



Odjeljenje za empirijska istraživanja



Centar za zaštitu potrošača Crne Gore
Consumers Protection Center Montenegro

Zaštita potrošača u percepciji javnog mnjenja

Jun 2005.



KAMPANJA ZA EDUKACIJU I INFORMISANJE POTROŠAČA
An EU-funded project managed by European Agency for Reconstruction



UZORAK

Istraživanje obavljeno u periodu od 10. do 17. juna 2005.

Primijenjen Cedom-ov, standardni dvoetafni stratifikovani uzorak.

Ukupno anketirano 1011 ispitanika iz 9 opština: Pljevalja, Berana, Bijelog Polja, Podgorice, Nikšića, Cetinja, Herceg-Novog, Bara i Ulcinja.

OSNOVNE KARAKTERISTIKE UZORKA

Starosna struktura ispitanika	%
od 18 do 24 godina	14.2
od 25 do 34 godina	19.4
od 35 do 44 godina	18.0
od 45 do 54 godina	19.6
od 55 do 64 godina	17.3
preko 65 godina	11.5
UKUPNO	100.0

Obrazovanje ispitanika	%
Bez obrazovanja	1.2
Osnovno obrazovanje	11.0
Srednje i više obrazovanje	67.7
Visoko obrazovanje	18.7
Bez odgovora	1.4
UKUPNO	100.0

OSNOVNE KARAKTERISTIKE UZORKA

Bračni status	%
Udata/oženjen	59.1
Neudata/neoženjen	24.8
Udovica/udovac	10.6
Razveden-a	4.2
Bez odgovora	1.4
UKUPNO	100.0

Ukupni mjesečni prihodi domaćinstva	%
Manje od 150 €	23.2
Između 150 i 300 €	39.9
Između 300 i 500 €	22.4
Više od 500 €	13.3
Bez odgovora	1.2
UKUPNO	100.0

OSNOVNE KARAKTERISTIKE UZORKA

Broj članova domaćinstva	%
1 član	3.4
2 člana	8.8
3 člana	17.9
4 člana	32.0
5 članova	22.1
6 i više članova	13.2
Bez odgovora	2.5
UKUPNO	100.0

Broj članova domaćinstva sa redovnim prihodima	%
1	36.4
2	38.5
3	11.9
4	4.0
5	0.9
6	0.2
7	0.1
8	0.2
Bez odgovora	7.8
UKUPNO	100.0

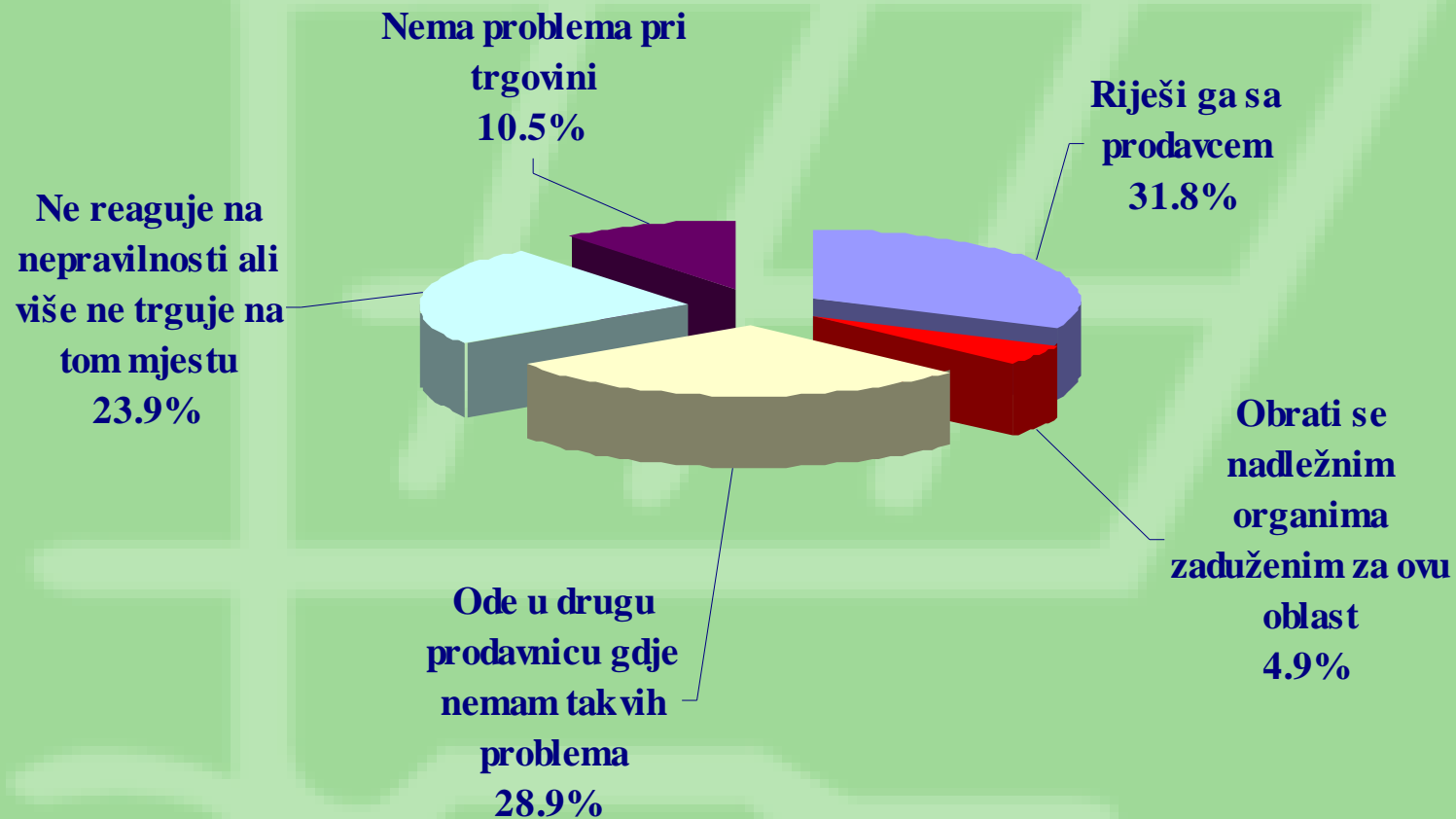
OSNOVNE KARAKTERISTIKE UZORKA

Zanimanje ispitanika	%
Poljoprivrednik	0.4
Radnik	19.7
Službenik	15.6
Stručnjak	3.5
Rukovodilac	1.7
Privatnik/vlasnik	6.2
Đak-student	6.9
Domaćica	7.1
Penzioner	21.9
Nezaposlen	12.5
Ostalo	4.3
Bez odgovora	0.3
UKUPNO	100.0

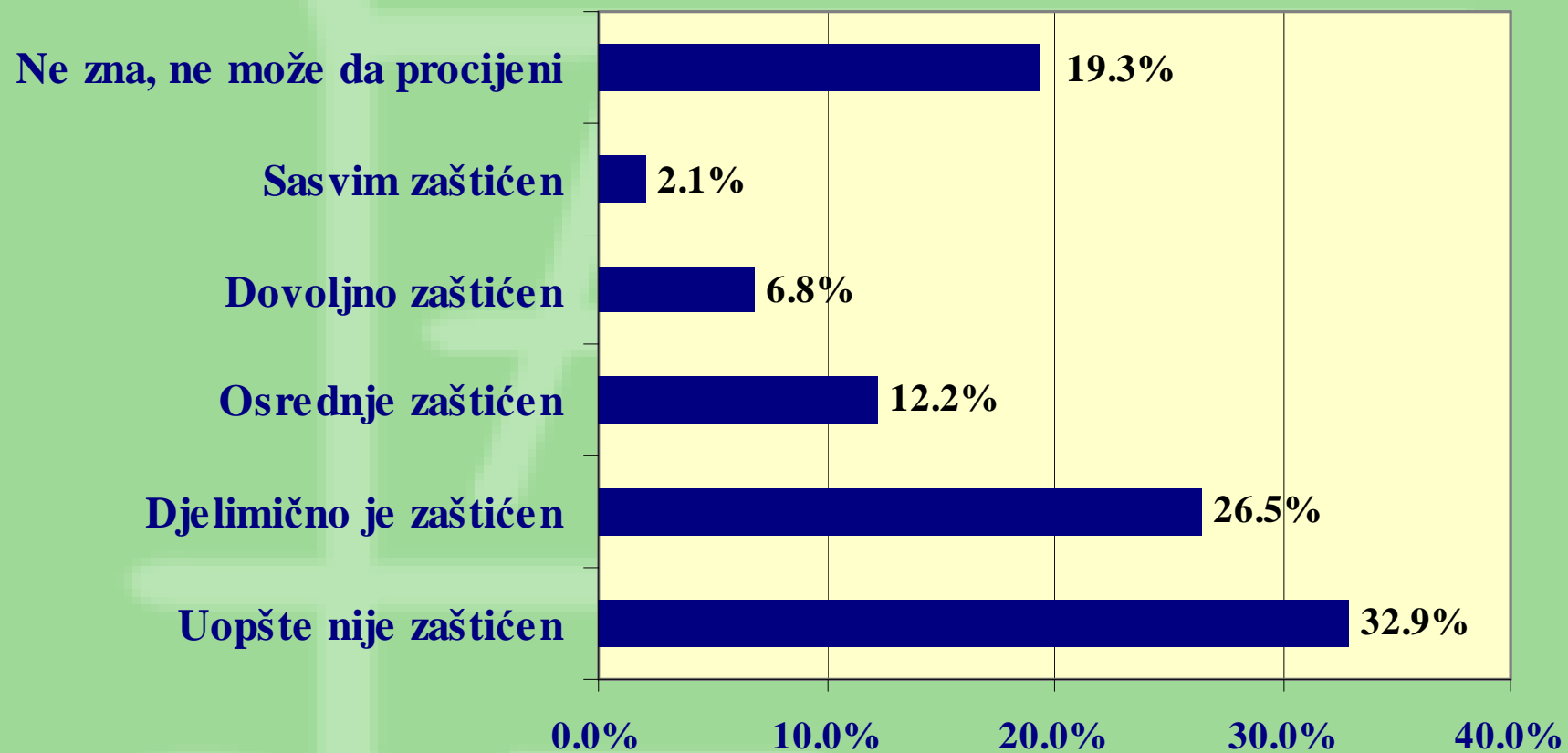
NEPRAVILNOSTI NA KOJE NAILAZI POTROŠAČ

	%
Loša usluga prodavaca	27.2
Pprevarne ili neistaknute cijene	15.5
Loš kvalitet proizvoda	15.8
Istekao rok trajanja	17.8
Nedostatak deklaracije ili nepotpuna deklaracija	23.6

