



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva  
i održivog razvoja



Središnji portal za potrošače - [www.szp.hr](http://www.szp.hr)

# Istraživanje o stavovima potrošača

## COVID-19

Zagreb, 2. studenog 2020.

# Istraživanje o stavovima potrošača

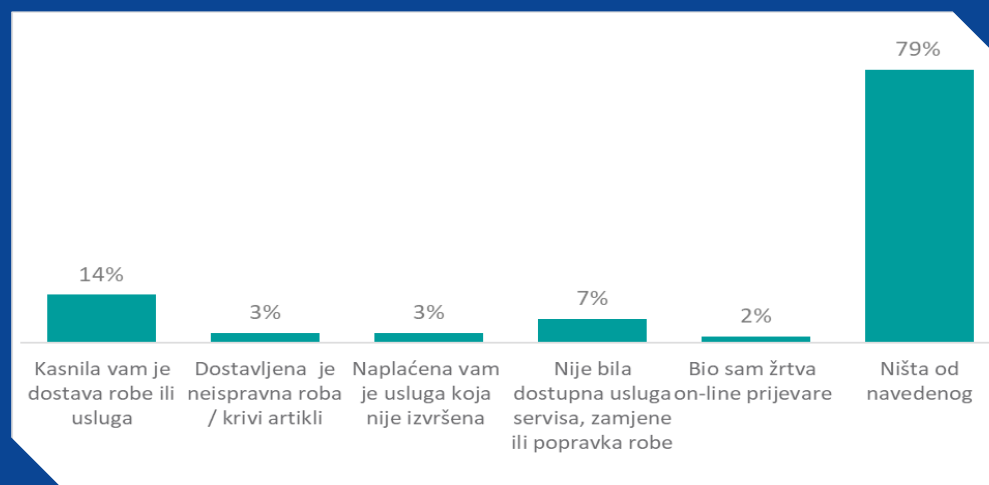
- Ciljevi istraživanja - prikupljanje mišljenja i stavova potrošača o potrošačkim pravima, online aktivnostima građana, održivoj potrošnji i financijskoj pismenosti u posebnim okolnostima vezano uz COVID-19.
- Istraživanje je provedeno u razdoblju od lipnja do listopada 2020. godine, na području Republike Hrvatske na uzorku od 1250 osoba starijih od 16 godina.

# Potrošačka prava u doba epidemije

## I. Ciljevi istraživanja:

- istražiti kolikom broju građana su tijekom epidemije bila narušena potrošačka prava i koja prava su bila narušena,
- istražiti jesu li građani narušavanje potrošačkih prava prijavili nadležnoj instituciji ili se obratili direktno trgovcu.

- Prikupljeni podaci ukazuju da je cca. petina ispitanih (21%) tijekom epidemije COVID-19 doživjela barem jedno iskustvo kršenja potrošačkih prava.
- Povreda potrošačkih prava u najvećem broju slučajeva (14%) odnosila se na kašnjenje u dostavi roba ili usluga, te nedostupnosti usluga servisa, zamjene ili popravka roba (7%).



- Nešto više od 1/5 (21%) onih koji su izvijestili o iskustvu kršenja potrošačkih prava to je prijavilo Državnom inspektoratu, nadležnom ministarstvu ili direktno trgovcu.

