

**Predmet: Ispitivanje potrošačkog povjerenja u tržišne brandove za 2009. godinu**

REZULTATI ANKETE POTROŠAČKOG POVJERENJA U TRŽIŠNE BRANDOVE 2009.

**1. Osnovni podatci o ispitivanju**

- 1.1. Uzorak: 1000 ispitanika
- 1.2. Oblik ispitivanja: usmena anketa, ispitivač ispituje ispitanika
- 1.3. Područje ispitivanja: Republika Hrvatska  
(sve županije, od čega Grad Zagreb 520 ispitanika ili 52 %)
- 1.4. Podjela ispitanika po spolu: 53 % žena (532 ispitanika), 47 % muškaraca (468 ispitanika)
- 1.5. Podjela ispitanika po dobi: 18-29 godina - 34 % (341 ispitanika),  
30-39 godina - 34 % (337 ispitanika), 40-49 godina - 32 % (322 ispitanika)
- 1.6. Podjela ispitanika po mjestu prebivanja: urbana mjesta (gradovi) 79 % (788 ispitanika),  
ruralna mjesta (sela): 21 % (212 ispitanika)
- 1.7. Završeni stupanj obrazovanja ispitanika: završena osnovna škola 15 % (147 ispitanika),  
završena srednja škola 56 % (562 ispitanika), završena viša i visoka škola 29 % (291 ispitanik)
- 1.8. Vrijeme ispitivanja: veljača i ožujak 2009.
- 1.9. Ispitivači: 42 volontera i članova Društva za zaštitu prava potrošača "Konzument"

**2. Opis ispitivanja**

Ispitanici su trebali navesti tri branda (marke) u koje imaju najviše povjerenja, odnosno proizvode (ili usluge) ili tvrtke koje proizvode/prodaju proizvode u koje kao potrošači imaju povjerenja (da su to dobri proizvodi/usluge ili tvrtke u koje oni imaju povjerenja i za koje smatraju da su to proizvodi/usluge ili tvrtke koje to povjerenje opravdavaju). Od brandova koje su ispitanici navodili, izdvojeno je 100 najčešće navođenih brandova - **brandovi potrošačkog povjerenja**. Od tri branda koja su ispitanici navodili, zatraženo je da izdvoje onaj koji smatraju najboljim. Od brandova koje su ispitanici izdvajali kao najbolje, izdvojeno je 30 najčešće navođenih brandova - **brandovi visokog potrošačkog povjerenja**.

## Ispitivanje potrošačkog povjerenja u tržišne brandove za 2009. godinu

### 3. Rezultati ispitivanja

#### 3.1. 100 brandova potrošačkog povjerenja

Slijedećih 100 brandova su ispitanici najčešće navodili kao proizvode (ili usluge) ili tvrtke koje proizvode/prodaju proizvode u koje kao potrošači imaju povjerenja (da su to dobri proizvodi/usluge ili tvrtke u koje oni imaju povjerenja i za koje smatraju da su to proizvodi/usluge ili tvrtke koje to povjerenje opravdavaju).

#### **100 brandova potrošačkog povjerenja (abecedni redoslijed) – KBPP 2009.**

Alfa Romeo, Audi, Bajadera, Belupo, BMW, Business.hr, Cinestar kina, Cedevita, Coca-Cola, Cocta, Croata kravate, Croatia Airlines, Croatia osiguranje, Čarli deterdžent, Čipi Čips, Diners kartica, Dingač, DM-Drogerie markt, Dukat (mliječni proizvodi), Durex, Ericsson, Erste & Steiermärkische banka, Facebook, Franck kava, Gavrilović, Google, Gorenje, Globus, Heineken, HP računala, HRT, Hrvatska lutrija, INA, Index.hr, Jamnica, Jana, Jutarnji list, Karlovačko pivo, Kerum, Konzum, Kraš proizvodi, Lacoste, Ledo, L'oréal, Marlboro, MasterCard kartice, Max Factor, McDonald's, Mercator, Microsoft, Milka čokolade, MojPosao, Nacional, Narodni radio, Nescafé, Nike, Nivea, Nokia, Nova TV, Novi list, Obiteljski radio, Opel, Ožujsko pivo, Pevec, Pik Vrbovec, Pliva, Podravka, Privredna banka, Raiffeisen banka, Ray-Ban, Red Bull, Renault, Ronhill, RTL televizija, Samsonite, Samsung, Siemens, Sirela, Slobodna dalmacija, tvrtka SMS, Sony, Studena, Škoda, T-mobile, Tele2, Tisak, Toyota, Turbo limač, Varteks, Večernji list, Vegeta, Vindija, VIPnet, Visa kartice, VW, Zagrebačka banka, Zippo, Zvečevo, Zvijezda (uljni proizvodi), 24sata

#### 3.2. 30 brandova visokog potrošačkog povjerenja

Prethodno odabравši tri branda, kao proizvode (ili usluge) ili tvrtke koje proizvode/prodaju proizvode u koje kao potrošači imaju povjerenja (da su to dobri proizvodi/usluge ili tvrtke u koje oni imaju povjerenja i za koje smatraju da su to proizvodi/usluge ili tvrtke koje to povjerenje opravdavaju), ispitanici su od tri navedena potom izdvajali jedan koji smatraju najboljim. Slijedećih 30 brandova su ispitanici najčešće izdvajali kao najbolje brandove.