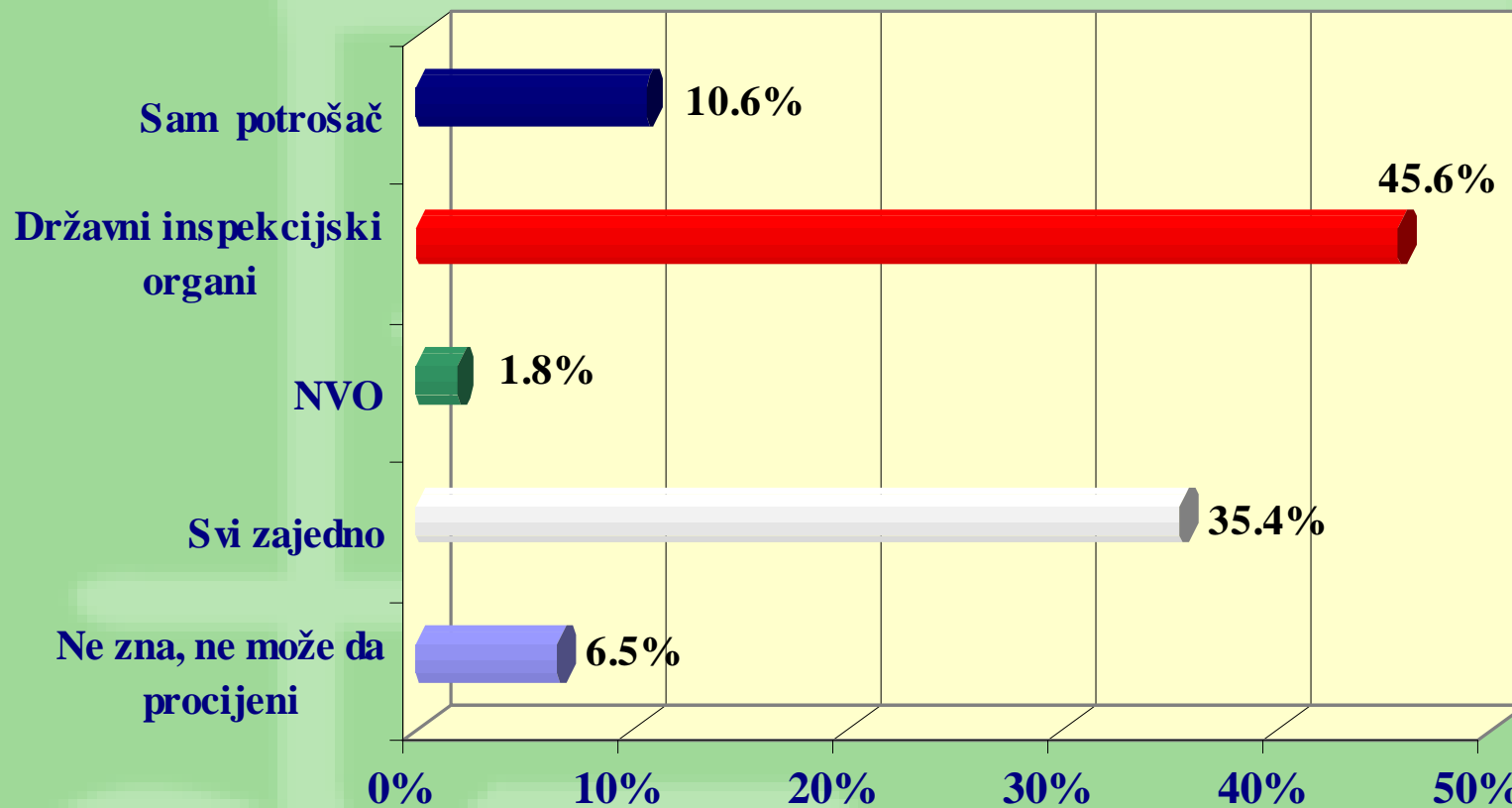
RJEŠAVANJE PROBLEMA KOD NEPRAVILNOSTI



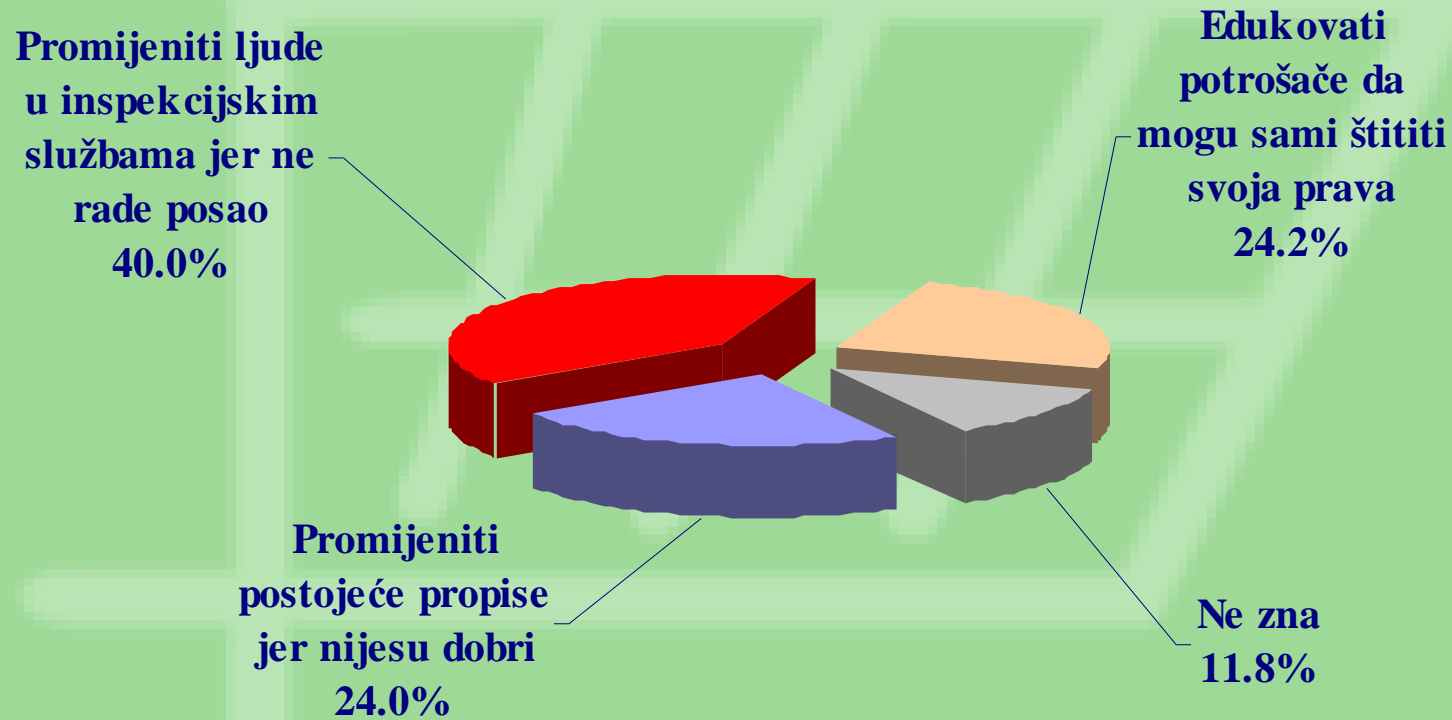
ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA



KO ŠTITI PRAVA POTROŠAČA?



KAKO ZAŠTITI PRAVA POTROŠAČA?



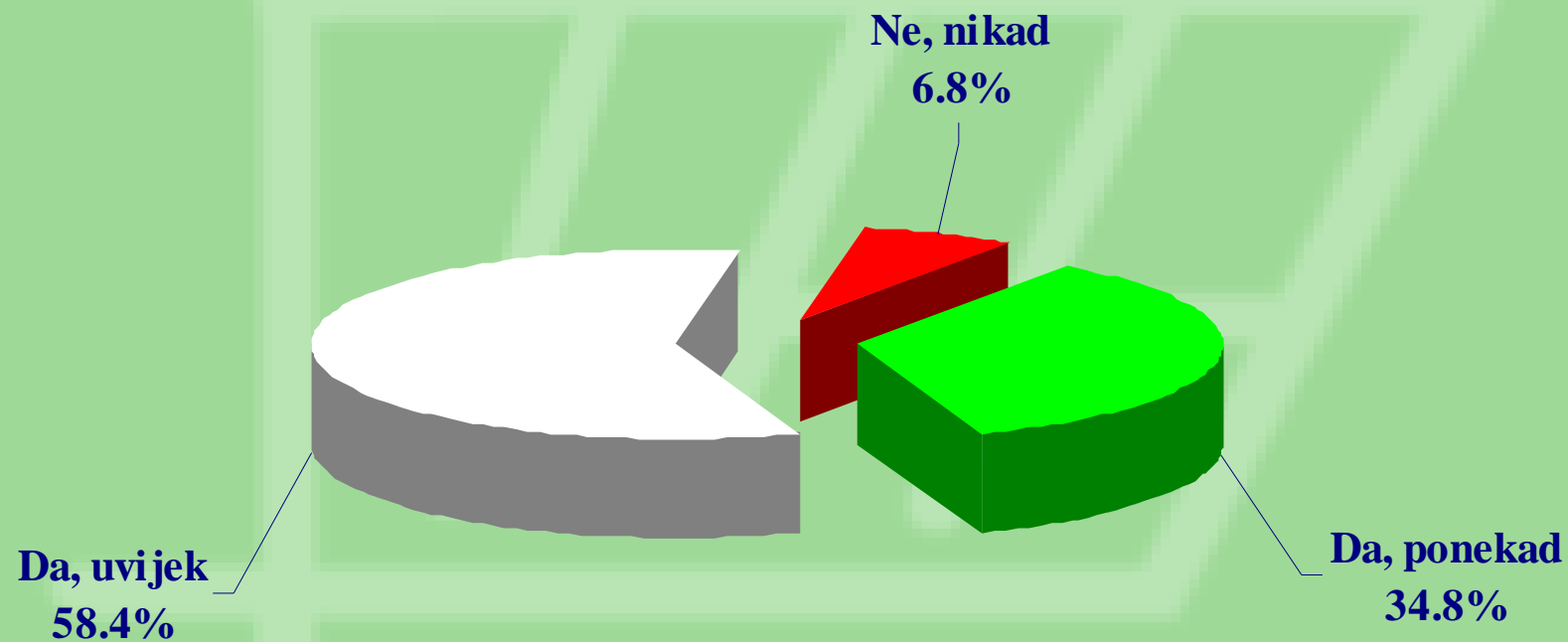
SADRŽAJ DEKLARACIJE NA MESNIM PRERAĐEVINAMA



