

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

PRAVA POTROŠAČA U OPŠTINI BIJELO POLJE

UZORAK

200
ISPITANIKA



METODOLOGIJA:
ZATVORENI UPITNIK



VREMENSKI OKVIR:
JANUAR - APRIL 2022

Projekat „Vodič za zaštitu prava potrošača u opštini Bijelo Polje“

www.pravapotrosaca.me



Vodič za zaštitu prava
potrošača u opštini
Bijelo Polje
www.pravapotrosaca.me

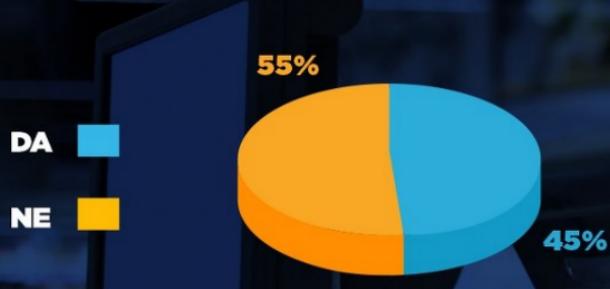


Ministarstvo
ekonomskog
razvoja



NVO
Multimedijal
Montenegro

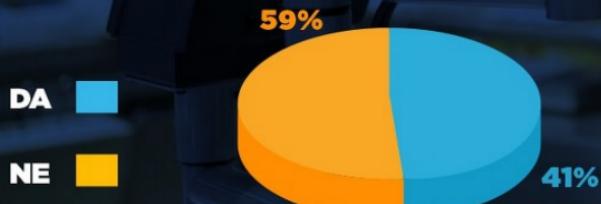
Da li ste upoznati sa osnovnim pravima potrošača?



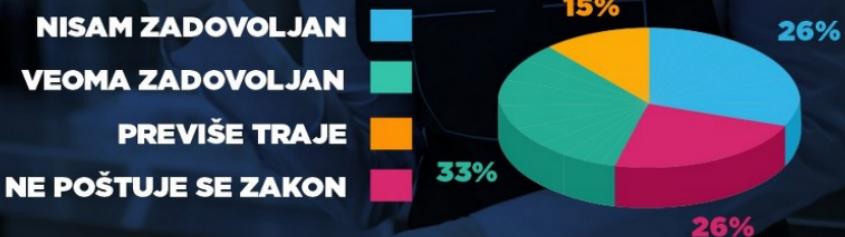
Smatrate li da su u dovoljnoj mjeri dostupne informacije o pravima potrošača?



Da li ste nekada iskoristili pravo na prigovor zbog nezadovoljstva u korišćenju usluge?



Ukoliko je Vaš odgovor "DA", kako ste zadovoljni sa ostvarenjem vaših potrošačkih prava?



Da li smatrate da su ugovori koje potpisujete jasno i nedvosmisleno napisani?



Vodja za zaštitu prava
potrošača u opštini
Bijelo Polje
www.pravapotrosaca.me

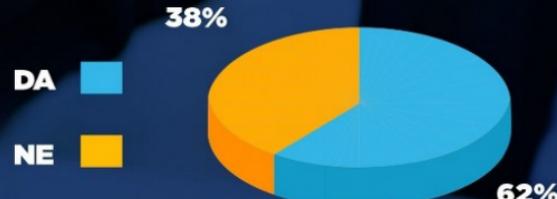
Ministarstvo
ekonomskog
razvoja

NVO
Multimedijal
Montenegro

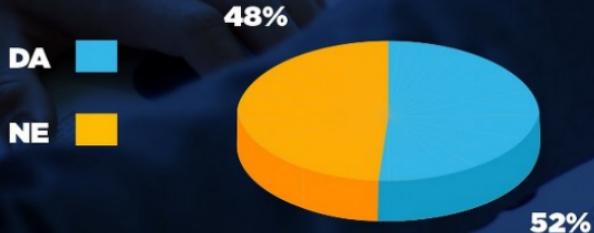
Telekomunikacione usluge



Sa bankama?



