trgovaca na malo u EU-28 koji smatraju da se zakonodavstvo o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda provodi

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

Grčka																							
Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28				
<b>Znanje i povjerenje</b>																							
Poznavanje prava potrošača*					-7,2	2,0	1,9	-1,9	25,2	-19,6	Poznavanje prava potrošača*					-3,8	-11,5	5,0	6,2	-9,9	2,8	42,9	-10,7
Povjerenje u organizacije	-1,4	2,6	-0,1	-3,3	2,4	0,9	4,5	50,7		-14,8	Povjerenje u sigurnost proizvoda												
Povjerenje u javna tijela	-5,0	6,4	-2,7	-6,2	6,9	-1,2	7,6	53,3		-10,1	Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša												
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	1,8	3,0	-0,5	-5,7	13,7	10,7	0,0	60,0		-12,3	Povjerenje u prodaju na internetu na domaćem tržištu												
Povjerenje u NVO-e	-0,9	-1,7	3,0	2,1	-13,4	-6,9	5,8	38,8		-22,0	Izloženost nepoštenim poslovnim praksama												
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-10,4	6,3	1,5	-1,9	2,3	-4,5	5,3	43,2		5,3	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi												
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	-1,5	6,1	-0,5	-6,4	3,5	-0,1	4,1	47,6		4,5	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača												
Povjerenje u sudove	-19,3	6,6	3,4	2,6	1,1	-9,0	6,6	38,9		6,2	Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda												
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-7,9	9,1	-7,7	-3,9	10,8	0,2	3,5	56,6		-13,1	Izloženost nepoštenim poslovnim praksama												
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša								3,9		4,9	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi												
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu						9,3	3,5	6,5		54,1	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača												
<b>Usklađenost i provedba</b>																							
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						1,8	2,8	35,9		13,4	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi												
Druge nezakonite prakse						-7,3	9,4	21,0		9,7	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača												
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																							
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“						6,1	-5,2	86,0		-2,4	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova												
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						-2,6	-8,2	41,5		27,9	Izloženost nepoštenim poslovnim praksama												
Nije bilo problema						12,6	9,2	-9,7		2,5	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača												
<b>Znanje i povjerenje</b>												<b>Usklađenost i provedba</b>								<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>			
																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Grčka ima drugi najlošiji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „znanje i povjerenje“</li> <li>■ Potrošači u Grčkoj najmanje poznavaju svoja prava u EU-28</li> <li>■ Povjerenje potrošača u organizacije u Grčkoj najmanje je, a povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga te NVO-e drugo je najmanje među 28 država članica EU-a</li> <li>■ Povjerenje u kupnju na internetu u Grčkoj stalno raste, a od 2012. poraslo je za malo više od pola, od čega najviše u razdoblju 2012. – 2014.</li> <li>■ Grčka ima treći najlošiji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „usklađenost i provedba“</li> <li>■ Grčka ima najveći postotak potrošača u EU-28 koji će vjerojatno biti izloženi nepoštenim poslovnim praksama i drugi najveći postotak potrošača koji će vjerojatno biti izloženi drugim nezakonitim praksama</li> <li>■ Postotak grčkih potrošača koji su se susreli s problemima koji nisu zanemarivi, ali nisu uložili pritužbu, najveći je među 28 država članica EU-a</li> </ul>																							

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Španjolska

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država - EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država - EU-28	
<b>Znanje i povjerenje</b>																				
Poznavanje prava potrošača*					-4,0	0,8	-1,7	0,8	45,1	0,3	Poznavanje prava potrošača*									
Povjerenje u organizacije	-7,6	4,4	1,8	-1,6	-0,3	2,5	4,7	65,4	-0,1		-6,6	5,8	2,4	4,4	-3,6	4,6	55,2	1,6		
Povjerenje u javna tijela	-9,3	5,3	-1,7	-4,3	-4,9	6,9	6,9	59,0	-4,4											
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	-10,9	5,0	4,1	-8,9	13,8	1,1	3,2	69,5	-2,8											
Povjerenje u NVO-e	-2,5	3,0	3,1	8,3	-9,8	-0,7	3,9	67,7	6,9											
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-5,1	10,2	6,9	-2,6	1,8	-0,9	3,5	39,3	1,4											
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	-1,3	10,3	6,8	-5,0	3,8	-2,0	5,1	45,8	2,7											
Povjerenje u sudove	-8,9	10,0	7,0	-0,3	-0,2	0,3	1,9	32,9	0,1											
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-8,6	9,0	-7,3	4,4	-3,9	-4,2	10,4	69,6	-0,1	Povjerenje u sigurnost proizvoda										
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša							0,4	2,7	56,2	Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša										
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu						2,7	6,7	5,6	65,2	Povjerenje u prodaju na internetu na domaćem tržištu										
									-6,5											
<b>Usklađenost i provedba</b>																				
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						-0,4	-2,2	31,4	9,0	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi										
Druge nezakonite prakse						-3,1	-2,8	12,1	0,9	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača										
										Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda										
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																				
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“						2,5	-2,1	87,5	-1,0	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova										
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						-1,2	0,5	14,2	0,6											
Nije bilo problema						5,9	6,0	-5,5	78,3	0,3										
<b>Znanje i povjerenje</b>					<b>Usklađenost i provedba</b>					<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>										
																				

- Povjerenje trgovaca na malo u prodaju na internetu u Španjolskoj drugo je najveće među 28 država članica EU-a
- Španjolska ima treći najveći postotak potrošača u EU-28 koji će vjerojatno biti izloženi nepoštenim poslovnim praksama
- Španjolska ima treći najveći postotak trgovaca na malo u EU-28 koji su vjerojatno susreli s nepoštenim poslovnim praksama svojih domaćih konkurenata

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Francuska

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država - EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država - EU-28									
<b>Znanje i povjerenje</b>																												
Poznavanje prava potrošača*					-4,6	-0,3	17,7	-17,5	36,3	-8,5	Poznavanje prava potrošača*					20,2	2,7	0,6	9,5	-1,0	-0,9	57,0	3,4					
Povjerenje u organizacije	3,5	0,7	6,9	-4,0	-1,4	16,5	-24,3	58,7	-6,8	Povjerenje u javna tijela	8,7	-1,8	10,3	-6,5	1,7	23,3	-30,8	52,1	-11,3									
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	1,8	2,5	2,2	-7,9	9,9	13,6	-17,6	64,5	-7,8	Povjerenje u NVO-e	0,1	1,3	8,2	2,3	-15,9	12,6	-24,6	59,5	-1,3									
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-2,1	8,3	12,4	-11,0	1,2	16,3	-31,1	30,6	-7,2	Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	-2,5	8,7	9,0	-13,9	5,9	14,4	-28,7	37,3	-5,7									
Povjerenje u sudove	-1,6	8,0	15,9	-8,0	-3,6	18,3	-33,5	23,9	-8,8	Povjerenje u sigurnost proizvoda	-3,6	-2,0	2,1	-1,9	2,1	28,6	-36,2	56,9	-12,8									
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-3,6	-2,0	2,1	-1,9	2,1	28,6	-36,2	56,9	-12,8	Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša					22,3	-32,4	47,1	-8,2										
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu				-0,1	16,1	-10,6	69,6	-2,0		Povjerenje u prodaju na internetu na domaćem tržištu																		

Usklađenost i provedba	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača	Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda	-2,0	-3,2	26,1	-2,2
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama	-18,8	14,1	18,5	-3,9			
Druge nezakonite prakse	-8,1	6,9	9,5	-1,7			

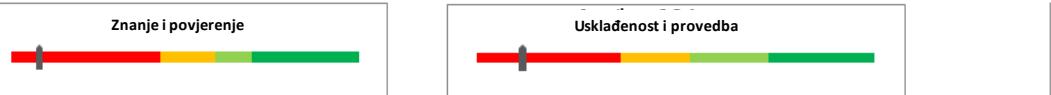
Rješavanje pritužbi i sporova	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova	2,2	0,9	21,5	-8,9
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“	0,0	0,0	90,5	2,0	
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe	-0,7	3,5	31,4	17,8	
Nije bilo problema	-3,2	-2,0	3,3	87,4	9,4



- Povjerenje potrošača u tvrdnje o zaštiti okoliša u Francuskoj treće je najmanje među 28 država članica EU-a
- Povjerenje trgovaca na malo u prodaju na internetu u Francuskoj treće je najveće među 28 država članica EU-a
- Francuska ima najveći postotak trgovaca na malo u EU-28 koji smatraju da se zakonodavstvo o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda provodi
- Postotak francuskih potrošača koji se nisu susreli s problemima treći je najveći među 28 država članica EU-a