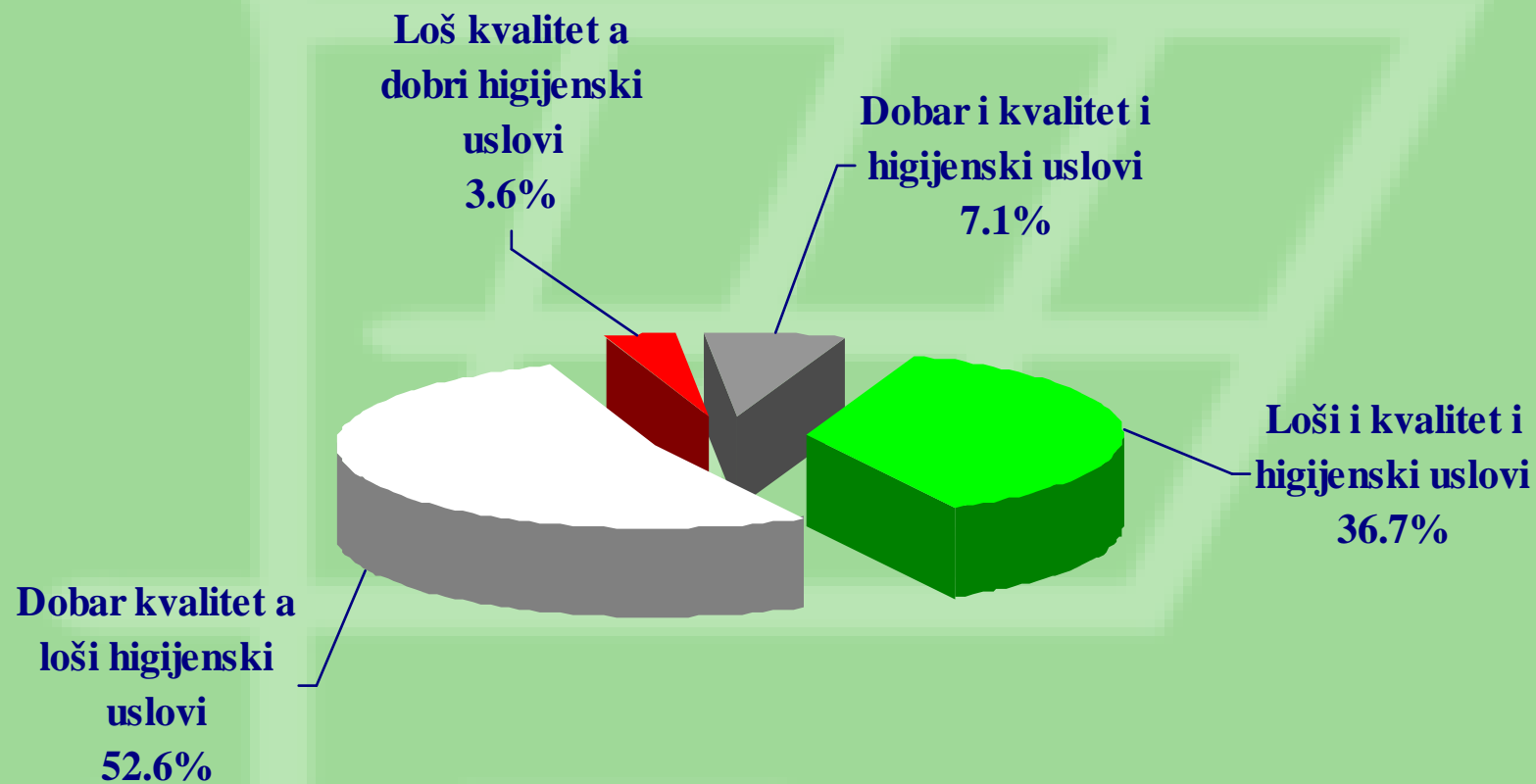
PROIZVODI SA DEKLARACIJOM

	%
Samo hrana	10.4
Odjevni predmeti	0.4
Tehnička roba	1.0
Preparati za ličnu higijenu	0.9
Sva roba na tržištu koja je namijenjena širem krugu potrošača	87.3

KUPOVINA PROIZVODA SA DEKLARACIJOM



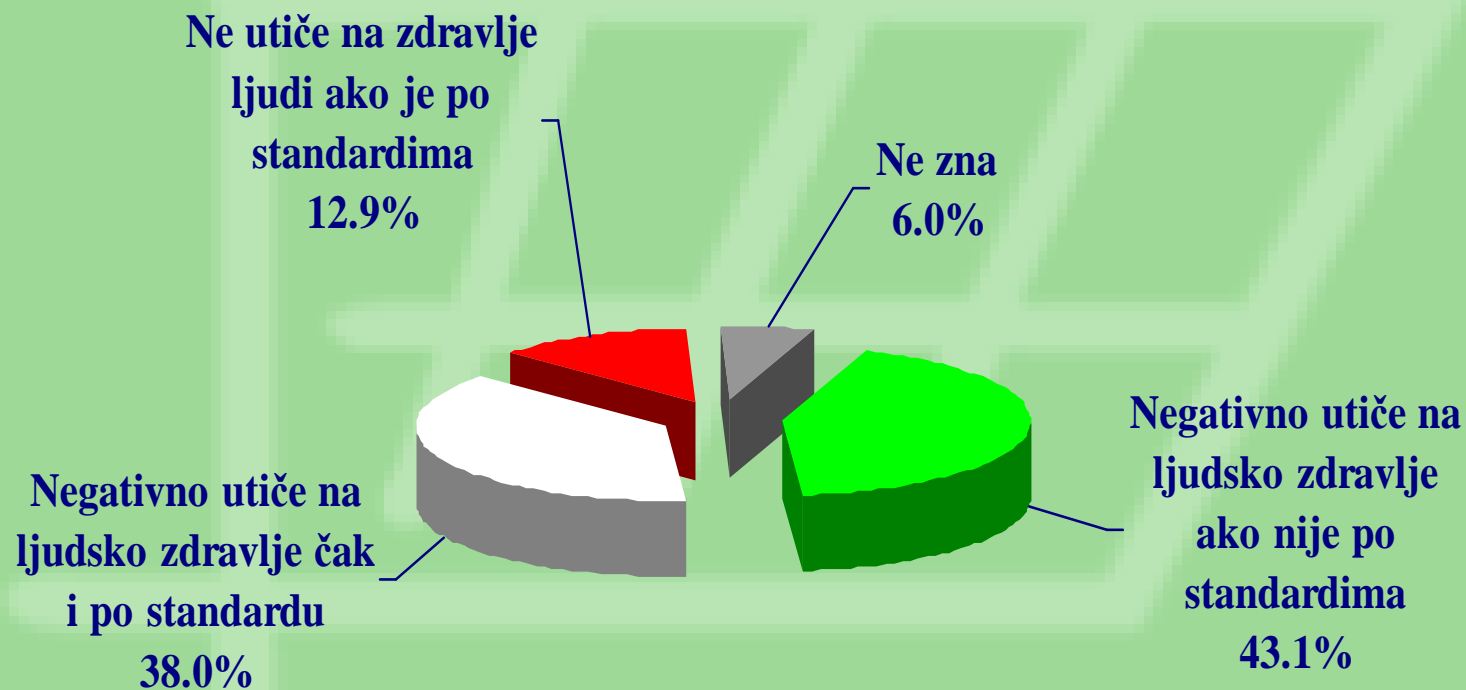
STANJE NA ZELENIM PIJACAMA



“ZDRAVA HRANA”

	%
Hrana proizvedena bez konzervansa, raznih aditiva, pesticida	47.8
Hrana u kojoj se mogu naći razni aditivi, ali po standardima	11.6
Neprskano voće i povrće	17.9
Ne postoji ništa što se može zvati “zdrava hrana”	18.5
Ne zna	4.2

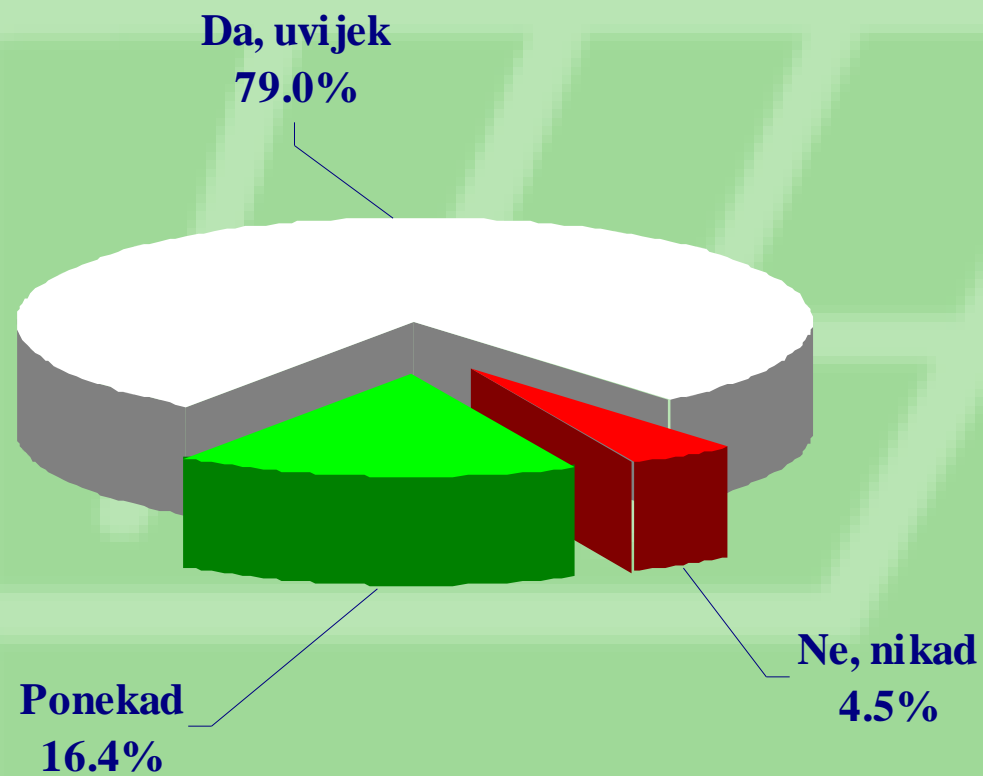
UTICAJ RAZNIH DODATAKA NA ZDRAVLJE LJUDI