# Online aktivnosti građana tijekom epidemije COVID-19

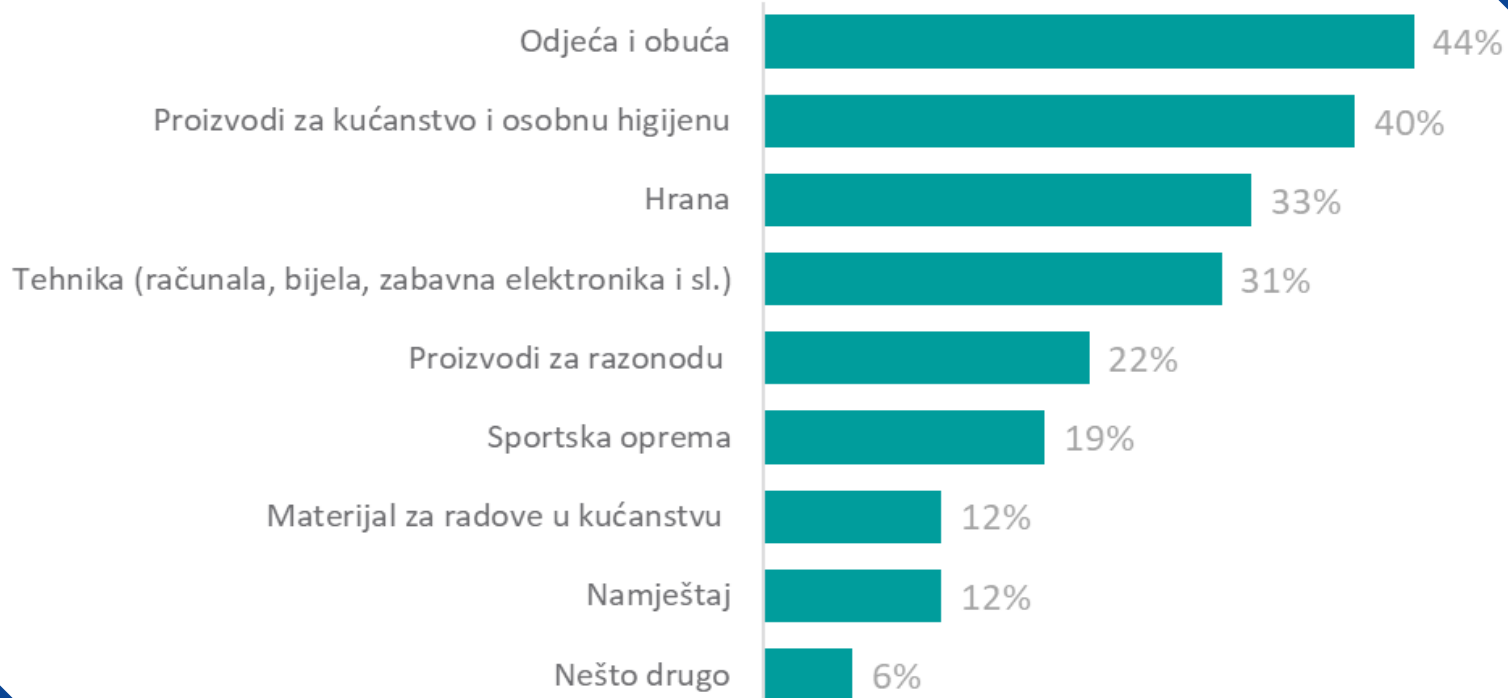
## II. Ciljevi istraživanja:

- utvrditi učestalost kupovine putem Interneta tijekom epidemije,
- utvrditi koje kategorije proizvoda su tijekom epidemije češće kupovane putem Interneta,
- istražiti jesu li građani tijekom epidemije počeli intenzivnije koristiti pojedine online usluge, te koje?

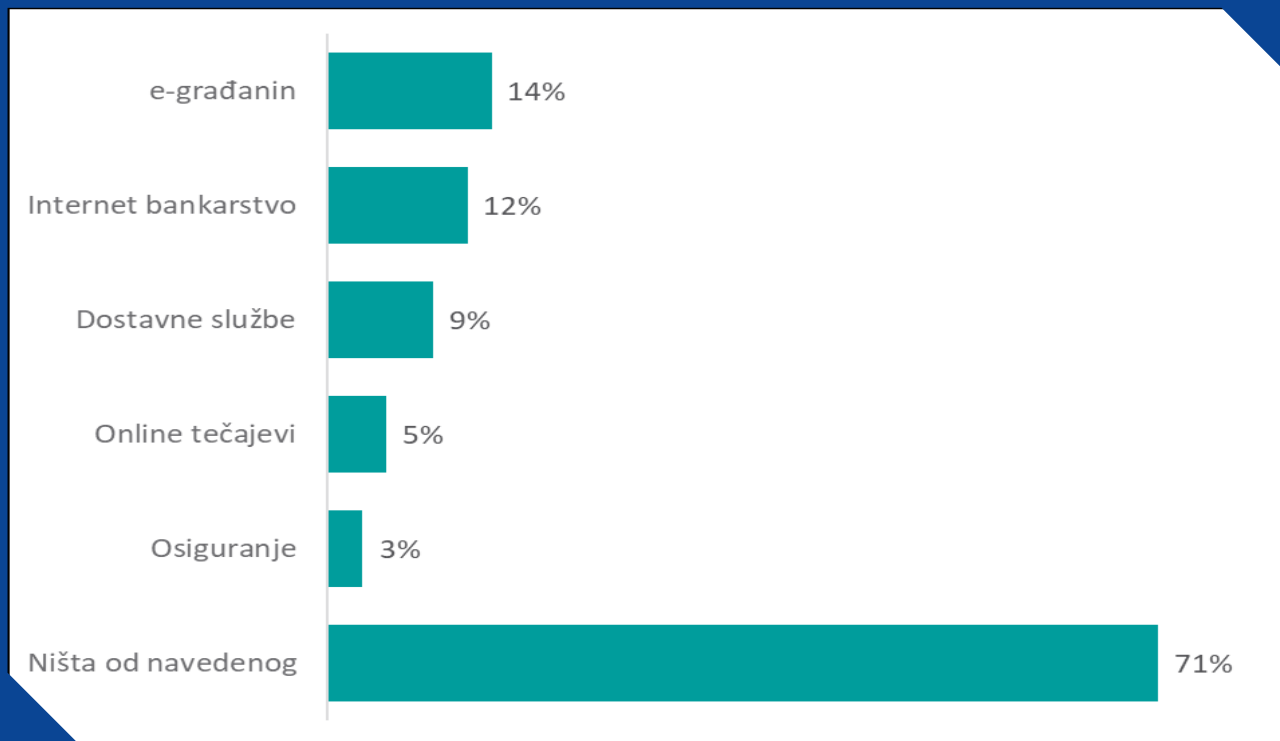
- Tijekom epidemije, petina građana putem Interneta kupovala je češće nego inače (20%),
- Nešto manje od trećine građana tijekom epidemije počela je koristiti nove online usluge.