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

Hrvatska										
Potrošači	2009.-2008	2010.-2009	2011.-2010	2012.-2011	2014.-2012	2016.-2014	2018.-2016	2018.	Država - EU-28	
<b>Znanje i povjerenje</b>										
Poznavanje prava potrošača*					-1,8	4,3	-1,1	34,7	-10,1	
Povjerenje u organizacije					0,9	2,9	-0,3	51,4	-14,1	
Povjerenje u javna tijela					2,2	2,0	-0,1	33,4	-29,9	
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga					5,7	3,1	-1,3	64,3	-8,0	
Povjerenje u NVO-e					-5,3	3,5	0,7	56,5	-4,3	
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite					2,2	0,0	0,2	30,2	-7,6	
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova					4,7	2,8	-2,3	36,6	-6,4	
Povjerenje u sudove					-0,3	-2,8	2,8	23,9	-8,8	
Povjerenje u sigurnost proizvoda					-0,2	1,7	4,8	67,2	-2,5	
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša						-3,6	3,9	40,1	-15,2	
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					0,7	17,2	1,4	48,3	-23,4	
<b>Trgovci na malo</b>										
Poznavanje prava potrošača*										
Povjerenje na malo									1,2	0,2
Učestalost nepoštenih poslovnih praks									1,6	37,8
Učestalost nepoštenih poslovnih praks									-15,8	
<b>Usklađenost i provedba</b>										
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama					3,3	-4,9	35,8	13,4		
Druge nezakonite prakse					0,6	-3,1	21,1	9,9		
Učestalost nepoštenih poslovnih praksi									-11,7	-3,5
Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača									8,6	-2,7
Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda									-8,1	1,5
Učestalost nepoštenih poslovnih praks									1,4	47,8
Učestalost nepoštenih poslovnih praks									-14,1	
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>										
Kompozitni pokazatelj „problemi i pritužbe“					4,5	-3,1	82,6	-5,9		
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe					-2,2	-0,8	17,8	4,3		
Nije bilo problema					1,8	6,0	-4,1	69,5	-8,5	
Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova									-0,3	-8,0
Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova									16,3	-14,1



- Hrvatska ima treći najlošiji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „znanje i povjerenje“
- Potrošači u Hrvatskoj treći su najlošiji u poznavanju svojih prava u EU-28
- Povjerenje potrošača u organizacije u Hrvatskoj treće je najmanje, a povjerenje u javna tijela najmanje među 28 država članica EU-a
- Povjerenje potrošača u tvrdnje o zaštiti okoliša u Hrvatskoj najmanje je među 28 država članica EU-a
- Povjerenje potrošača u kupnju na internetu u Hrvatskoj stalno raste, a od 2012. poraslo je za više od pola, od čega najviše u razdoblju 2014. – 2016. Unatoč tom stalnom rastu, potrošači u Hrvatskoj imaju treće najmanje povjerenje u kupnju na internetu u EU-28
- Trgovci na malo u Hrvatskoj najlošije poznaju prava potrošača među 28 država članica
- Hrvatska ima drugi najveći postotak potrošača u EU-28 koji će vjerojatno biti izloženi nepoštenim poslovnim praksama i najveći postotak potrošača koji će vjerojatno biti izloženi drugim nezakonitim praksama
- Hrvatska ima treći najmanji postotak trgovaca na malo u EU-28 koji smatraju da se zakonodavstvo o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda provodi
- Hrvatska ima drugi najlošiji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „rješavanje pritužbi i sporova“
- Hrvatska ima najlošiji rezultat kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „problemi i pritužbe“ potrošača u EU-28
- Postotak hrvatskih potrošača koji se nisu susreli s problemima drugi je najmanji među 28 država članica EU-a
- Hrvatska ima treći najmanji postotak trgovaca na malo u EU-28 koji će vjerojatno biti uključeni u mehanizme alternativnog rješavanja sporova

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Italija

Potrošači	2009.-2008	2010.-2009	2011.-2010	2012.-2011	2014.-2012	2016.-2014	2018.-2016	2018.	Država - EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008	2010.-2009	2011.-2010	2012.-2011	2014.-2012	2016.-2014	2018.-2016	2018.	Država - EU-28	
<b>Znanje i povjerenje</b>																				
Poznavanje prava potrošača*					-8,5	13,7	-2,9	8,5	54,1	9,3	Poznavanje prava potrošača*									
Povjerenje u organizacije	8,4	14,2	-9,8	-1,3	1,6	4,1	3,4	62,4	-3,1											
Povjerenje u javna tijela	12,3	14,7	-17,4	-3,8	2,3	3,5	6,7	59,0	-4,4											
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	4,1	17,7	-8,9	-1,0	9,1	3,2	5,3	63,8	-8,5											
Povjerenje u NVO-e	8,7	10,3	-3,0	0,9	-6,7	5,6	-1,7	64,3	3,5											
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-4,4	15,5	-6,3	-7,3	10,3	-3,4	6,6	37,3	-0,6											
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	2,9	16,3	-3,8	-12,8	13,9	-4,6	8,1	43,0	0,0											
Povjerenje u sudove	-11,7	14,7	-8,8	-1,8	6,6	-2,2	5,1	31,6	-1,1											
Povjerenje u sigurnost proizvoda	4,4	13,1	-6,2	-2,2	-4,7	4,3	3,9	61,7	-8,0											
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša						2,2	7,0	54,4	-0,9											
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					4,1	16,0	9,9	70,3	-1,4											
<b>Usklađenost i provedba</b>																				
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						-2,0	4,2	26,2	3,7		Učestalost nepoštenih poslovnih praksi									
Druge nezakonite prakse						-4,4	3,9	15,2	3,9		Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača									
											Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda									
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																				
Kompozitni pokazatelj „problemi i pritužbe“						4,0	-0,8	86,0	-2,4		Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova									
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						-1,6	-6,3	12,2	-1,4											
Nije bilo problema						-9,2	5,9	-4,5	70,6	-7,4										

Znanje i povjerenje



Usklađenost i provedba



Rješavanje pritužbi i sporova



■ Povjerenje u kupnju na internetu u Italiji stalno raste, a od 2012. poraslo je za gotovo tri četvrtine, od čega najviše u razdoblju 2014. – 2016.

■ Italija ima treći najlošiji rezultat kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „problemi i pritužbe“ potrošača u EU-28

■ Postotak talijanskih potrošača koji se nisu susreli s problemima treći je najmanji među 28 država članica EU-a

■ Postotak talijanskih trgovaca na malo koji su upoznati s mehanizmima alternativnog rješavanja sporova najmanji je u EU-28

\*usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Cipar

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28		
<b>Znanje i povjerenje</b>																					
Poznavanje prava potrošača*				-3,4	6,6	-0,2	-0,8	37,4	-7,4	Poznavanje prava potrošača*				11,5	-13,4	4,4	-18,9	14,2	-7,4	39,9	-13,7
Povjerenje u organizacije	-10,9	8,8	-5,0	-0,8	-5,7	3,9	4,3	51,5	-13,9	Povjerenje u sigurnost proizvoda											
Povjerenje u javna tijela	-18,2	10,8	-4,6	-6,4	-13,2	10,9	9,2	56,5	-6,8	Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša											
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	-18,1	14,1	-2,8	-6,4	12,2	-7,5	3,5	47,8	-24,5	Povjerenje u prodaju na internetu na domaćem tržištu											
Povjerenje u NVO-e	3,6	1,4	-7,6	10,3	-16,1	8,2	0,1	50,3	-10,5	Povjerenje u sigurnost proizvoda											
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-0,5	4,1	3,8	2,4	-11,2	-4,2	2,6	33,9	-4,0	Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša											
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	2,1	9,2	-5,9	-5,3	-11,0	-5,1	3,0	37,4	-5,6	Povjerenje u prodaju na internetu na domaćem tržištu											
Povjerenje u sudove	-3,0	-1,0	13,4	10,0	-11,5	-3,4	2,2	30,3	-2,4	Povjerenje u sigurnost proizvoda											
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-6,7	8,3	-6,7	0,9	3,2	-5,7	-3,4	49,7	-20,0	Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša											
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša							-8,8	7,9	50,1	Povjerenje u prodaju na internetu na domaćem tržištu											
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					9,6	-1,5	7,0	49,9	-21,8	Povjerenje u sigurnost proizvoda											
<b>Usklađenost i provedba</b>																					
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						-4,2	-2,4	15,2	-7,2	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi											
Druge nezakonite prakse						-3,7	1,1	7,4	-3,8	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača											
										Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda											
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																					
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“						-3,8	4,1	92,1	3,6	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova											
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						16,1	-7,4	31,7	18,1	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova											
Nije bilo problema					26,5	-5,5	6,3	89,7	11,8	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova											