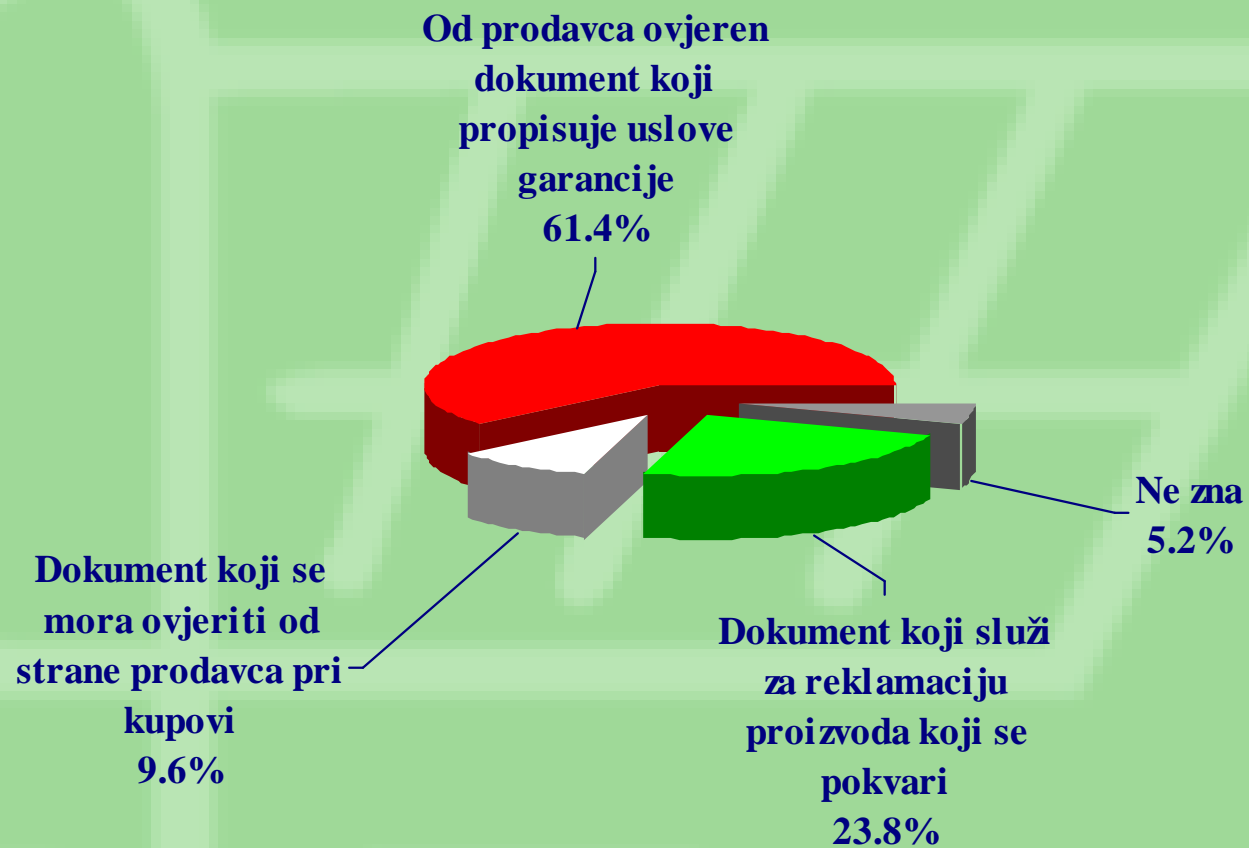
ODLUKA O IZBORU KUPOVINE PREPARATA ZA LIČNU HIGIJENU I HIGIJENU STANA

	%
Cijena preparata	13.2
Da je preparat sačinjen na bazi prirodnih sastojaka	20.7
Da preparat može da posluži svrsi	12.1
Da preparat pripada poznatoj marki/ poznatom proizvođaču	7.3
Kupujem uglavnom one preparate koje je već isprobao	46.6