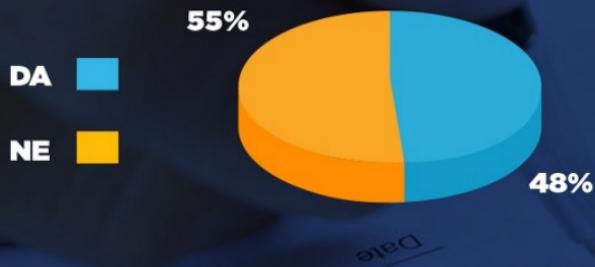
Sa osiguranjima?



Sa elektrodistribucijom?



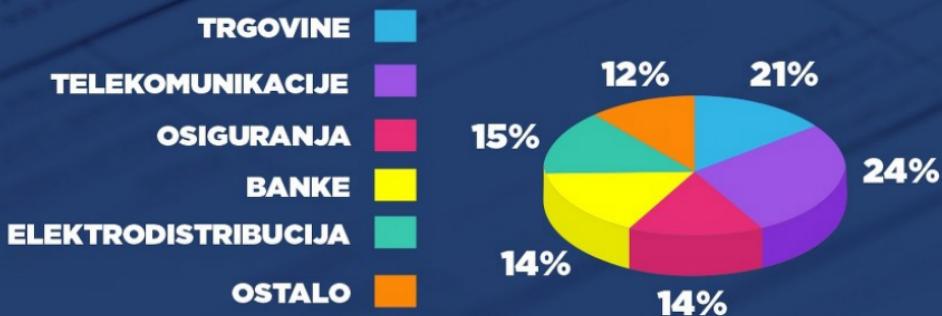
Da li ugovore koje potpisujete
uvijek pročitate do kraja?



Da li Vam se desilo da Vam je ugovor bilo
koje vrste produžen, a da o tome niste obaviješteni?



Po Vašem mišljenju, koja branša
najmanje poštuje prava potrošača?



Da li ste upoznati sa tim da možete da raskinete ugovor sa operaterom telekomunikacionih usluga ukoliko je izmijenio cijenu, a prije toga Vas nije obavijestio?



Da li smatrate da ukoliko prekid signala/struje traje duže od 3h, treba da platite račun za internet/struju po istoj cijeni?



Da li Vam se desilo da uprkos limitu koji ste stavili na telefonski račun, iznos prelazi dogovorenu cifru?



Da li dobijate redovna obavještenja o promjeni visine provizije kod banaka?



Da li ste prilikom otvaranja poslovnog ili privatnog žiro računa dobili usmeno objašnjenje koliko iznose provizije na transakcije?



Da li Vam iz osiguranja usmeno ukažu na pogodnosti i mane ugovora koji potpisujete sa njima?



Da li Vam se desilo da ne uspijete da naplatite oštećenje iako ste redovno plaćali određeno osiguranje?



Ukoliko ste podnijeli prigovor, da li ste odgovor dobili u roku od 8 dana kako je predviđeno zakonom?



Da li naručujete preko interneta?



Ukoliko je Vaš odgovor "DA", šta najčešće naručujete preko interneta?



Da li ste se nekada susreli sa nekim od sledećih "PROBLEMA" kupovine preko interneta?



Da li ste uspjeli da vratite robu ukoliko nije odgovarala očekivanjima?



Da li Vam se desilo da niste uspjeli da zamijenite proizvod iako posjedujete fiskalni račun?

DA

NE



Da li su cijene vidno istaknute u trgovinama koje posjećujete?

DA

NE



Ukoliko Vam se desilo da Vam je novac greškom uplaćen na drugi pretplatni broj, da li je greška bila ispravljena u najkraćem roku?

DA

NE



Da li su Vam informacije o uslugama uvijek na raspolaganju od strane EPCG?

DA

NE



Da li uvijek dobijate obavještenje o isključenju prije nego nego prestane snabdijevanje električnom energijom?



Sa čijim uslugama ste najmanje zadovoljni?

A hand holding a smartphone displays a list of service providers, each associated with a colored square:

- OSIGURANJA (Blue)
- EPCG (Pink)
- TELEKOMUNIKACIJE (Purple)
- BANKE (Teal)
- SUPERMARKETI (Orange)