- Potrošači u Cipru imaju najmanje povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga u EU-28
- Povjerenje potrošača u sigurnost proizvoda u Cipru najmanje je među 28 država članica EU-a
- Cipar ima treći najbolji rezultat kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „problem i pritužbe“ potrošača u EU-28
- Postotak ciparskih potrošača koji su se susreli s problemima koji nisu zanemarivi, ali nisu uložili pritužbu, treći je najveći u EU-28
- Postotak ciparskih potrošača koji se nisu susreli s problemima najveći je u EU-28
- Postotak ciparskih trgovaca na malo koji su upoznati s mehanizmima alternativnog rješavanja sporova drugi je najmanji u EU-28

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

Latvija																					
Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28		
Poznavanje prava potrošača*				-1,5	7,0	6,8	-4,1	43,9	-0,9	Znanje i povjerenje											
Povjerenje u organizacije	-8,8	12,2	6,6	-2,8	-5,3	-0,3	-0,6	57,0	-8,5	Poznavanje prava potrošača*											
Povjerenje u javna tijela	-19,6	17,6	7,1	-2,3	-1,8	-5,9	0,8	54,7	-8,7		10,9	1,4	3,6	-5,0	5,0	-7,9	43,9	-9,7			
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	1,1	8,5	2,6	-3,0	3,4	9,3	-5,1	72,5	0,2												
Povjerenje u NVO-e	-7,9	10,5	10,1	-3,1	-17,6	-4,4	2,4	43,9	-16,9												
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-8,9	1,4	21,9	0,2	-7,2	-6,1	4,6	31,1	-6,8												
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	-9,2	1,7	23,5	-0,4	-7,8	-2,1	2,0	35,9	-7,1												
Povjerenje u sudove	-8,5	1,1	20,3	0,9	-6,6	-10,0	7,2	26,2	-6,5												
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-10,6	7,9	1,9	4,8	-1,8	0,7	5,5	70,1	0,4	Povjerenje u sigurnost proizvoda							9,5	0,7	-1,9	73,8	-0,6
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša								7,5	-6,4	Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša							2,8	-10,4	67,7	-3,1	
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					1,3	6,3	6,5	55,8	-15,9	Povjerenje u prodaju na internetu na domaćem tržištu							-6,4	2,0	56,3	1,4	
Usklađenost i provedba																					
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						1,8	-1,6	26,7	4,3	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi							-4,2	1,3	26,0	-2,3	
Druge nezakonite prakse						-0,7	-1,1	15,0	3,7	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača							-5,8	-0,8	65,4	-3,6	
										Provredba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda							1,6	-3,8	1,2	52,3	-9,6
Rješavanje pritužbi i sporova																					
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“						3,0	-2,0	87,8	-0,7	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova							2,4	-0,4	15,8	-14,6	
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						-5,2	9,9	27,2	13,6												
Nije bilo problema						2,6	4,4	-2,3	80,8												
<b>Znanje i povjerenje</b>					<b>Usklađenost i provedba</b>					<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>											

■ Povjerenje potrošača u NVO-e u Latviji treće je najmanje među 28 država članica EU-a  
 ■ Latvija ima drugi najmanji postotak trgovaca na malo u EU-28 koji će vjerojatno biti uključeni u mehanizme alternativnog rješavanja sporova

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Litva

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28
Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28
<b>Znanje i povjerenje</b>									
Poznavanje prava potrošača*					-13,1	-2,0	6,7	-5,5	31,3
Povjerenje u organizacije	-1,3	6,6	7,6	1,1	4,0	-3,4	12,1	62,8	-2,6
Povjerenje u javna tijela	-11,9	11,5	2,2	0,1	7,5	-3,6	14,5	55,9	-7,5
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	7,4	2,0	14,0	-0,4	11,9	-5,1	11,0	74,6	2,3
Povjerenje u NVO-e	0,7	6,2	6,8	3,5	-7,4	-1,6	10,8	58,0	-2,8
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-2,4	7,9	8,5	-0,9	-4,9	-2,7	16,4	40,8	2,9
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	0,3	9,2	8,2	-1,7	-6,3	-6,6	22,5	47,5	4,5
Povjerenje u sudove	-5,2	6,5	8,7	-0,1	-3,5	1,3	10,3	34,1	1,4
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-15,5	1,8	10,1	5,9	6,6	-2,4	12,5	76,2	6,6
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša						-4,2	14,3	65,2	9,9
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					0,5	2,3	18,2	65,5	-6,2
<b>Usklađenost i provedba</b>									
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama					-2,1	-0,1	21,1	-1,3	
Druge nezakonite prakse					-3,3	1,1	10,5	-0,7	
Učestalost nepoštenih poslovnih praksi									1,2
Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača									2,9
Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda									-4,0
									63,4
									-5,6
									1,3
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>									
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“					1,0	-1,7	86,3	-2,1	
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe					-5,1	-3,3	23,8	10,2	
Nije bilo problema					3,9	0,9	-4,4	78,6	0,6
Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova									-3,4
									-4,9
									7,4
									-23,0
Znanje i povjerenje									
									
Usklađenost i provedba									
									
Rješavanje pritužbi i sporova									
									
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Potrošači u Litvi drugi su najlošiji u poznavanju svojih prava u EU-28</li> <li>■ Povjerenje potrošača u trgovce na malo i pružatelje usluga u Litvi više se nego udvostručilo od 2008., od čega najviše u razdoblju 2010. – 2011.</li> <li>■ Trgovci na malo u Litvi drugi su najlošiji kad je riječ o poznavanju prava potrošača u EU-28</li> <li>■ Povjerenje trgovaca na malo u tvrdnje o zaštiti okoliša u Litvi treće je najmanje među 28 država članica EU-a</li> <li>■ Litva ima najlošiji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelu „rješavanje pritužbi i sporova“</li> <li>■ Nakon kontinuiranog pada, postotak litavskih trgovaca na malo koji su svjesni mehanizma alternativnog rješavanja sporova gotovo je prepolovljen od 2011., što je dovelo do treće najniže vrijednosti u EU-28</li> <li>■ Litva ima najmanji postotak trgovaca na malo u EU-28 koji će vjerojatno biti uključeni u mehanizme alternativnog rješavanja sporova</li> </ul>									

\*usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Luksemburg

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28				
<b>Znanje i povjerenje</b>																							
Poznavanje prava potrošača*					0,1	-0,6	18,5	-7,6	45,8	1,0	Poznavanje prava potrošača*					24,4	-12,0	3,6	-4,8	-2,8	3,7	54,7	1,1
Povjerenje u organizacije	6,2	5,6	1,5	0,8	-1,7	4,3	-10,0	74,6	9,2														
Povjerenje u javna tijela	14,2	3,3	2,9	2,1	-4,8	8,3	-7,9	78,5	15,1														
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	3,5	8,4	-1,2	-6,9	7,4	-0,3	-3,6	80,7	8,4														
Povjerenje u NVO-e	0,8	5,2	2,9	7,2	-7,8	4,7	-18,4	64,8	4,0														
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	8,2	1,4	14,5	-5,4	4,4	-0,2	-18,3	37,3	-0,6														
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	4,4	-1,3	15,7	-12,1	5,8	1,8	-23,1	37,6	-5,5														
Povjerenje u sudove	12,0	4,2	13,2	1,3	3,0	-2,2	-13,4	37,1	4,4														
Povjerenje u sigurnost proizvoda	0,5	4,3	-14,1	8,4	0,9	8,5	-7,5	81,3	11,6								-3,2	-7,7	6,9	80,2	5,8		
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša								3,6	-14,2	63,9		8,6					-2,9	8,1	81,8	11,0			
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu						2,9	11,0	-1,2	80,8	9,1							15,1	-15,0	43,3	-11,6			
<b>Usklađenost i provedba</b>																							
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama							-4,1	3,1	6,8	-15,6	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi									-2,5	-2,5	17,4	-10,9
Druge nezakonite prakse							-2,9	3,2	5,3	-5,9	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača									-1,4	4,4	80,5	11,5
											Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda									-7,0	6,4	-1,3	70,7
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																							
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“							-2,7	2,8	92,7	4,3	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova									-0,7	-6,1	23,2	-7,2
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe							8,0	-12,9	10,3	-3,3													
Nije bilo problema							-1,8	-6,5	4,1	85,4													
										7,5													
Znanje i povjerenje											Usklađenost i provedba										Rješavanje pritužbi i sporova		
																							

- Povjerenje trgovaca na malo u tvrdnje o zaštiti okoliša u Luksemburgu treće je najveće među 28 država članica EU-a
- Luksemburg ima najbolji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „usklađenost i izvršenje“
- Luksemburg ima najmanji postotak potrošača u EU-28 koji će vjerojatno biti izloženi nepoštenim poslovnim praksama i treći najmanji postotak potrošača koji će vjerojatno biti izloženi drugim nezakonitim praksama
- Luksemburg ima drugi najmanji postotak trgovaca na malo u EU-28 koji su se vjerojatno susreli s nepoštenim poslovnim praksama svojih domaćih konkurenata
- Luksemburg ima najveći postotak trgovaca na malo u EU-28 koji smatraju da njihovi domaći konkurenti poštuju zakonodavstvo o sigurnosti proizvoda i zaštiti potrošača
- Luksemburg ima drugi najbolji rezultat kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „problemi i pritužbe“ potrošača u EU-28