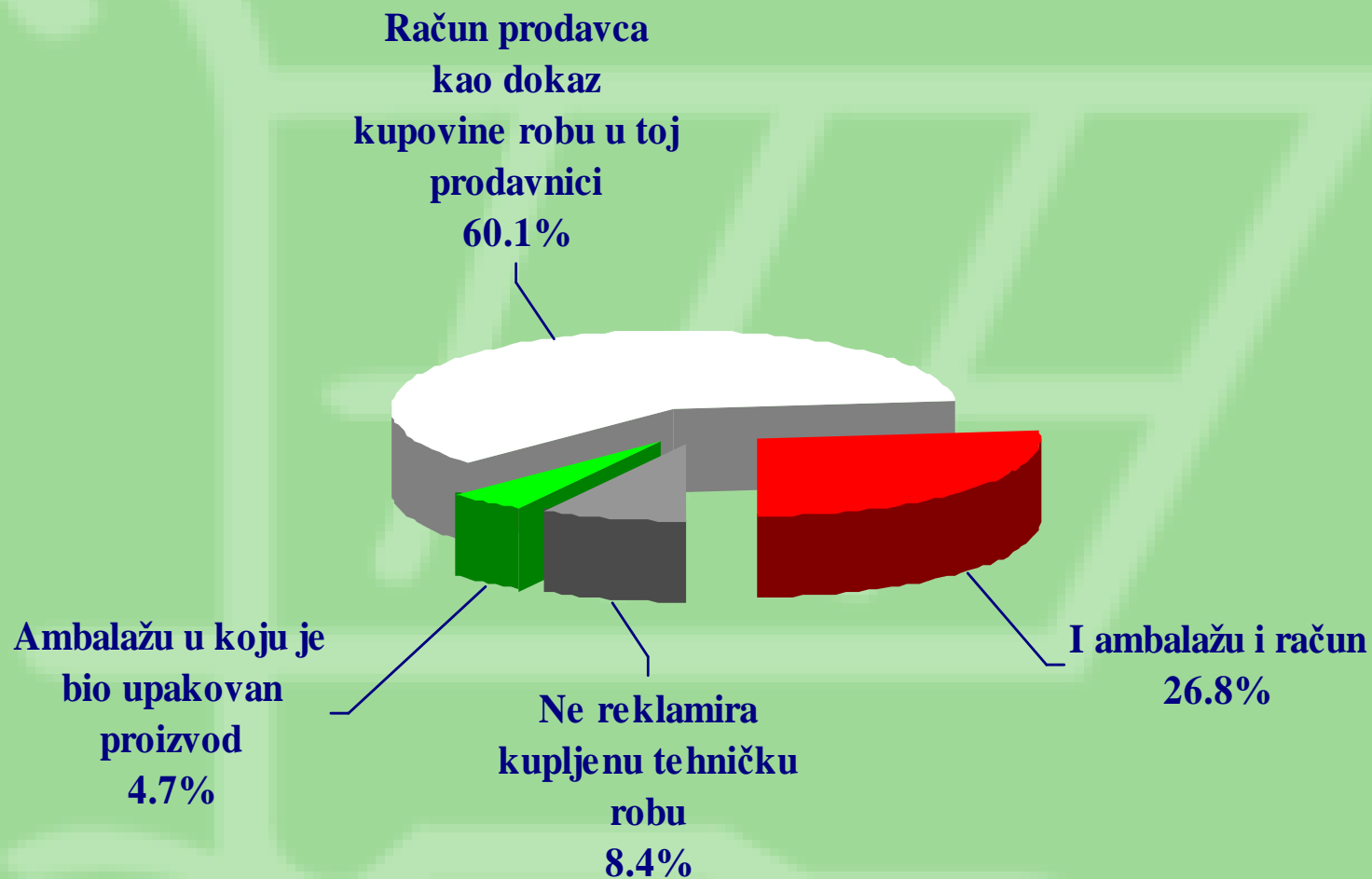
USLOVI GARANCIJE KOD TEHNIČKIH UREĐAJA



VAŽEĆI GARANTNI LIST TEHNIČKIH PROIZVODA



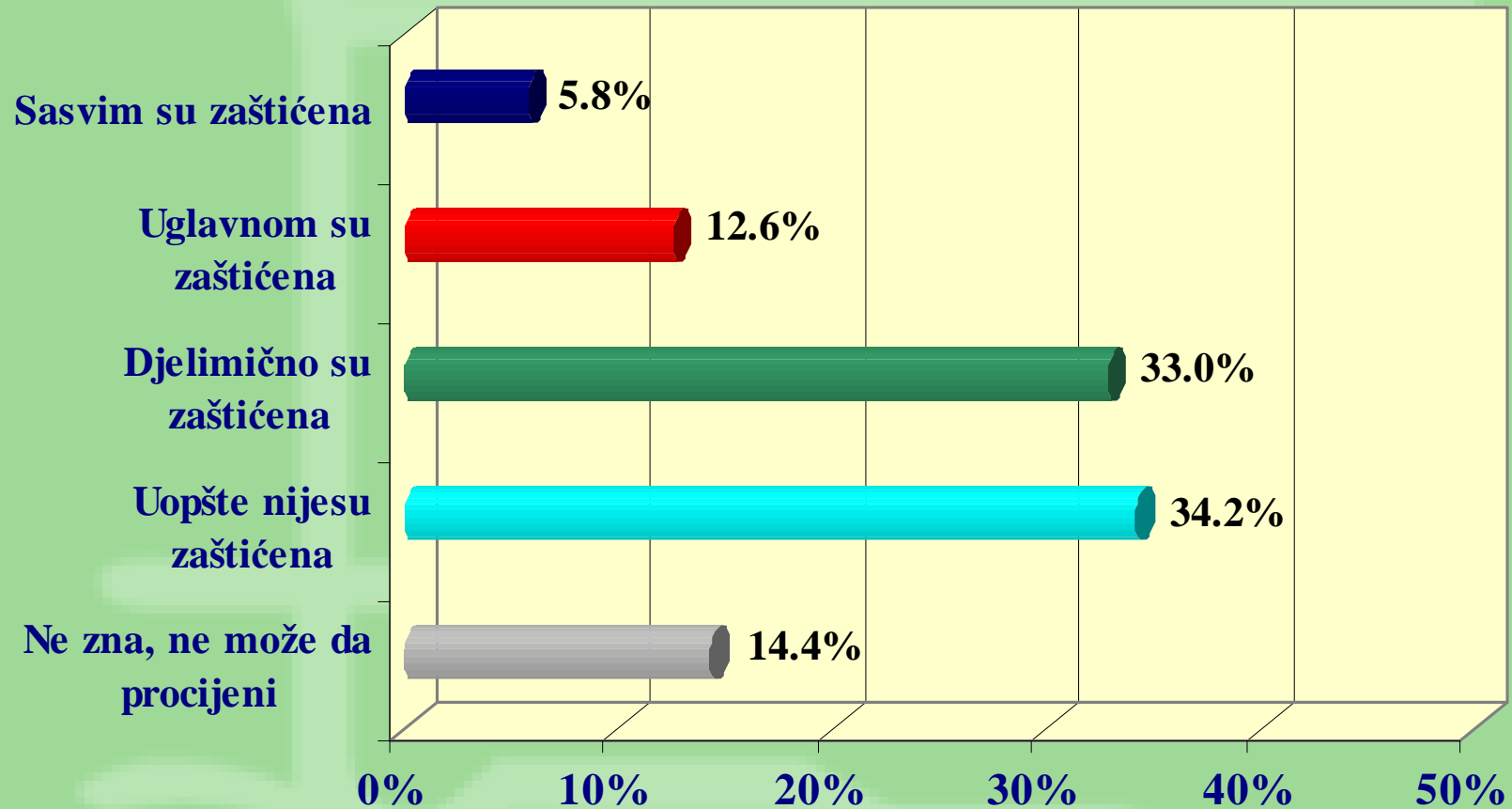
REKLAMACIJA KUPLJENE TEHNIČKE ROBE



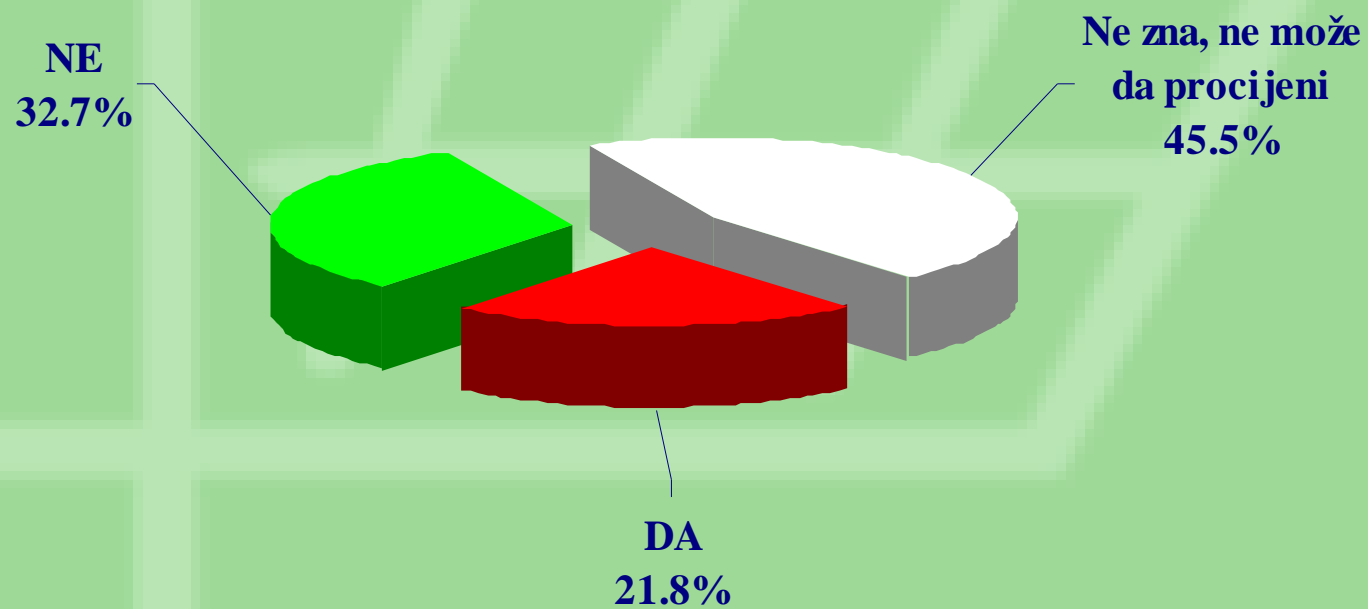
NE PRIHVATANJE REKLAMACIJE

	%
U slučaju ako je do kvara došlo nepravilnim rukovanjem	42.7
U slučaju da istu robu reklamira po drugi put pored garancije	5.9
Ako zahtijeva novi proizvod jer je sam popravljao	16.1
Ako zahtijeva novi proizvod jer serviser ne može pomoći	13.4
Nikada nije reklamirao kupljenu tehničku robu	21.9