- Među građanima koji su tijekom epidemije povećali svoj intenzitet kupovine putem Interneta najveći broj ih je kupovao **odjeću i obuću te proizvode za kućanstvo i osobnu njegu.**



- Nešto manje od trećine građana tijekom epidemije počelo je koristiti neku od novih online usluga. Najveći broj njih (14%) počeo je koristiti uslugu e-građanin, zatim Internet bankarstvo te uslugu dostavnih službi.



- Najveći broj njih (87%) namjerava nastaviti koristiti online usluge i u budućnosti.



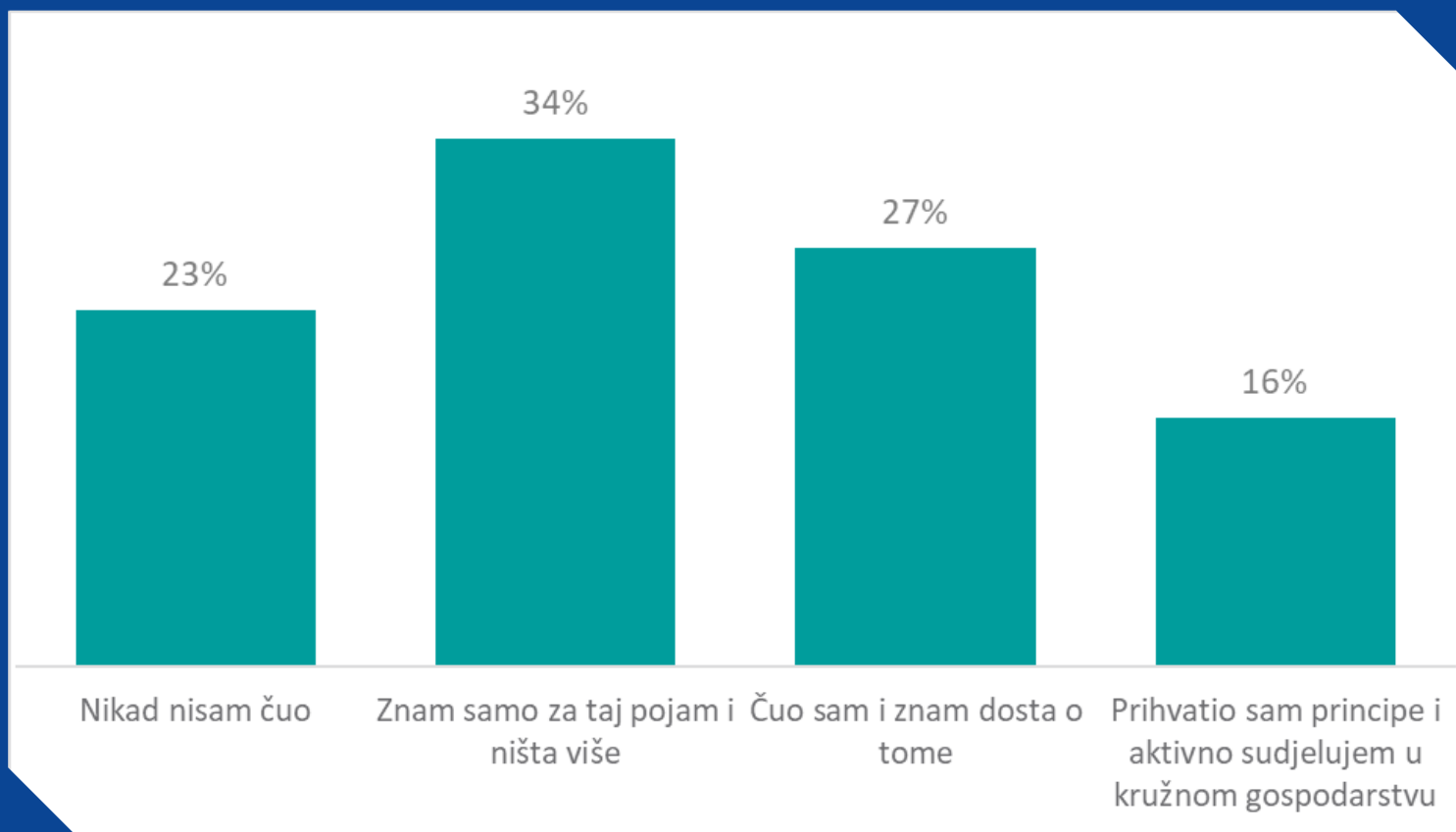