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Mađarska

Potrošači	2009.-2008	2010.-2009	2011.-2010	2012.-2011	2014.-2012	2016.-2014	2018.-2016	2018.	Država - EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008	2010.-2009	2011.-2010	2012.-2011	2014.-2012	2016.-2014	2018.-2016	2018.	Država - EU-28							
<b>Znanje i povjerenje</b>																										
Poznavanje prava potrošača*					-10,6	-0,3	10,8	-2,3	42,8	-2,0	Poznavanje prava potrošača*								-3,0	7,7	0,3	-7,6	-4,5	-6,2	43,7	-9,9
Povjerenje u organizacije	-6,0	8,5	-2,0	1,5	11,2	6,5	1,1	83,8	18,3																	
Povjerenje u javna tijela	-9,0	11,1	-3,0	3,8	7,3	6,8	2,0	86,0	22,6																	
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	-2,8	7,3	-2,4	-4,8	21,4	6,2	2,8	84,5	12,1																	
Povjerenje u NVO-e	-6,0	7,1	-0,6	5,6	5,1	6,6	-1,5	81,0	20,2																	
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	1,3	-0,2	7,3	1,5	1,4	-14,0	12,7	38,3	0,4																	
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	5,9	6,0	1,4	-4,0	3,3	-19,2	14,4	45,3	2,3																	
Povjerenje u sudove	-3,3	-6,5	13,2	7,1	-0,6	-8,7	11,1	31,2	-1,5																	
Povjerenje u sigurnost proizvoda	1,7	1,9	-1,3	3,5	1,2	4,4	0,1	78,7	9,0																	
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša								12,9	0,2	78,0	22,7															
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					1,6	15,0	10,2	71,4	-0,3																	
<b>Usklađenost i provedba</b>																										
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama							-8,7	4,0	25,5	3,1	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi								-13,3	-4,7	29,3	1,0				
Druge nezakonite prakse							-4,9	-2,5	12,4	1,2	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača								-4,6	5,8	63,4	-5,6				
											Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda								0,2	-4,1	8,5	74,8	12,9			
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																										
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“							0,8	2,8	89,8	1,3	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova								5,2	7,5	57,5	27,1				
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe							1,9	-7,4	7,4	-6,2																
Nije bilo problema							0,8	2,7	2,6	76,0	-2,0															

Znanje i povjerenje



Usklađenost i provedba



Rješavanje pritužbi i sporova



- Povjerenje potrošača u organizacije u Mađarskoj, kao i povjerenje u javna tijela, trgovce na malo i pružatelje usluga te NVO-e najveće je među 28 država članica EU-a
- Povjerenje potrošača u trgovce na malo i pružatelje usluga u Mađarskoj otrprilike se udvostručilo od 2008., od čega najviše u razdoblju 2012. – 2014.
- Povjerenje potrošača u tvrdnje o zaštiti okoliša u Mađarskoj drugo je najveće u EU-28
- Povjerenje u kupnju na internetu u Mađarskoj stalno raste, a od 2012. poraslo je za više od pola, od čega najviše u razdoblju 2014. – 2016.
- Povjerenje u sigurnost proizvoda u Mađarskoj treće je najveće među 28 država članica EU-a
- Povjerenje u prodaju na internetu u Mađarskoj najmanje je među 28 država članica EU-a
- Mađarska ima treći najveći postotak trgovaca na malo u EU-28 koji smatraju da se zakonodavstvo o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda provodi
- Mađarska ima drugi najbolji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „rješavanje pritužbi i sporova“
- Postotak mađarskih potrošača koji su se susreli s problemima koji nisu zanemarivi, ali nisu uložili pritužbu, drugi je najmanji među 28 država članica EU-a
- Postotak mađarskih trgovaca na malo koji su upoznati s mehanizmima alternativnog rješavanja sporova drugi je najveći u EU-28
- Mađarska ima drugi najveći postotak trgovaca na malo u EU-28 koji će vjerojatno biti uključeni u mehanizme alternativnog rješavanja sporova

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Malta

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28				
<b>Znanje i povjerenje</b>																							
Poznavanje prava potrošača*					-3,4	4,0	0,1	1,3	48,2	3,4	Poznavanje prava potrošača*					36,5	-15,2	-0,6	-8,7	-11,1	-5,0	41,3	-12,3
Povjerenje u organizacije	-5,9	5,0	3,1	1,4	-0,3	0,2	11,1	76,1	10,6														
Povjerenje u javna tijela	-3,4	7,7	0,7	1,4	-2,2	2,1	13,3	83,5	20,1														
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	-12,5	3,4	5,6	-6,6	15,7	-3,2	14,7	73,6	1,3														
Povjerenje u NVO-e	-1,9	4,1	3,0	9,3	-14,2	1,8	5,4	71,2	10,5														
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	0,2	2,8	6,2	4,0	3,0	0,0	6,5	44,7	6,8														
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	2,4	1,1	9,6	1,4	4,8	0,8	12,6	61,7	18,7														
Povjerenje u sudove	-2,0	4,5	2,7	6,7	1,2	-0,8	0,3	27,6	-5,1														
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-19,3	13,0	2,0	-0,2	-6,1	-5,7	3,5	64,7	-4,9							-1,4	9,7	-38,6	51,3	-23,1			
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša						-7,2	11,5	62,2	6,9							3,3	12,6	80,2	9,4				
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					9,2	7,0	13,2	64,2	-7,5							-16,9	-6,2	48,8	-6,1				
<b>Usklađenost i provedba</b>																							
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						5,4	-5,4	15,0	-7,4		Učestalost nepoštenih poslovnih praksi						-4,9	-9,9	20,2	-8,1			
Druge nezakonite prakse						6,2	-6,1	11,8	0,6		Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača						1,0	5,7	72,9	3,9			
											Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda						-3,6	15,1	-6,5	65,2	3,3		
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																							
Kompozitni pokazatelj „problemi i pritužbe“						-3,7	2,9	88,9	0,5		Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova						8,8	-33,7	28,6	-1,8			
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						5,1	-0,9	18,4	4,8														
Nije bilo problema					1,5	-6,8	5,5	82,9	4,9														



- Potrošači u Malti imaju drugo najveće povjerenje u javna tijela i treće najveće povjerenje u NVO-e u EU-28
- Povjerenje potrošača u mehanizme alternativnog rješavanja sporova u Malti stalno raste, a od 2008. se više nego udvostručilo, što je dovelo do najveće vrijednosti među 28 država članica EU-a. Najveći porast zabilježen je u razdoblju 2016. – 2018.
- Povjerenje u kupnju na internetu u Malti stalno raste, a od 2012. gotovo se udvostručilo, od čega najviše u razdoblju 2016. – 2018.
- Povjerenje trgovaca na malo u sigurnost proizvoda u Malti najmanje je među 28 država članica EU-a

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Nizozemska

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28				
<b>Znanje i povjerenje</b>																							
Poznavanje prava potrošača*					1,6	-0,9	0,6	-0,4	42,4	-2,4	Poznavanje prava potrošača*					-0,5	15,6	4,1	-5,3	0,5	56,3	2,7	
Povjerenje u organizacije	-10,0	5,4	0,4	4,0	0,5	-3,9	2,7	75,9	10,4														
Povjerenje u javna tijela	-6,4	4,4	2,3	10,2	-2,1	-2,1	3,8	78,1	14,7														
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	-9,7	9,2	-8,2	-5,0	16,8	-1,7	4,2	81,5	9,2														
Povjerenje u NVO-e	-13,9	2,5	7,1	6,9	-13,3	-7,9	0,2	68,2	7,4														
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-15,7	9,5	7,8	-2,8	1,5	-8,4	7,6	47,0	9,1														
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	-18,1	11,8	6,4	-5,3	5,2	-11,9	8,1	51,4	8,4														
Povjerenje u sudove	-13,3	7,2	9,3	-0,2	-2,2	-4,9	7,0	42,5	9,8														
Povjerenje u sigurnost proizvoda	14,3	8,3	5,7	2,5	-4,3	-3,0	3,1	81,9	12,3							-6,2	1,7	-2,1	82,9	8,5			
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša							-2,5	6,5	55,3	0,0						-6,1	4,4	64,3	-6,5				
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu						4,4	9,9	0,4	80,6	9,0						-4,6	1,8	62,8	7,9				
<b>Usklađenost i provedba</b>																							
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama							-0,6	-1,6	14,1	-8,4	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi								-4,5	-5,5	21,8	-6,5	
Druge nezakonite prakse							-0,1	-2,1	5,0	-6,3	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača								-1,1	-0,8	72,8	3,8	
											Provjeda zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda								-2,7	-0,1	1,1	67,7	5,8
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																							
Kompozitni pokazatelj „problemi i pritužbe“							1,0	0,3	90,4	1,9	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova								-2,9	1,0	43,5	13,1	
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe							1,6	-1,0	8,0	-5,5													
Nije bilo problema							13,8	-0,7	0,2	77,8	-0,1												