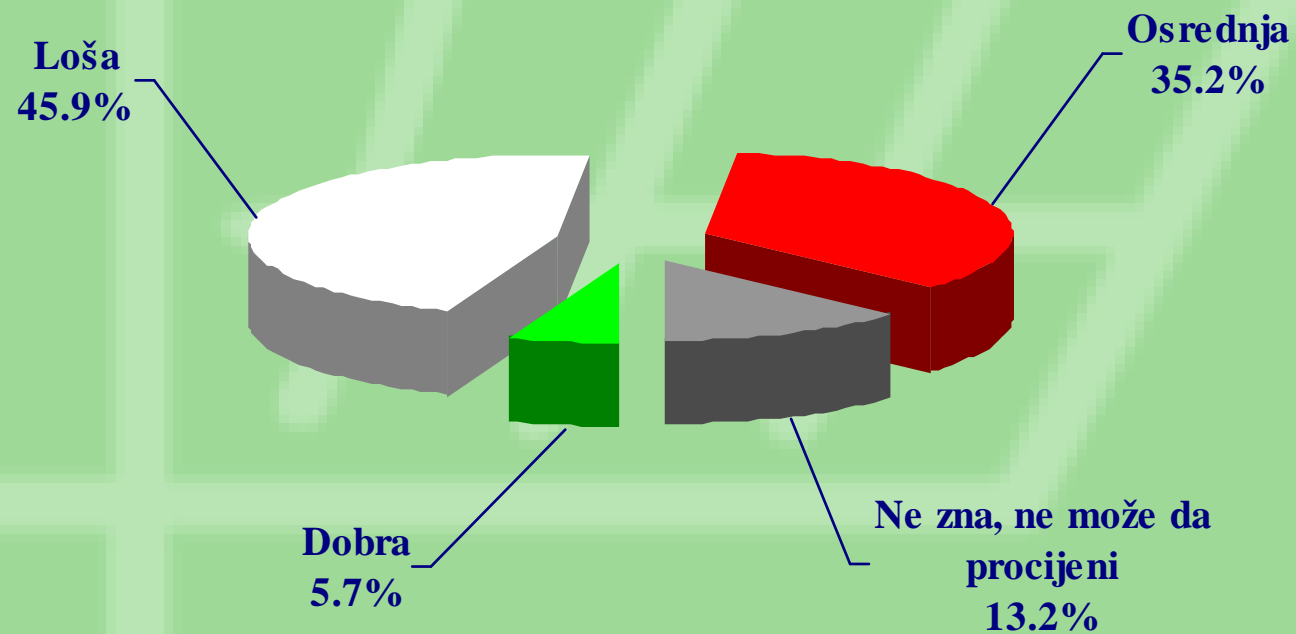
DJECA POTROŠAČI



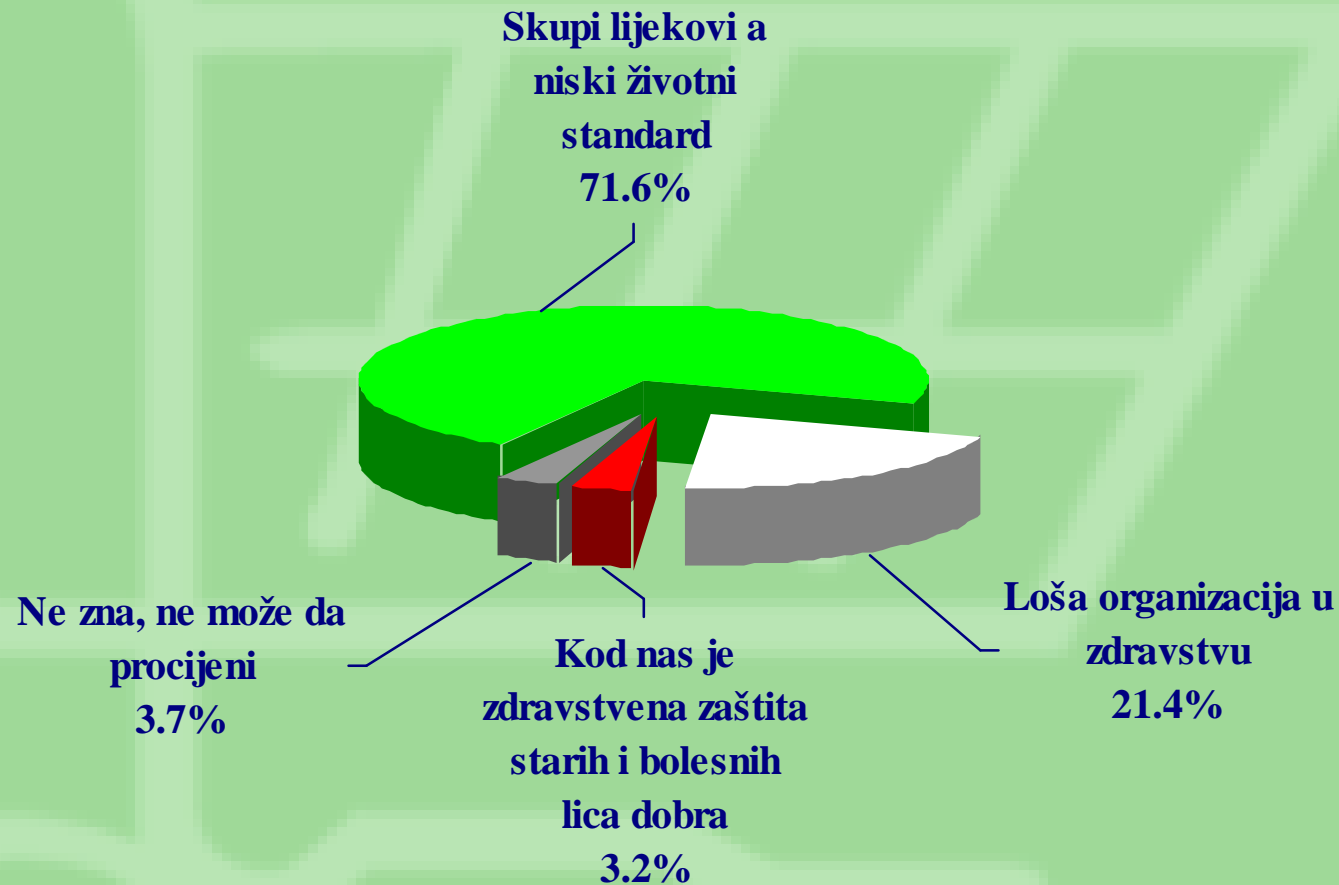
POUZDAN KVALITET HRANE ZA DJECU



ZAŠTITA POTROŠAČA KOJI SU STARI I BOLESNI



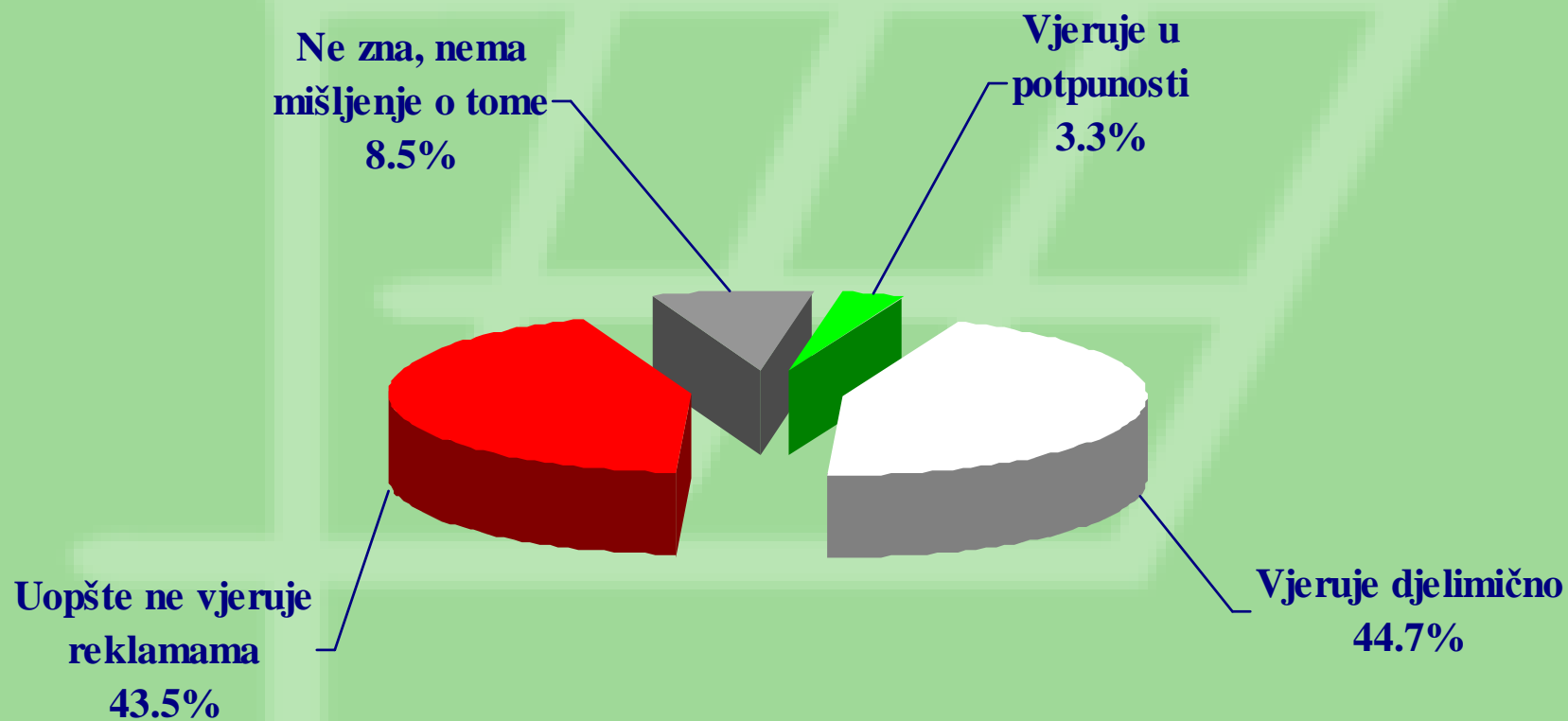
PROBLEMI KOJI ONEMOGUĆAVAJU ZAŠTITU STARIH I BOLESNIH LICA



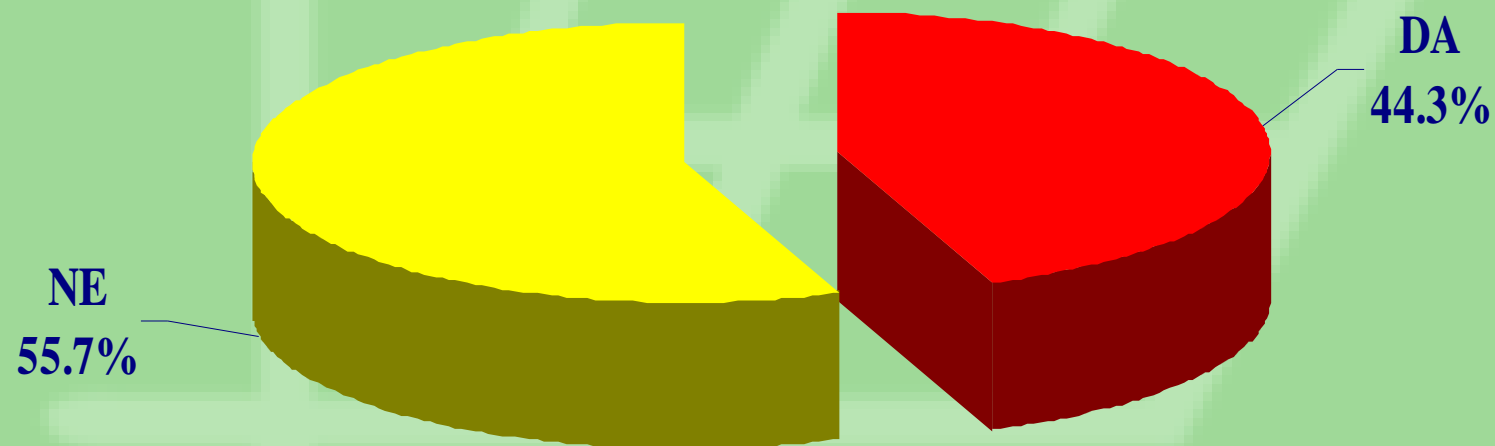
PRIORITETI U RJEŠAVANJE ZDRAVSTVENIH PROBLEMA STARIH I BOLESNIH LICA

	%
Obezbijediti besplatne lijekove za stare sa niskim prihodima	47.2
Obezbijediti kućnu i ljekarsku njegu	35.8
Organizovati razne kampanje za zaštitu starih i bolesnih	10.3
Nešto drugo	2.1
Postojeća zdravstvena zaštita starih i bolesnih je dobra	1.0
Ne zna, ne može da procijeni	3.7