# Zaštita okoliša i održiva potrošnja

## III. Ciljevi istraživanja:

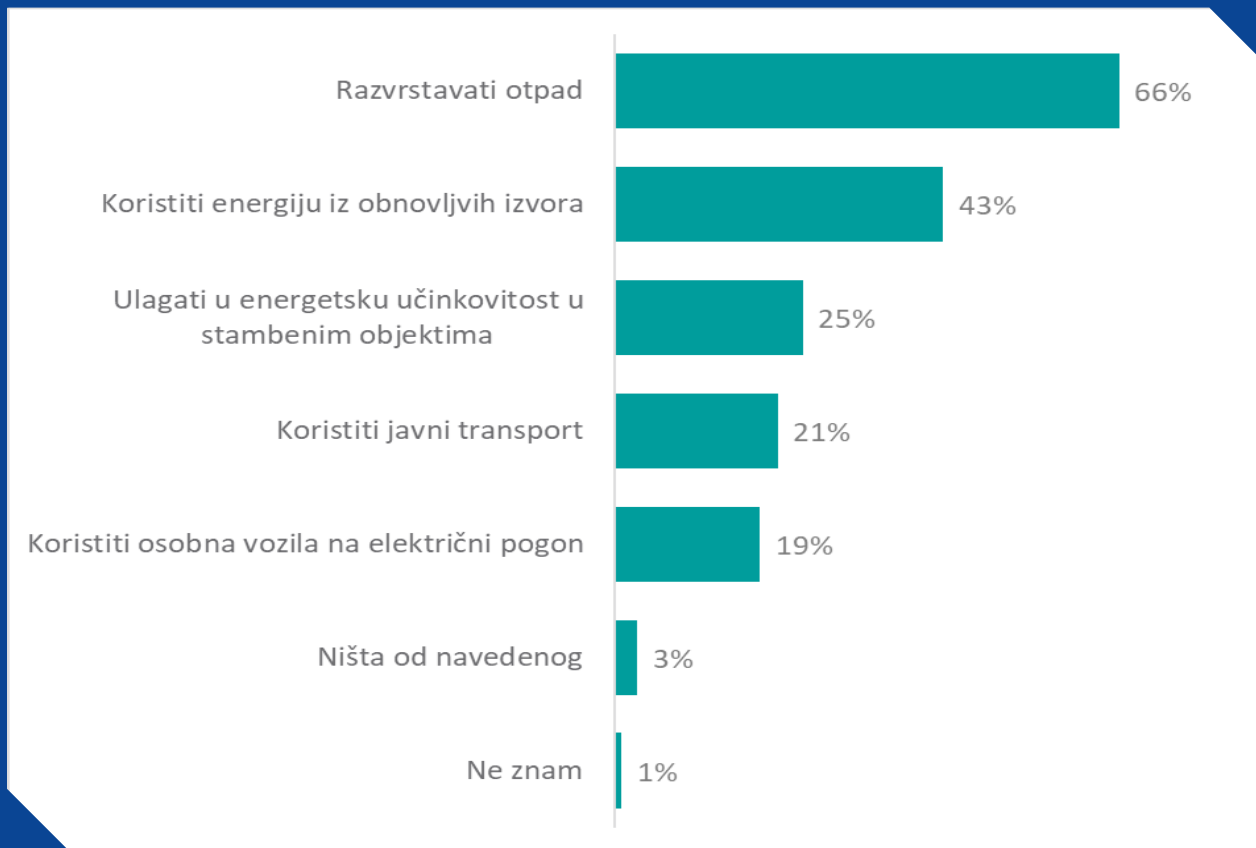
- utvrditi stavove potrošača o aktivnostima koje smatraju najvažnijim za zaštitu okoliša,
- istražiti stavove i navike u razvrstavanju otpada,
- utvrditi upoznatost građana s konceptom kružnog gospodarstva.

- Rezultati istraživanja ukazuju na potrebu informiranja i educiranja mlađih ljudi o tome što tranzicija prema zelenoj ekonomiji donosi kako u ekološkom i gospodarskom pogledu , tako i na razini svakodnevnog života,
- Potreba intenzivnijeg informiranja i komuniciranja.