Znanje i povjerenje



Usklađenost i provedba



Rješavanje pritužbi i sporova



- Povjerenje potrošača u sigurnost proizvoda u Nizozemskoj treće je najveće među 28 država članica EU-a
- Nizozemska ima treći najbolji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „usklađenost i izvršenje“
- Nizozemska ima treći najmanji postotak potrošača u EU-28 koji će vjerojatno biti izloženi nepoštenim poslovnim praksama i drugi najmanji postotak potrošača koji će vjerojatno biti izloženi drugim nezakonitim praksama

\*usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Austrija

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28					
<b>Znanje i povjerenje</b>																								
Poznavanje prava potrošača*					1,7	0,4	10,8	-7,3	47,2	2,4	Poznavanje prava potrošača*						-0,4	-2,7	3,5	-2,9	2,4	-1,7	55,6	2,0
Povjerenje u organizacije	4,0	6,7	1,8	-3,5	-0,9	7,7	-8,8	74,3	8,9															
Povjerenje u javna tijela	-1,2	10,9	0,0	-3,2	6,4	3,6	-1,9	81,7	18,3															
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	7,1	6,6	3,8	-9,1	8,4	2,3	-1,7	81,5	9,1															
Povjerenje u NVO-e	6,2	2,6	1,6	1,8	-17,4	17,3	-22,7	59,9	-0,9															
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	3,9	11,2	5,1	-9,1	2,4	12,9	-9,3	48,0	10,1															
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	3,6	15,5	2,3	-9,6	-0,7	14,2	-9,0	52,1	9,1															
Povjerenje u sudove	4,1	6,9	7,9	-8,5	5,4	11,7	-9,5	43,9	11,2															
Povjerenje u sigurnost proizvoda	11,7	8,2	-8,5	1,8	6,1	11,3	-17,3	72,7	3,0								8,3	-6,4	-0,1	79,0	4,6			
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša								20,9	-16,3	65,5	10,2						1,7	-0,8	70,1	-0,7				
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu						7,1	16,1	-1,3	81,0	9,3							6,9	5,7	58,8	3,9				
<b>Usklađenost i provedba</b>																								
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama							-8,6	8,5	11,7	-10,7	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi						1,3	-3,3	26,7	-1,6				
Druge nezakonite prakse							-5,4	2,3	4,4	-6,9	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača						-0,5	3,8	71,7	2,7				
											Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda						-7,4	-0,6	7,1	65,1	3,2			
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																								
Kompozitni pokazatelj „problemi i pritužbe“							-1,8	3,4	93,6	5,2	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova						-3,9	-3,2	35,2	4,8				
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe							20,4	-10,9	13,2	-0,3														
Nije bilo problema						2,8	0,5	5,2	88,6	10,6														

Znanje i povjerenje



Usklađenost i provedba



Rješavanje pritužbi i sporova



- Povjerenje potrošača u mehanizme pravne zaštite i povjerenje u sudove u Austriji treće je najveće među 28 država članica EU-a
- Povjerenje u kupnju na internetu u Austriji povećalo se za malo više od jedne trećine od 2012., a najveći je porast zabilježen u razdoblju 2014. – 2016.
- Austrija ima drugi najmanji postotak potrošača u EU-28 koji će vjerojatno biti izloženi nepoštenim poslovnim praksama i najmanji postotak potrošača koji će vjerojatno biti izloženi drugim nezakonitim praksama
- Austrija ima najbolji rezultat kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „problemi i pritužbe“ potrošača u EU-28
- Postotak austrijskih potrošača koji se nisu susreli s problemima drugi je najveći među 28 država članica EU-a

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Poljska

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28				
<b>Znanje i povjerenje</b>																							
Poznavanje prava potrošača*					-1,0	-1,9	4,5	1,1	49,4	4,6	Poznavanje prava potrošača*					4,5	-2,4	4,3	3,2	-1,1	-0,2	49,3	-4,3
Povjerenje u organizacije	-2,3	8,5	7,7	-4,8	6,7	5,7	1,4	67,9	2,4														
Povjerenje u javna tijela	-2,2	8,7	7,4	-6,7	6,8	7,5	1,0	59,3	-4,1														
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	-1,4	10,3	4,4	-5,6	12,6	6,1	1,1	75,7	3,4														
Povjerenje u NVO-e	-3,4	6,5	11,2	-2,2	0,7	3,4	2,0	68,8	8,0														
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-3,2	6,6	2,3	0,3	3,0	-1,3	-2,2	32,0	-5,9														
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	-2,6	10,1	-2,2	1,2	1,5	-0,9	-1,1	39,7	-3,3														
Povjerenje u sudove	-3,8	3,1	6,8	-0,6	4,5	-1,8	-3,3	24,2	-8,5														
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-19,0	16,4	-2,2	0,4	5,7	8,0	-2,0	76,4	6,8								-0,5	5,3	4,0	79,1	4,7		
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša								4,4	4,0	68,2	12,9						1,9	6,6	81,3	10,5			
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu						-3,3	9,3	-0,3	66,4	-5,3							2,9	-4,5	43,4	-11,5			

Usklađenost i provedba	Učestalost nepoštenih poslovnih praksama	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača	Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda
	Izloženost nepoštenim poslovnim praksama	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi	0,1
	Druge nezakonite prakse	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača	-4,5
		Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda	63,0
			-12,5
			4,4
			47,6
			-14,3

Rješavanje pritužbi i sporova	Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova
	Problem koji nije zanemarivo, ali bez pritužbe	
	Nije bilo problema	3,0
	1,8	-2,9
	-2,8	10,8
	4,3	1,5
	4,6	76,0
	-2,0	



- Povjerenje potrošača u trgovce na malo i pružatelje usluga u Poljskoj povećalo se za malo više od pola od 2008., od čega najviše u razdoblju 2012. – 2014.
- Povjerenje potrošača u tvrdnje o zaštiti okoliša u Poljskoj treće je najveće među 28 država članica EU-a
- Poljska ima drugi najlošiji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „usklađenost i provedba“
- Poljska ima najveći postotak trgovaca na malo u EU-28 koji su se vjerojatno susreli s nepoštenim poslovnim praksama svojih domaćih konkurenata
- Poljska ima najmanji postotak trgovaca na malo u EU-28 koji smatraju da se zakonodavstvo o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda provodi

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Portugal

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28			
<b>Znanje i povjerenje</b>																						
Poznavanje prava potrošača*					-1,9	-0,4	1,9	0,9	43,0	-1,8	Poznavanje prava potrošača*					-11,5	11,2	4,1	-5,6	0,9		
Povjerenje u organizacije	16,1	-0,5	3,6	6,6	-4,0	0,8	1,4	63,2		-2,2										1,9		
Povjerenje u javna tijela	18,5	-3,3	1,0	2,1	-1,1	4,7	2,8	62,5		-0,9												
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	7,4	6,7	4,9	8,5	-2,7	-2,6	4,1	62,1		-10,2												
Povjerenje u NVO-e	22,5	-4,7	5,0	9,1	-8,2	0,3	-2,8	65,1		4,3												
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	6,1	1,0	11,4	2,4	-4,4	3,9	-6,4	27,7		-10,1												
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	13,1	-0,2	12,9	0,8	-5,5	2,5	-6,1	33,5		-9,5												
Povjerenje u sudove	-0,8	2,2	10,0	4,1	-3,3	5,3	-6,7	21,9		-10,8												
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-2,3	9,8	-8,4	7,7	-4,6	1,7	0,7	62,2		-7,5						2,4	-3,7	6,7	73,9	-0,5		
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša						-0,6	-2,5	56,9		1,5						0,4	-2,5	63,1	-7,7			
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					-1,8	2,0	4,2	43,4		-28,2						-10,5	6,4	63,6	8,7			
<b>Usklađenost i provedba</b>																						
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						0,8	0,2	20,9	-1,6		Učestalost nepoštenih poslovnih praksi							-6,0	4,1	30,7	2,4	
Druge nezakonite prakse						-2,1	0,8	10,2	-1,1		Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača							5,8	-0,5	59,8	-9,2	
											Provjeda zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda							-12,5	8,2	-4,0	60,3	-1,6
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																						
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“						-2,6	1,6	89,4	1,0		Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova							21,6	-6,9	45,3	14,9	
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						5,2	-3,3	12,4	-1,1													
Nije bilo problema					4,2	-4,6	2,5	82,5	4,6													