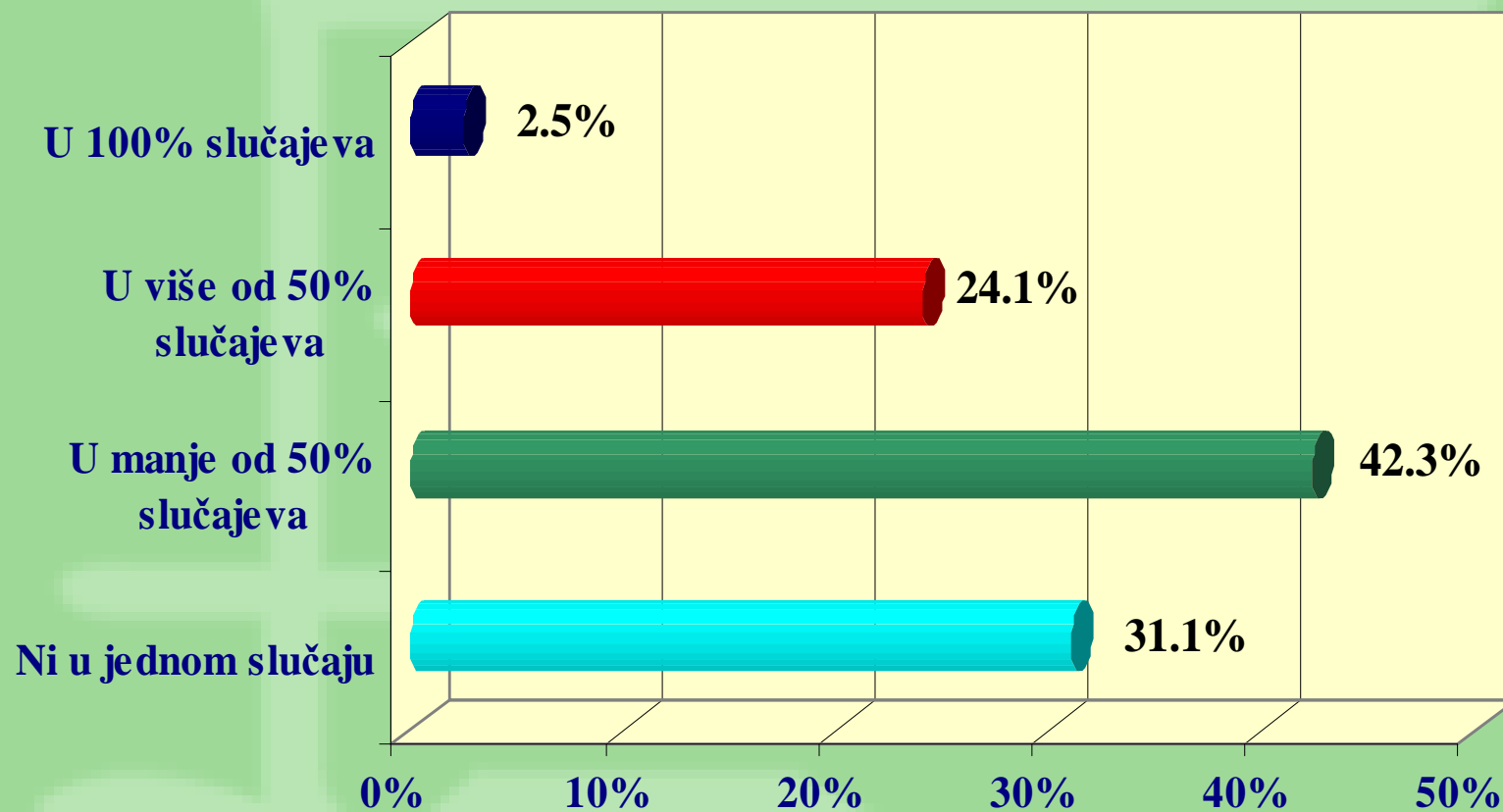
POVJERENJE U REKLAME NA NAŠIM MEDIJIMA



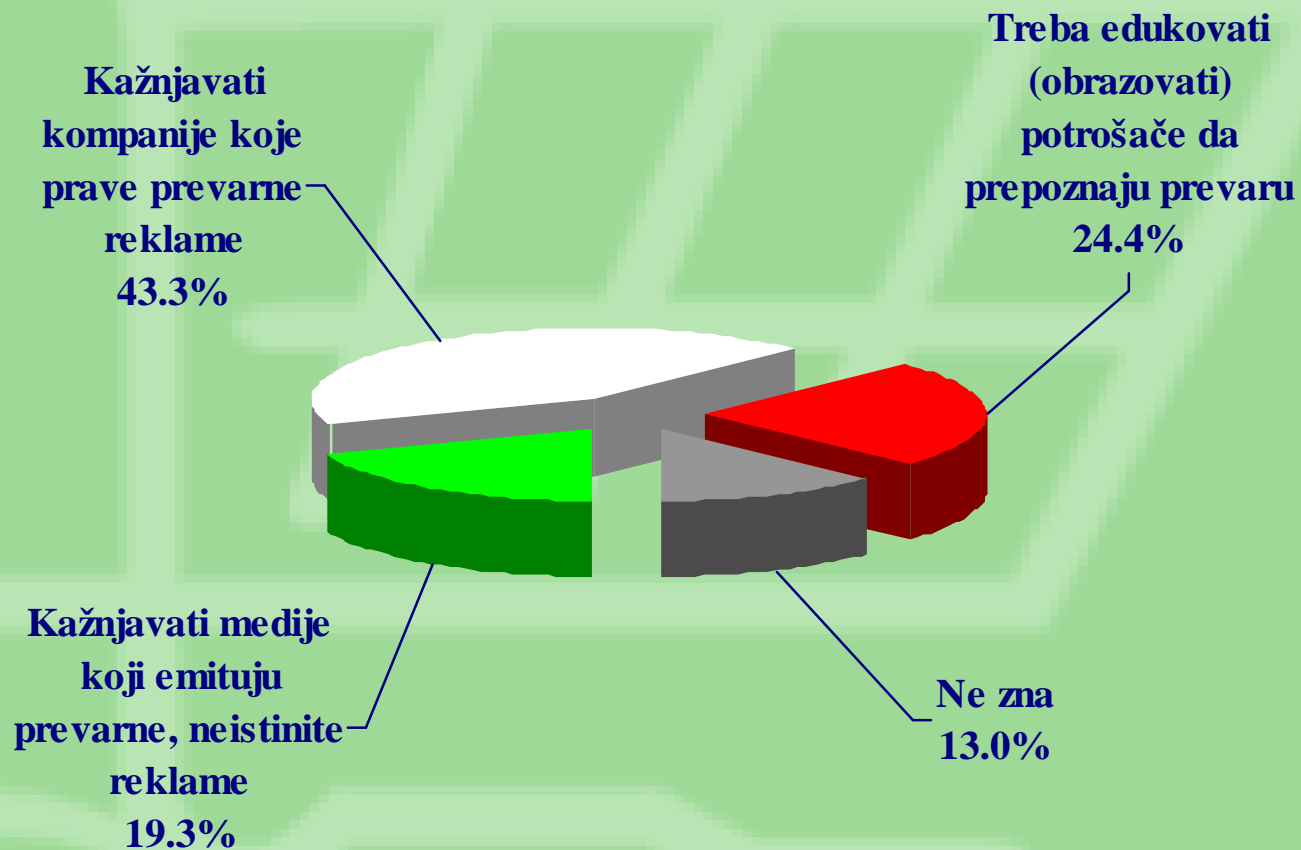
UTICAJ REKLAME NA KUPOVINU



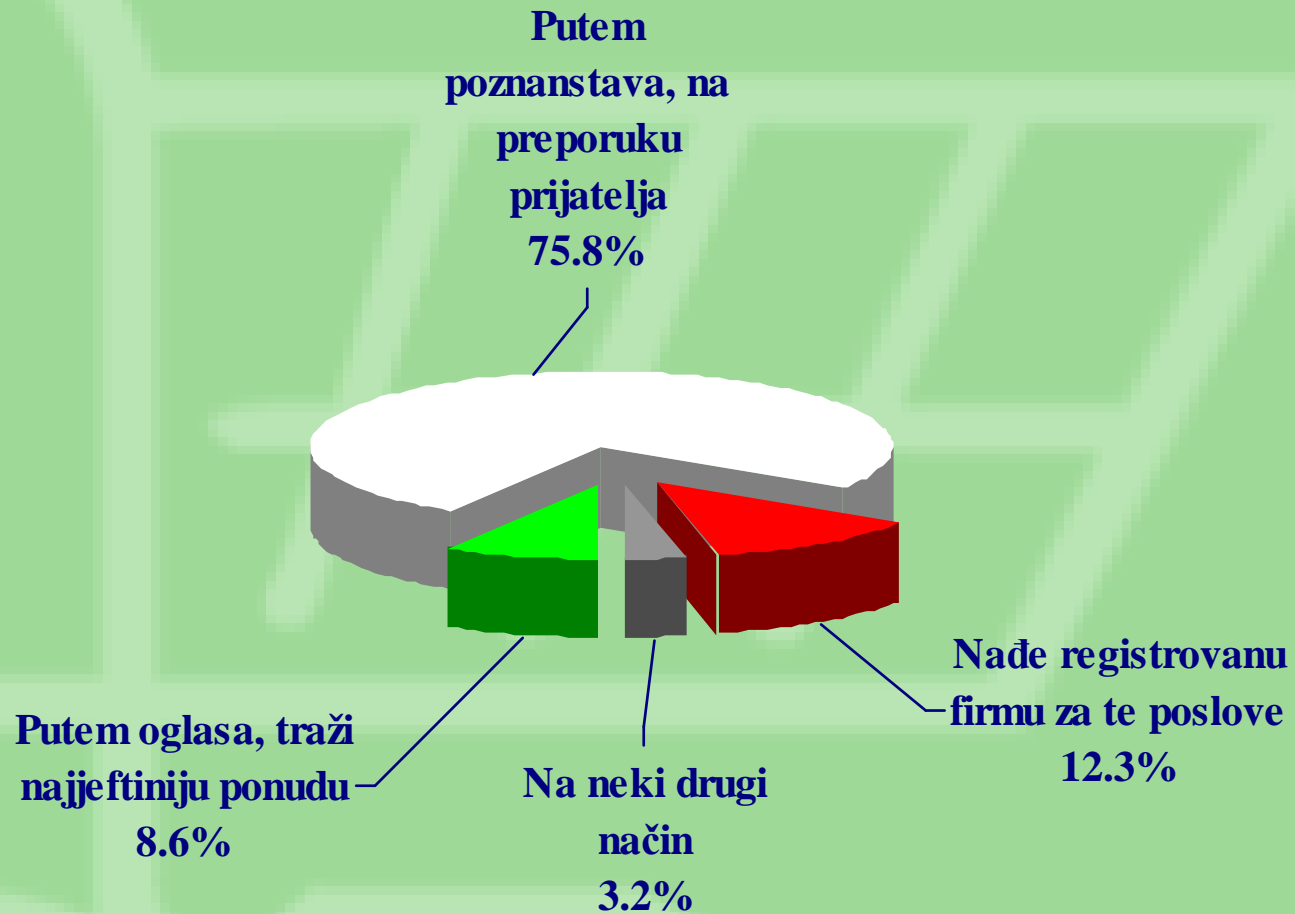
REKLAMA ODGOVARA PROIZVODU



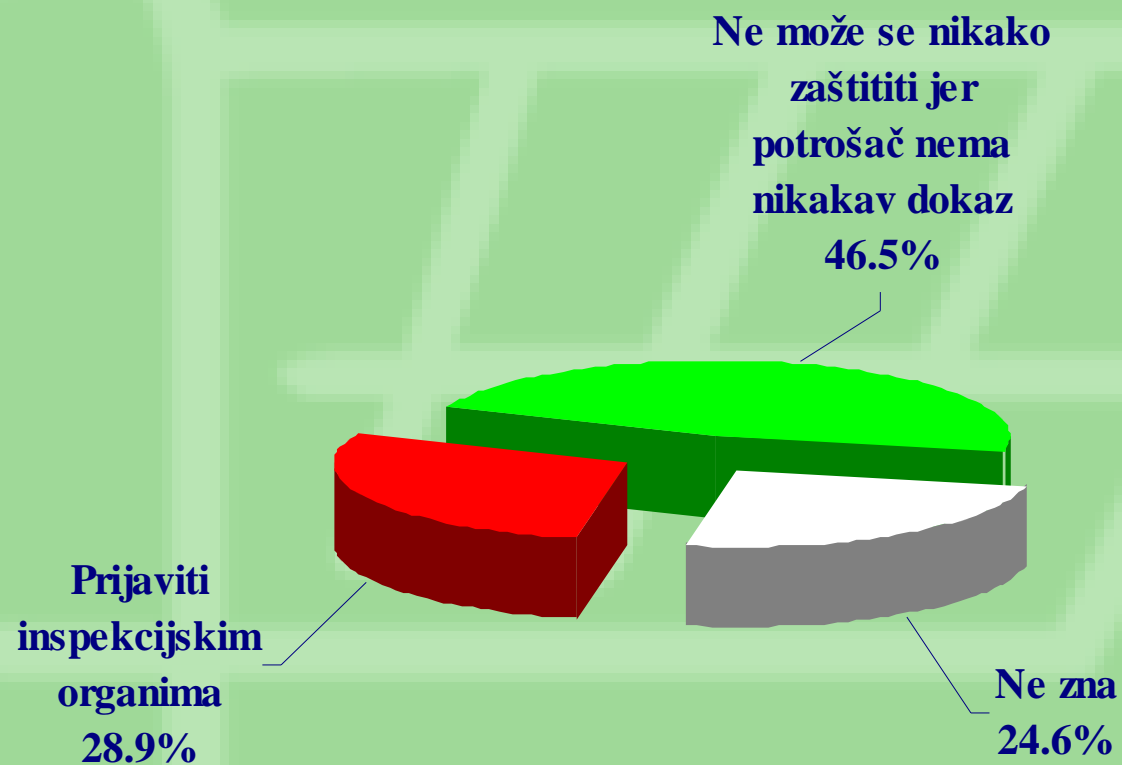
ZAŠTITA OD PREVARNIH REKLAMA