## Poznavanje pojma kružno gospodarstvo

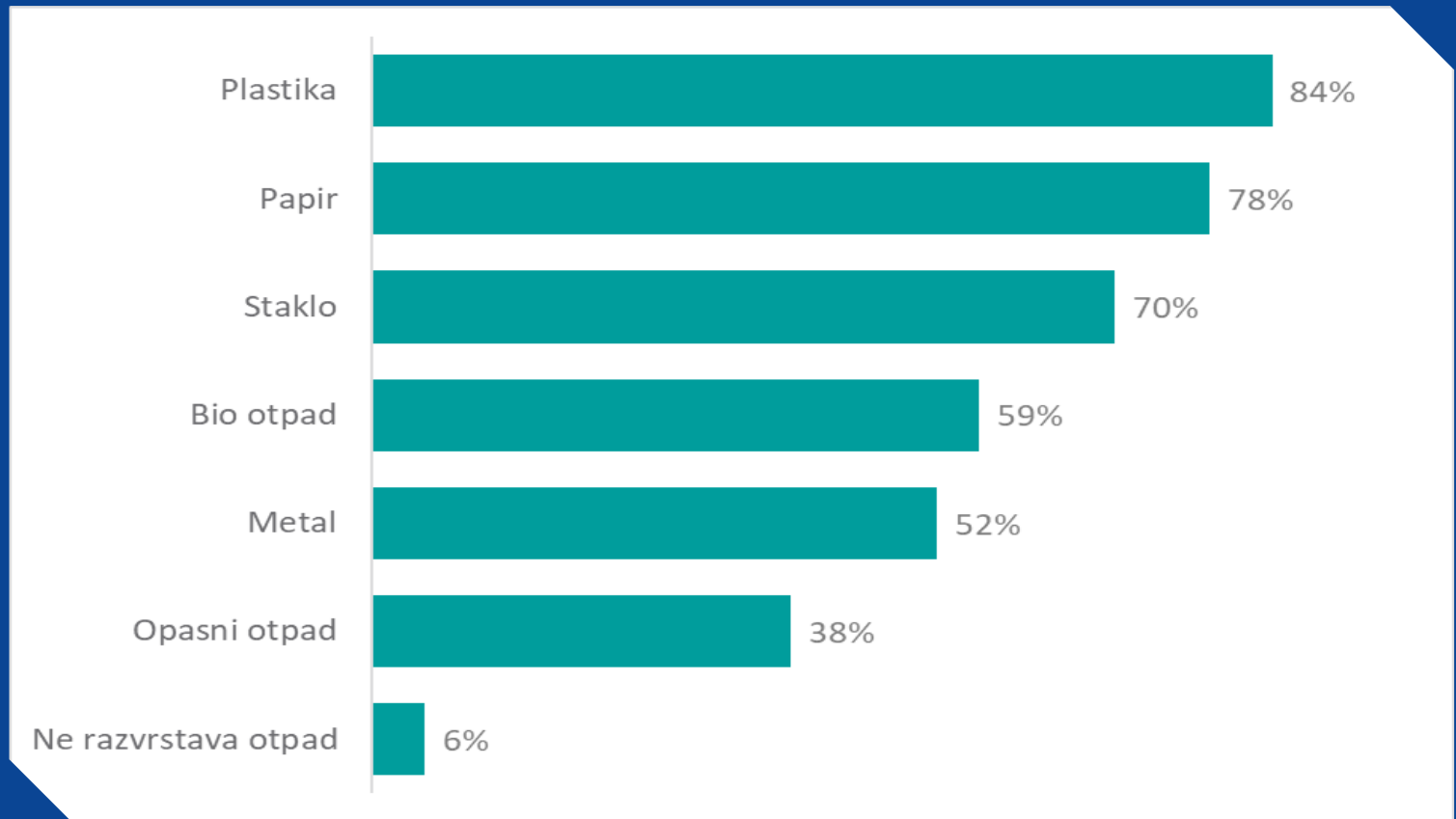


- Prema mišljenju najvećeg broja hrvatskih građana (66%) razvrstavanje otpada upravo je ona aktivnost koja ima najveći učinak na zaštitu okoliša. Nakon toga slijedi korištenje energije iz obnovljivih izvora (43%), te ulaganje u energetske učinkovitost u stambenim objektima (25%).