Znanje i povjerenje



Usklađenost i provedba



Rješavanje pritužbi i sporova



- Potrošači u Portugalu imaju treće najmanje povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga u EU-28
- Povjerenje potrošača u mehanizme pravne zaštite u Portugalu treće je najmanje među 28 država članica EU-a
- Povjerenje potrošača u kupnju na internetu u Portugalu najmanje je među 28 država članica EU-a

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Rumunjska

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28							
<b>Znanje i povjerenje</b>																										
Poznavanje prava potrošača*					-11,0	0,0	0,2	1,5	37,5	-7,3	Poznavanje prava potrošača*					9,9	-3,1	1,7	10,7	-1,4	0,7	55,6	2,0			
Povjerenje u organizacije	12,2	-0,9	6,1	0,4	3,7	7,3	-2,2	59,1		-6,3	Povjerenje u sigurnost proizvoda															
Povjerenje u javna tijela	11,5	-3,1	6,9	-1,1	1,9	5,4	-2,7	53,0		-10,3	Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša															
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	12,9	0,0	6,3	-2,8	14,2	7,1	2,3	72,1		-0,2	Povjerenje u prodaju na internetu na domaćem tržištu															
Povjerenje u NVO-e	12,2	0,4	5,0	5,1	-5,0	9,3	-6,3	52,3		-8,5	Izloženost nepoštenim poslovnim praksama															
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	9,9	0,1	13,7	2,3	-2,7	7,7	-10,0	46,0		8,1	Druge nezakonite prakse															
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	12,9	0,7	13,1	-0,2	-2,0	7,0	-11,3	49,3		6,3	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi															
Povjerenje u sudove	7,0	-0,5	14,3	4,8	-3,3	8,3	-8,8	42,6		9,9	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača															
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-3,5	7,1	7,9	0,7	3,1	6,6	-4,5	51,0		-18,7	Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda															
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša																										
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu									9,0																	
<b>Usklađenost i provedba</b>																										
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama									-5,3	1,5	21,5	-0,9	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi													
Druge nezakonite prakse									-5,0	-1,3	14,4	3,2	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača													
Kompozitni pokazatelj „problemi i pritužbe“									0,0	-0,7	83,0	-5,4	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova													
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe									-10,3	-0,8	28,4	14,8														
Nije bilo problema									-7,2	-2,1	-2,6	72,8	-5,2													

Znanje i povjerenje



Usklađenost i provedba



Rješavanje pritužbi i sporova



- Povjerenje potrošača u trgovce na malo i pružatelje usluga u Rumunjskoj više se nego udvostručilo od 2008., od čega najviše u razdoblju 2012. – 2014.
- Povjerenje potrošača u sigurnost proizvoda u Rumunjskoj drugo je najmanje među 28 država članica EU-a
- Povjerenje u kupnju na internetu u Rumunjskoj stalno raste, a od 2012. gotovo se udvostručilo, od čega najviše u razdoblju 2012. – 2014.
- Povjerenje trgovaca na malo u sigurnost proizvoda u Rumunjskoj treće je najmanje među 28 država članica EU-a
- Rumunjska ima drugi najlošiji rezultat kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „problemi i pritužbe“ potrošača u EU-28

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Slovenija

Potrošači	2009.-2008	2010.-2009	2011.-2010	2012.-2011	2014.-2012	2012.-2014	2016.-2014	2018.-2016	2018.	Država – EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008	2010.-2009	2011.-2010	2012.-2011	2014.-2012	2016.-2014	2018.-2016	2018.	Država – EU-28			
<b>Znanje i povjerenje</b>																							
Poznavanje prava potrošača*					-10,2	12,6	0,2	4,7	47,4	2,6	Poznavanje prava potrošača*												
Povjerenje u organizacije	3,1	0,1	-7,2	0,7	0,4	8,9	1,3	59,1	<b>-6,4</b>		Povjerenje u sigurnost proizvoda												
Povjerenje u javna tijela	2,6	-1,3	-9,2	0,6	-0,3	9,8	5,8	48,4	<b>-15,0</b>		Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša												
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	4,1	5,7	-6,7	-8,2	10,3	7,0	1,1	73,5	1,2		Povjerenje u prodaju na internetu na domaćem tržištu												
Povjerenje u NVO-e	2,7	-4,0	-5,6	9,7	-8,9	9,7	-3,1	55,4	-5,4														
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-5,2	-1,5	-2,7	9,8	-8,6	21,3	-1,2	41,6	3,7														
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	-2,8	-5,3	-0,5	3,1	-4,8	5,3	-5,7	28,9	<b>-14,2</b>														
Povjerenje u sudove	-7,6	2,3	-4,8	16,5	-12,5	37,3	3,3	54,2	<b>21,5</b>														
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-10,8	4,3	-7,4	4,2	-10,3	0,6	9,2	69,1	-0,6														
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša						-0,9	1,0	49,4	<b>-5,9</b>														
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					-5,4	11,9	1,4	62,8	<b>-8,9</b>														
<b>Usklađenost i provedba</b>																							
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						4,1	-3,6	19,7	-2,7		Učestalost nepoštenih poslovnih praksi								5,8	-5,8	25,8	-2,5	
Druge nezakonite prakse						0,3	-1,8	7,8	<b>-3,4</b>		Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača								3,5	2,3	60,6	<b>-8,4</b>	
											Provjeda zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda								-7,1	4,3	3,3	57,7	-4,2
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																							
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“						1,0	-1,3	91,7	<b>3,2</b>		Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova								16,1	-3,9	43,3	<b>12,9</b>	
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						-6,8	2,0	13,6	0,1														
Nije bilo problema					8,9	-0,7	-2,0	84,4	<b>6,4</b>														



- Potrošači u Sloveniji imaju drugo najmanje povjerenje u javna tijela u EU-28
- Slovenski potrošači imaju najmanje povjerenje u mehanizme alternativnog rješavanja sporova, a najveće povjerenje je u sudove među 28 zemalja EU-a
- Povjerenje potrošača u sudove u Sloveniji gotovo se utrostručilo od 2008., od čega najviše u razdoblju 2014. – 2016.
- Povjerenje trgovaca na malo u prodaju na internetu u Sloveniji najveće je među 28 država članica EU-a

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Slovačka

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018. EU-28	Država - EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018. EU-28	Država - EU-28				
<b>Znanje i povjerenje</b>																							
Poznavanje prava potrošača*					3,5	5,1	3,0	-1,6	57,9	13,1	Poznavanje prava potrošača*					21,3	-12,1	3,6	-1,2	-3,0	2,2	47,3	-6,3
Povjerenje u organizacije	-0,9	1,5	6,5	1,7	-0,2	0,5	4,2	61,2	-4,3														
Povjerenje u javna tijela	-0,8	1,4	6,8	-3,6	1,5	0,0	4,0	54,8	-8,6														
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	0,7	2,4	6,5	-0,2	10,8	1,3	6,6	80,2	7,9														
Povjerenje u NVO-e	-2,6	0,6	6,1	8,9	-12,8	0,4	1,8	48,6	-12,2														
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	2,1	2,3	7,7	6,4	7,4	-13,5	-2,0	25,1	-12,8														
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	4,1	3,3	6,6	10,3	9,5	-18,4	0,3	32,8	-10,2														
Povjerenje u sudove	0,2	1,4	8,8	2,5	5,3	-8,6	-4,3	17,4	-15,3														
Povjerenje u sigurnost proizvoda	4,9	9,5	-12,2	1,3	-6,2	8,4	6,9	72,4	2,7							-2,2	7,0	0,4	78,5	4,1			
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša							1,8	-1,2	52,1	-3,2						2,3	-3,9	57,8	-13,0				
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu						-1,7	8,0	7,2	71,3	-0,3						-1,0	-7,1	35,4	-19,5				
<b>Usklađenost i provedba</b>																							
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama							-2,1	0,3	30,1	7,7	Učestalost nepoštenih poslovnih praksi									-1,9	-9,1	38,3	10,0
Druge nezakonite prakse							-4,2	-3,9	9,9	-1,3	Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača									-3,3	-1,6	55,8	-13,2
										Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda									-4,5	0,6	-3,5	47,8	-14,1
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																							
Kompozitni pokazatelj „problemi i pritužbe“							-0,3	2,6	90,9	2,4	Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova									-4,4	1,8	21,6	-8,8
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe							2,9	-1,5	9,9	-3,7													
Nije bilo problema						10,3	1,2	2,0	79,6	1,6													



- Potrošači u Slovačkoj drugi su najbolji u poznavanju svojih prava u EU-28
- Povjerenje potrošača u mehanizme pravne zaštite u Slovačkoj najmanje je u EU-28. Taj rezultat uglavnom je uvjetovan njihovim povjerenjem u sudove, koje je najmanje u EU-28.
- Povjerenje trgovaca na malo u prodaju na internetu u Slovačkoj treće je najmanje među 28 država članica EU-a
- Slovačka ima treći najmanji postotak trgovaca na malo u EU-28 koji smatraju da njihovi domaći konkurentri poštuju zakonodavstvo o sigurnosti proizvoda i zaštiti potrošača
- Slovačka ima treći najmanji postotak trgovaca na malo u EU-28 koji smatraju da se zakonodavstvo o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda provodi