#### **30 brandova visokog potrošačkog povjerenja (abecedni redoslijed) – KBVPP 2009.**

Bajadera, Cinestar kina, Cedevita, Coca-Cola, Čarli deterdžent, Dukat (mliječni proizvodi), Franck kava, Gavrilović, HP računala, INA, Jana, Jutarnji list, Konzum, Kraš proizvodi, Nivea, Nokia, Opel, Ožujsko pivo, Podravka, Privredna banka, Renault, Sony, T-mobile, Tele2, Toyota, Večernji list, Vegeta, Vindija, VIPnet, VW

### **4. Brandovi potrošačkog povjerenja 2008. – 2009.**

Slijedeći brandovi su se pojavili u rezultatima ispitivanja u anketama potrošačkog povjerenja u tržišne brandove 2008. i 2009. te stoga predstavljaju - brandove potrošačkog povjerenja 2008. – 2009., kao brandovi koji imaju kontinuirano povjerenje potrošača prema ovom ispitivanju.

#### **Brandovi potrošačkog povjerenja 2008. – 2009. (abecedni redoslijed) – KBPP 2008. – 2009.**

Alfa Romeo, Audi, BMW, Cinestar kina, Cedevita, Coca-Cola, Cocta, Croata kravate, Croatia Airlines, Croatia osiguranje, Čarli deterdžent, Čipi Čips, Diners kartica, Dingač, DM-Drogerie markt, Dukat (mliječni proizvodi), Ericsson, Franck kava, Gavrilović, Google, Gorenje, Globus, Heineken, HP računala, HRT, INA, Index.hr, Jamnica, Jana, Jutarnji list, Karlovačko pivo, Kerum, Konzum, Kraš proizvodi, Ledo, L'oréal, MasterCard kartice, Max Factor, McDonald's, Mercator, Microsoft, Milka čokolade, MojPosao, Nacional, Nescafé, Nike, Nokia, Nova TV, Novi list, Obiteljski radio, Opel, Ožujsko pivo, Pevec, Pliva, Podravka, Privredna banka, Raiffeisen banka, Ray-Ban, Renault, Ronhill, RTL televizija, Samsonite, Samsung, Siemens, Slobodna dalmacija, tvrtka SMS, Sony, Studena, Škoda, T-mobile, Tele2, Tisak, Toyota, Varteks, Večernji list, Vegeta, Vindija, VIP (VIPnet), Visa kartice, VW, Zagrebačka banka, Zippo, Zvečevo, Zvijezda (uljni proizvodi), 24sata

## Ispitivanje potrošačkog povjerenja u tržišne brandove za 2009. godinu

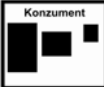

### 5. Korištenje rezultata ispitivanja

Rezultati ispitivanja potrošačkog povjerenja u tržišne brandove odnose se na 2009. godinu (iznimka je: 4. Brandovi potrošačkog povjerenja 2008. – 2009.). Društvo za zaštitu prava potrošača "Konzument" provodi ispitivanja potrošačkog povjerenja u tržišne brandove početkom svake kalendarske godine. Prethodno je ispitivanje napravljeno u siječnju 2008. godine. Iduće je ispitivanje predviđeno za ožujak 2010. godine. Proces ispitivanja i rezultati se smatraju autorskim dijelom na koje sva prava polaže Društvo za zaštitu prava potrošača "Konzument". Vizualni identitet ispitivanja predstavljaju tri različita pravokutnika unutar jednog većeg, isti je inačica žiga (znaka) koji predstavlja identitet Društva za zaštitu prava potrošača "Konzument".

**Navođenje rezultata ispitivanja u sredstvima javnog priopćavanja u svrhu informiranja građana kao i korištenje za druge nekomercijalne svrhe dozvoljeno je uz obavijest vlasniku autorskog prava. Korištenje ovog ispitivanja u druge svrhe nije dopušteno bez odobrenja vlasnika autorskog prava. U svakom korištenju ovog ispitivanja nužno je naglasiti kako se rezultati odnose samo na 2009. godinu (osim za Brandove potrošačkog povjerenja 2008. – 2009.).**

### 6. Napomene

Društvo za zaštitu prava potrošača "Konzument" je nezavisna, nepolitička, nevladina udruga građana. Ispitivanje potrošačkog povjerenja u tržišne brandove je obavljeno bez vanjskog utjecaja i za provođenje istog korištena su samo sredstva prikupljena od članarina i neuvjetovanih donacija. Društvo za zaštitu prava potrošača "Konzument" se zahvaljuje svim volonterima koji su sudjelovali u izradi, provođenju i analiziranju, publiciranju te izradi vizualnog identiteta ispitivanja potrošačkog povjerenja u tržišne brandove.

		kontakt osoba: <b>Denis Avdagić</b> tajnik Društva za zaštitu prava potrošača "Konzument" e-pošta: <a href="mailto:denis.avdagic@konzument.hr">denis.avdagic@konzument.hr</a> mobitel: +385/(0)91/5126119
<b>Društvo za zaštitu prava potrošača "Konzument"</b> HR-10000 Zagreb Poljana Zvonimira Dražića 9 <a href="http://www.konzument.hr">http://www.konzument.hr</a> matični broj: 2175223 žiro račun: 2360000-1101937190 (ZABA)		

###