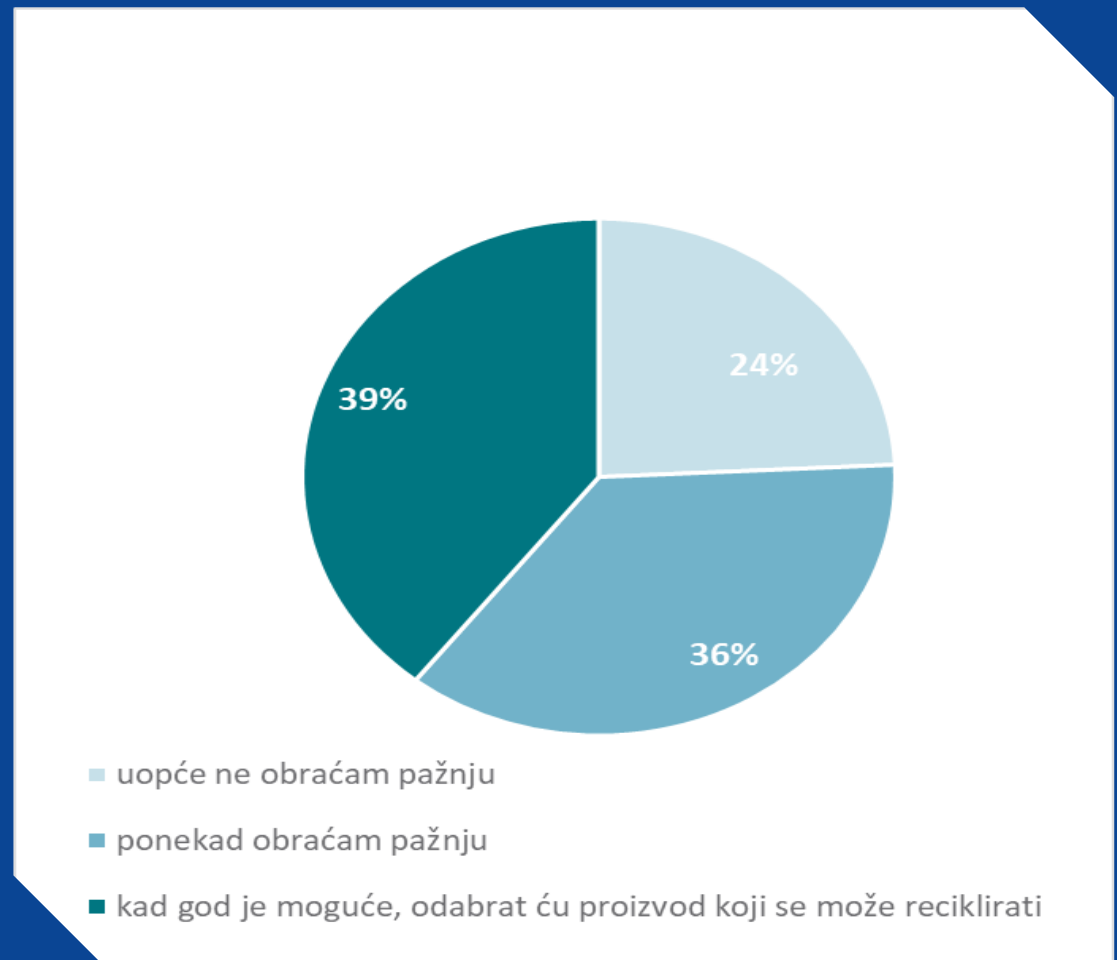


- Sortiranje otpada, nije samo ona aktivnost koju hrvatski građani smatraju najvažnijom u pogledu učinka na zaštitu okoliša, već i aktivnost koju veliki broj građana prakticira. Naime, 94% građana razvrstava barem jednu vrstu otpada (6% ne razvrstava otpad), pri čemu najveći broj razvrstava plastiku, papir i staklo.

Koju vrstu  
otpada  
građani  
razvrstavaju?