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

Finska																							
Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28				
<b>Znanje i povjerenje</b>																							
Poznavanje prava potrošača*					-8,6	-0,9	0,4	-3,1	35,6	-9,2	Poznavanje prava potrošača*					4,6	-3,2	1,2	-6,3	-1,2	0,6	56,5	2,9
Povjerenje u organizacije	-6,5	-2,5	4,5	0,1	3,3	-3,0	2,4	79,8	14,4														
Povjerenje u javna tijela	-4,9	-2,8	3,4	6,5	1,5	-5,3	3,7	82,9	19,5														
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	-10,9	-2,3	3,7	-7,8	10,8	0,3	-0,9	81,6	9,3														
Povjerenje u NVO-e	-3,6	-2,4	6,3	1,4	-2,4	-3,9	4,5	75,1	14,3														
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-3,7	9,4	8,2	1,9	2,3	-7,8	1,4	45,6	7,7														
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	0,0	7,9	7,4	7,6	-6,3	-4,6	0,9	58,9	15,9														
Povjerenje u sudove	-7,5	10,9	9,0	-3,9	11,0	-11,0	1,8	32,3	-0,5														
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-4,2	2,4	-2,4	-0,2	-0,5	-8,3	3,6	84,5	14,9								-2,7	-1,7	-1,9	90,1	15,7		
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša							-6,1	6,9	64,3	9,0						3,7	-0,8	85,3	14,5				
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu						-0,3	6,4	5,6	75,4	3,8						1,5	-3,3	69,9	15,0				
<b>Usklađenost i provedba</b>																							
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						3,8	-4,1	25,6	3,2		Učestalost nepoštenih poslovnih praksi									0,5	0,3	32,4	4,1
Druge nezakonite prakse						2,3	-0,7	7,4	-3,9		Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača								-1,5	1,9	77,9	8,9	
											Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda								0,0	1,3	-2,3	72,5	10,6
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																							
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“						0,8	0,1	89,7	1,3		Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova								1,4	7,3	52,2	21,8	
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						-3,8	-0,9	4,8	-8,7														
Nije bilo problema						3,5	0,9	0,3	73,0	-4,9													
  																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Finska ima drugi najbolji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „znanje i povjerenje“</li> <li>■ Povjerenje potrošača u organizacije u Finskoj drugo je najveće, povjerenje u javna tijela treće najveće, a povjerenje u NVO-e drugo najveće među 28 država članica EU-a</li> <li>■ Potrošači u Finskoj imaju drugo najveće povjerenje u mehanizme alternativnog rješavanja sporova u EU-28</li> <li>■ Povjerenje potrošača u sigurnost proizvoda najveće je među 28 država članica EU-a</li> <li>■ Povjerenje trgovaca na malo u sigurnost proizvoda i u tvrdnje o zaštiti okoliša u Finskoj najveće je među 28 država članica EU-a</li> <li>■ Finska ima treći najveći postotak trgovaca na malo u EU-28 koji smatraju da njihovi domaći konkurenți poštuju zakonodavstvo o sigurnosti proizvoda i zaštiti potrošača</li> <li>■ Finska ima treći najbolji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „rješavanje pritužbi i sporova“</li> <li>■ Postotak finskih potrošača koji su se susreli s problemima koji nisu zanemarivi, ali nisu uložili pritužbu, najmanji je u EU-28</li> <li>■ Postotak finskih trgovaca na malo koji su upoznati s mehanizmima alternativnog rješavanja sporova najveći je u EU-28</li> <li>■ Finska ima treći najveći postotak trgovaca na malo u EU-28 koji će vjerojatno biti uključeni u mehanizme alternativnog rješavanja sporova</li> </ul>																							

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Švedska

Potrošači	2009.-2008	2010.-2009	2011.-2010	2012.-2011	2014.-2012	2016.-2014	2018.-2016	2018.	Država - EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008	2010.-2009	2011.-2010	2012.-2011	2014.-2012	2016.-2014	2018.-2016	2018.	Država - EU-28				
<b>Znanje i povjerenje</b>																							
Poznavanje prava potrošača*					-7,9	-2,3	-1,7	-0,4	41,2	-3,6	Poznavanje prava potrošača*					8,6	2,1	-0,8	-3,1	-1,6	-4,4	57,1	3,5
Povjerenje u organizacije	-9,9	5,1	-0,5	1,6	-3,8	-0,6	-0,3	65,5	0,1														
Povjerenje u javna tijela	-9,4	7,2	-0,5	3,4	0,5	-0,3	0,7	75,5	12,1														
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	-8,6	6,1	-2,4	-9,2	12,4	1,1	1,1	73,6	1,3														
Povjerenje u NVO-e	-11,6	2,0	1,5	10,7	-24,2	-2,7	-2,8	47,6	-13,2														
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-19,0	8,1	2,9	4,2	-3,7	-0,8	0,0	28,2	-9,7														
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	-17,3	6,3	3,2	1,9	-0,1	0,7	0,7	37,9	-5,1														
Povjerenje u sudove	-20,6	9,8	2,7	6,4	-7,3	-2,3	-0,7	18,5	-14,3														
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-4,8	-1,1	1,6	-8,5	3,6	3,3	2,8	71,4	1,7								-5,6	5,9	-4,6	83,3	8,9		
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša								2,2	2,6	53,8	-1,6						2,7	0,4	80,1	9,3			
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					4,2	8,6	3,1	83,1	11,5								5,8	5,6	67,2	12,3			
<b>Usklađenost i provedba</b>																							
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						0,9	-2,2	24,1	1,7		Učestalost nepoštenih poslovnih praksi								-3,0	-2,7	23,5	-4,8	
Druge nezakonite prakse						3,0	-2,2	8,7	-2,5		Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača							0,6	0,3	72,0	3,0		
										Provedba zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda							-4,9	7,1	-0,9	65,3	3,4		
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>																							
Kompozitni pokazatelj „problemi i pritužbe“						-1,1	1,4	91,5	3,0		Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova								-1,9	1,3	68,5	38,1	
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						1,5	4,6	11,4	-2,2														
Nije bilo problema					15,9	-0,5	3,4	83,2	5,2														

Znanje i povjerenje



Usklađenost i provedba



Rješavanje pritužbi i sporova



■ Potrošači u Švedskoj imaju treće najmanje povjerenje u sudove u EU-28

■ Švedska ima najbolji rezultat od 28 država članica EU-a kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „rješavanje pritužbi i sporova“

■ Švedska ima najveći postotak trgovaca na malo u EU-28 koji će vjerojatno biti uključeni u mehanizme alternativnog rješavanja sporova

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Ujedinjena Kraljevina

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država - EU-28
<b>Znanje i povjerenje</b>									
Poznavanje prava potrošača*					-5,4	1,3	17,6	-15,0	40,1
Povjerenje u organizacije	3,0	7,6	-2,8	0,6	-2,8	9,2	-13,5	71,8	6,3
Povjerenje u javna tijela	3,3	11,9	-3,2	-0,6	0,2	6,8	-10,0	74,2	10,8
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga	2,0	5,3	-5,7	-3,2	9,0	3,0	-6,3	79,6	7,3
Povjerenje u NVO-e	3,7	5,5	0,6	5,4	-17,7	17,9	-24,1	61,5	0,7
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite	-4,2	16,7	-4,1	-6,5	-0,5	13,3	-16,9	44,6	6,7
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova	2,3	12,0	-2,2	-14,0	0,4	15,5	-18,3	48,9	5,8
Povjerenje u sudove	-10,8	21,5	-5,9	0,9	-1,5	11,1	-15,5	40,3	7,6
Povjerenje u sigurnost proizvoda	-1,1	-1,0	2,8	-3,3	-1,0	10,6	-12,3	81,9	12,2
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša						13,0	-18,0	63,1	7,8
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					5,0	8,8	0,7	87,5	15,9
<b>Trgovci na malo</b>									
Poznavanje prava potrošača*									
Povjerenje na malo									
Povjerenje u sigurnost proizvoda									
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša									
Povjerenje u prodaju na internetu na domaćem tržištu									

Usklađenost i provedba									
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						-15,8	16,3	20,2	-2,2
Druge nezakonite prakse						-11,1	13,4	15,6	4,4
Učestalost nepoštenih poslovnih praksi									
Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača									
Provđena zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda									
Rješavanje pritužbi i sporova									
Kompozitni pokazatelj „problemi i pritužbe“						1,8	-3,5	86,3	-2,2
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						19,3	-23,3	5,2	-8,4
Nije bilo problema						3,8	9,0	-16,0	66,3
Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova									