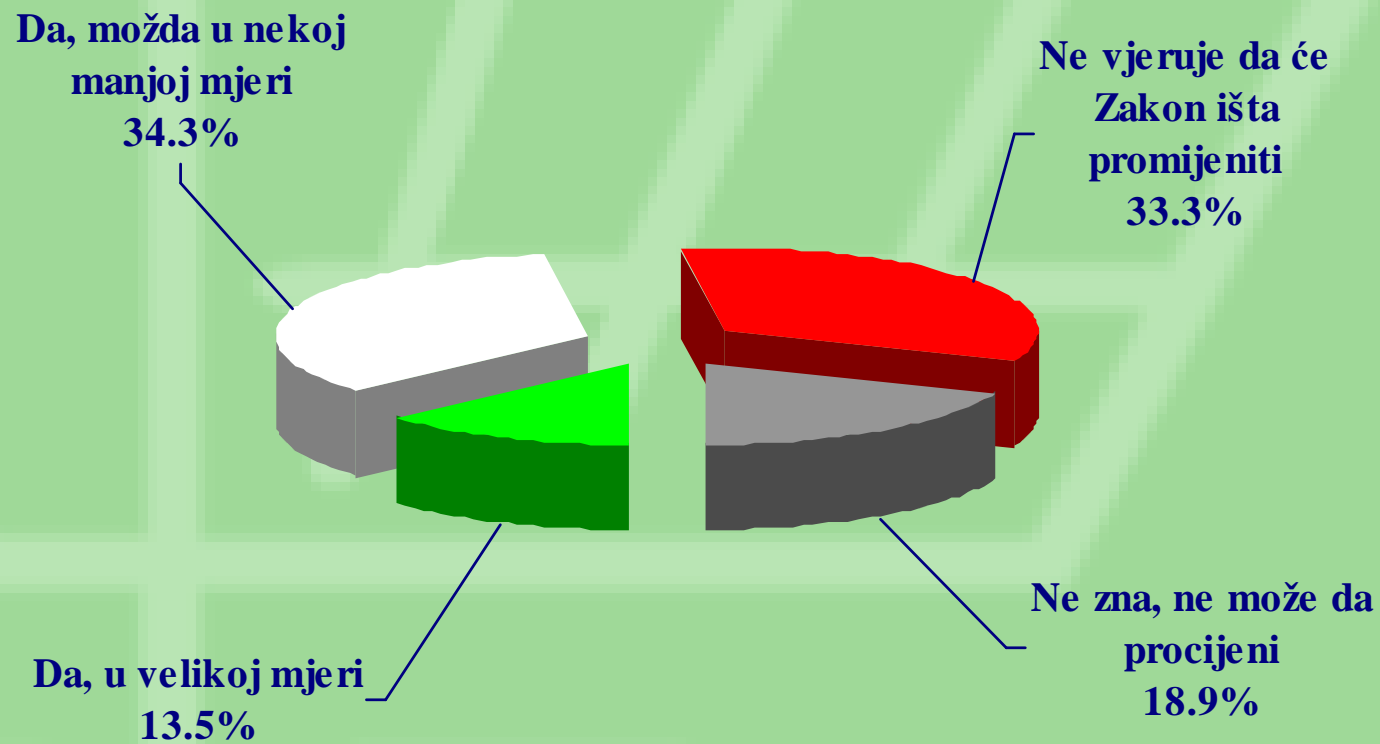
NAČIN IZBORA ...



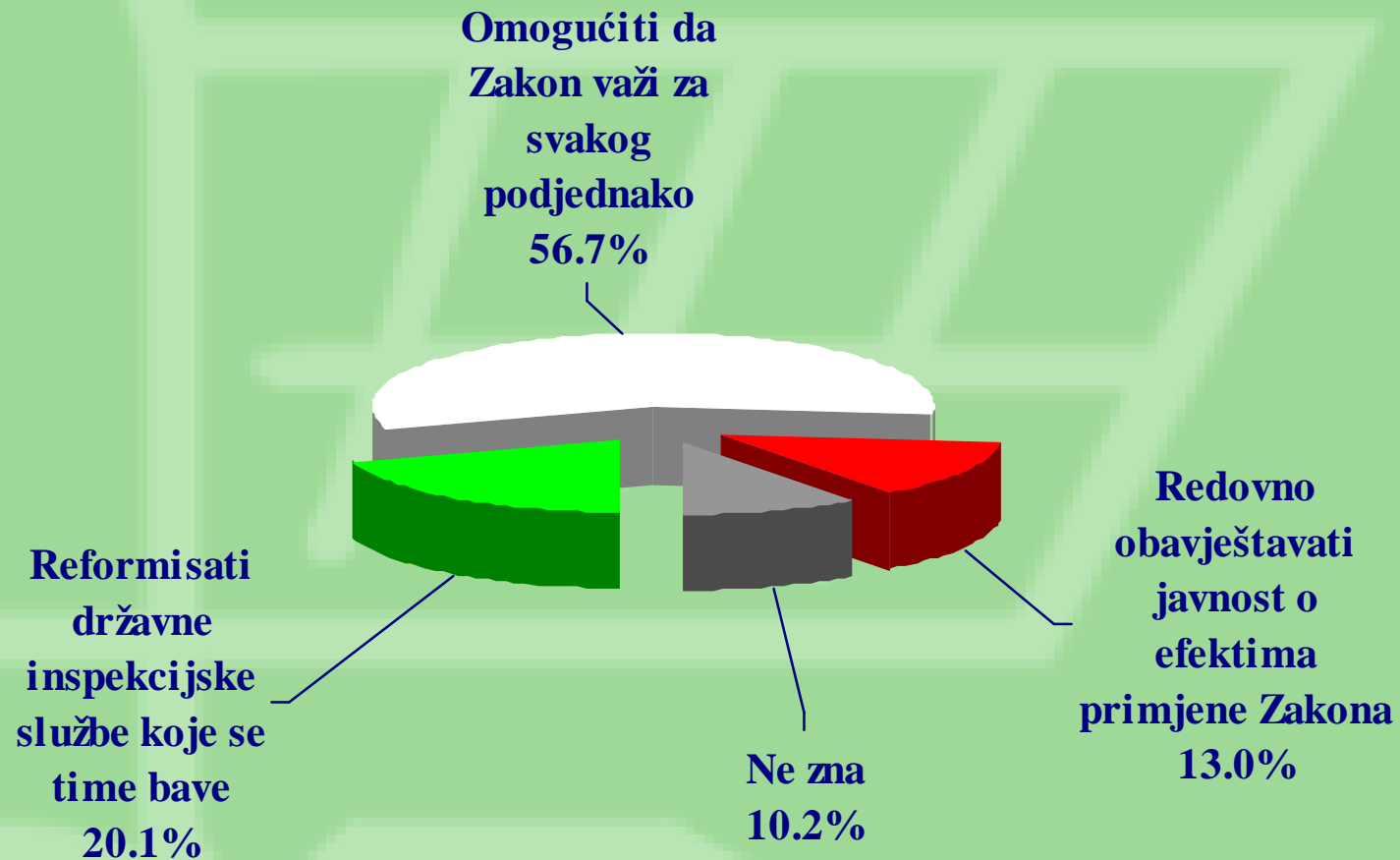
ZAŠTITA OD OSOBA ANGAŽOVANIH PUTEM OGLASA



ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA



ŠTA URADITI NAKON USVAJANJA ZAKONA



STANDARD POTROŠAČA U CRNOJ GORI ...