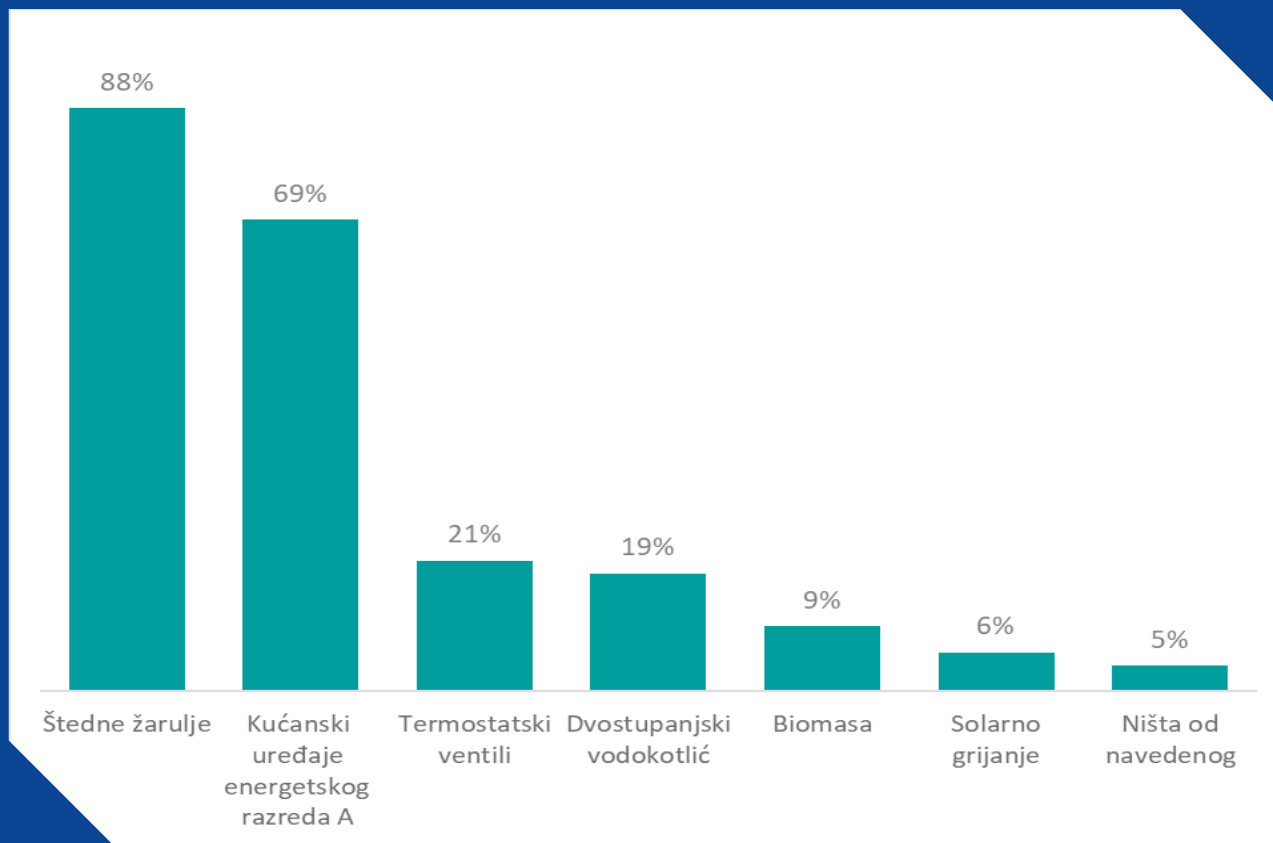


- Uz razvrstavanje, sve veći broj građana u kupovini obraća pažnju na vrstu pakiranja proizvoda i mogućnost reciklaže.
- Podaci prikupljeni istraživanjem ukazuju da 39% građana, kad god je to moguće, izabiru onaj proizvod koji je moguće reciklirati, a 36% njih ponekad obraća pažnju na vrstu pakiranja proizvoda i mogućnost reciklaže.
- Četvrtina građana (24%) prilikom kupnje ne obraća pažnju na pakiranje proizvoda i mogućnost njegove reciklaže.



- Znatno broj građana prakticira i druge oblike ekološki prihvatljivog ponašanja.

- Primjerice 88% njih koristi štedne žarulje, a 69% ih koristi kućanske aparate klase A.