- Povjerenje potrošača u kupnju na internetu u Ujedinjenoj Kraljevini najveće je u EU-28
- Ujedinjena Kraljevina ima treći najlošiji rezultat kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „rješavanje pritužbi i sporova“ u EU-28
- Postotak potrošača u Ujedinjenoj Kraljevini koji su se susreli s problemima koji nisu zanemarivi, ali nisu uložili pritužbu, drugi je najmanji u EU-28
- Postotak potrošača u Ujedinjenoj Kraljevini koji se nisu susreli s problemima najmanji je u EU-28

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

Island										
Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28	Trgovci na malo
	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država – EU-28	
<b>Znanje i povjerenje</b>										
Poznavanje prava potrošača*					0,3	-3,6	4,5	-0,9	46,7	1,9
Povjerenje u organizacije					-5,7	12,2	0,7	0,8	60,3	-5,2
Povjerenje u javna tijela					-4,3	16,6	0,1	5,5	50,9	-12,4
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga					-8,2	12,9	-0,9	-1,9	63,6	-8,7
Povjerenje u NVO-e					-4,7	7,0	3,0	-1,3	66,4	5,6
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite					-3,3	1,2	-5,1	-4,6	28,7	-9,2
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova					-6,1	-6,3	-7,6	-3,5	26,3	-16,7
Povjerenje u sudove					-0,6	8,7	-2,7	-5,7	31,1	-1,6
Povjerenje u sigurnost proizvoda					2,7	3,4	0,1	5,3	74,3	4,6
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša							-5,9	0,8	44,8	-10,5
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					9,3	6,9	1,4	79,3	7,7	
<b>Usklađenost i provedba</b>										
Izloženost nepoštenim poslovnim praksama						1,0	-1,0	11,2	-11,2	
Druge nezakonite prakse						2,9	-3,3	10,3	-0,9	
Učestalost nepoštenih poslovnih praksi										-6,1
Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača										0,4
Provreda zakonodavstva o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda										74,1
										-7,6
										5,1
										48,8
										-13,1
<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>										
Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“						-1,1	-0,8	87,9	-0,6	
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe						1,5	2,7	16,8	3,2	
Nije bilo problema					2,0	0,5	-1,6	78,0	0,0	
Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova										-8,1
										0,4
										27,3
										-3,1
<b>Znanje i povjerenje</b>			<b>Usklađenost i provedba</b>			<b>Rješavanje pritužbi i sporova</b>				
										

■ Potrošači u Islandu imaju treće najmanje povjerenje u javna tijela među svih 30 zemalja

■ Povjerenje potrošača u mehanizme alternativnog rješavanja sporova u Islandu stalno pada, a od 2011. se gotovo prepovolilo, što je dovelo do najmanje vrijednosti među svih 30 zemalja. Najveći pad zabilježen je u razdoblju 2014. – 2016.

■ Povjerenje potrošača u tvrdnje o zaštiti okoliša u Islandu drugo je najmanje među svih 30 zemalja

■ Trgovci na malo u Islandu najbolje poznaju prava potrošača među svih 30 zemalja

■ Povjerenje trgovaca na malo u prodaju na internetu u Islandu treće je najveće među svih 30 zemalja

■ Island ima drugi najmanji postotak potrošača među svih 30 zemalja koji će vjerojatno biti izloženi nepoštenim poslovnim praksama

■ Postotak islandskih trgovaca na malo koji su upoznati s mehanizmima alternativnog rješavanja sporova smanjio se za nešto više od jedne trećine od 2011., što je dovelo do treće najniže vrijednosti među svih 30 zemalja

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## Norveška

Potrošači	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država - EU-28	Trgovci na malo	2009.-2008.	2010.-2009.	2011.-2010.	2012.-2011.	2014.-2012.	2016.-2014.	2018.-2016.	2018.	Država - EU-28				
<b>Znanje i povjerenje</b>																							
Poznavanje prava potrošača*					-2,3	-3,5	-0,5	1,1	52,7	7,9	Poznavanje prava potrošača*					-6,5	4,4	4,6	-11,2	-3,0	3,7	57,8	4,2
Povjerenje u organizacije					-5,0	9,0	-3,9	-1,4	71,6	6,1													
Povjerenje u javna tijela					-4,2	10,9	-1,9	-0,9	80,6	17,2													
Povjerenje u trgovce na malo i pružatelje usluga					-11,9	22,0	-0,5	-2,6	75,7	3,4													
Povjerenje u NVO-e					1,1	-6,0	-9,4	-0,7	58,4	-2,4													
Povjerenje u mehanizme pravne zaštite					-5,2	8,2	-8,3	-0,5	42,9	5,0													
Povjerenje u alternativno rješavanje sporova					-8,8	8,7	-8,2	-0,2	47,0	4,0													
Povjerenje u sudove					-1,7	7,7	-8,4	-0,7	38,7	5,9													
Povjerenje u sigurnost proizvoda					0,1	1,0	1,6	-0,2	83,9	14,2						-5,9	3,9	9,7	93,7	19,3			
Povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša							0,8	-2,4	60,4	5,1							2,5	3,9	85,1	14,3			
Povjerenje u kupnju na internetu na domaćem tržištu					5,1	7,9	-2,5	84,4	12,8								-9,0	10,0	60,8	5,9			

## Usklađenost i provedba

Izloženost nepoštenim poslovnim praksama					0,7	-0,7	19,7	-2,7		Učestalost nepoštenih poslovnih praksi							-5,3	-2,8	21,6	-6,7
Druge nezakonite prakse					-0,7	-1,8	6,7	-4,6		Usklađenost sa zakonodavstvom o zaštiti potrošača							-1,0	0,5	72,5	3,5

## Rješavanje pritužbi i sporova

Kompozitni pokazatelj „problem i pritužbe“					-0,5	0,1	89,9	1,5		Sudjelovanje u mehanizmima alternativnog rješavanja sporova							-6,4	10,2	50,3	19,9	
Problemi koji nisu zanemarivi, ali bez pritužbe					-1,3	0,9	13,0	-0,6													
Nije bilo problema					18,5	-1,9	-1,6	78,1	0,2												

Znanje i povjerenje



Usklađenost i provedba



Rješavanje pritužbi i sporova



- Norveška ima drugi najbolji rezultat među svih 30 zemalja kad je riječ o kompozitnom pokazatelju „znanje i povjerenje“
- Povjerenje potrošača u sigurnost proizvoda u Norveškoj drugo je najveće među svih 30 zemalja
- Povjerenje trgovaca na malo u sigurnost proizvoda najveće je, a povjerenje u tvrdnje o zaštiti okoliša drugo je najveće među svih 30 zemalja

\* usporedba s prethodnim godinama samo na temelju usporedivih pitanja

## **Kontakt s EU-om**

### **Osobno**

U cijeloj Europskoj uniji postoje stotine informacijskih centara Europe Direct. Adresu najbližeg centra možete pronaći na: [https://europa.eu/european-union/contact\\_hr](https://europa.eu/european-union/contact_hr)

### **Telefonom ili e-poštom**

*Europe Direct* je služba koja odgovara na vaša pitanja o Europskoj uniji. Možete im se obratiti:

- na besplatni telefonski broj: 00 800 6 7 8 9 10 11 (neki operateri naplaćuju te pozive),
- na broj: +32 22999696 ili
- e-poštom preko: [https://europa.eu/european-union/contact\\_hr](https://europa.eu/european-union/contact_hr)

## **Traženje informacija o EU-u**

### **Na internetu**

Informacije o Europskoj uniji na svim službenim jezicima EU-a dostupne su na internetskim stranicama Europa: [https://europa.eu/european-union/index\\_hr](https://europa.eu/european-union/index_hr)

### **Publikacije EU-a**

Besplatne publikacije ili publikacije EU-a koje se naplaćuju možete preuzeti ili naručiti preko internetske stranice: <https://publications.europa.eu/hr/publications>. Za više primjeraka besplatnih publikacija obratite se službi *Europe Direct* ili najbližemu informacijskom centru (vidjeti [https://europa.eu/european-union/contact\\_hr](https://europa.eu/european-union/contact_hr)).

### **Zakonodavstvo EU-a i povezani dokumenti**

Za pristup pravnim informacijama iz EU-a, uključujući cjelokupno zakonodavstvo EU-a od 1952. na svim službenim jezičnim verzijama, posjetite internetske stranice EUR-Lexa: <https://eur-lex.europa.eu/homepage.html?locale=hr>

### **Otvoreni podaci iz EU-a**

Portal otvorenih podataka EU-a (<http://data.europa.eu/euodp/hr>) omogućuje pristup podatkovnim zbirkama iz EU-a. Podatci se mogu besplatno preuzimati i ponovno uporabiti u komercijalne i nekomercijalne svrhe.



Publications Office  
of the European Union