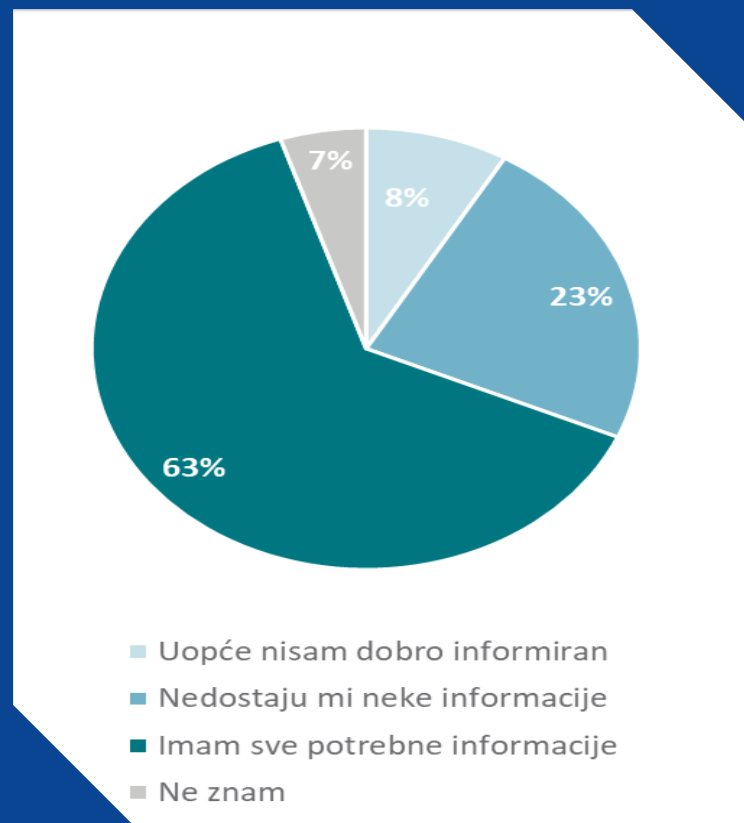


# Informiranje o financijama

## IV. Ciljevi istraživanja:

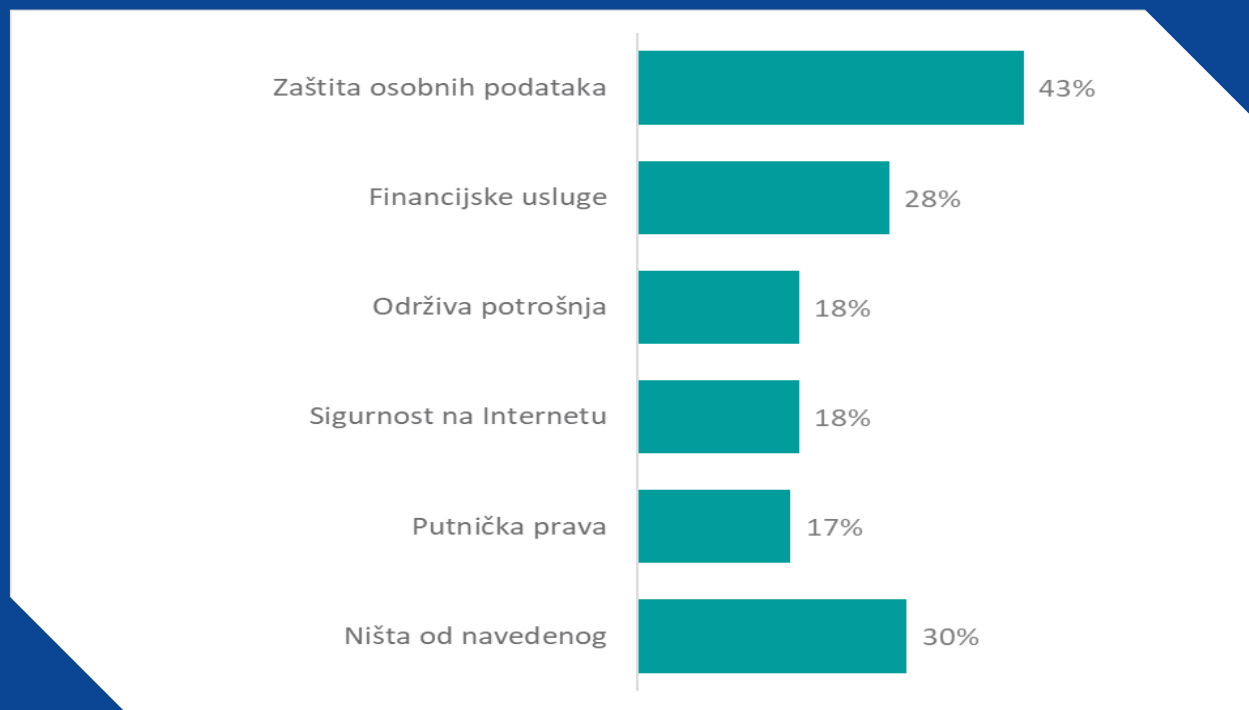
- procijeniti koliko građana smatra da ima dovoljno informacija o upravljanju financijama,
- utvrditi za koja područja smatraju da su im potrebne dodatne informacije.

- Većina građana (63%) smatra da imaju dovoljno informacija za uspješno upravljanje osobnim financijama (ugovaranje kredita, ulaganje, štednja, korištenje minusa na računu, korištenje kreditnih kartica i sl.).
- Otprilike četvrtina njih smatra da im nedostaju neke informacije, a 8% ih smatra da uopće nisu informirani za uspješno upravljanje osobnim financijama.





- Najveći broj građana smatra da su im dodatne informacije potrebne na području zaštite osobnih podataka i financijskih usluga.



## Glavni nalazi istraživanja

- Tijekom epidemije virusa COVID-19 svaki peti hrvatski građanin doživio je neki oblik kršenja potrošačkih prava.
- 21% o tome je izvijestilo neku od nadležnih institucija.
- Tijekom epidemije virusa COVID-19 otprilike petina građana u većoj mjeri no prije počela je koristiti usluge internetske trgovine. 87% planira nastaviti koristiti ove usluge.

## Glavni nalazi istraživanja

- 66% građana smatra razvrstavanje otpada aktivnošću koja ima najveći učinak na zaštitu okoliša.
- 31% građana smatra da im za uspješno upravljanje osobnim financijama nedostaju neke informacije ili o istome nisu informirani
- Građani smatraju da su im dodatne informacije potrebne najviše u području zaštite osobnih podataka i financijskih usluga.

**Hvala na pažnji!**



**Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja**

**Uprava za trgovinu i politiku javne nabave**

Ulica grada Vukovara 78

10000 Zagreb