

## "Nekaj informacij in podatkov o spletni potrošnji v Sloveniji"

Na Trgovinski zbornici Slovenije v zadnjem letu beležimo povečan interes članov, ki se želijo ukvarjati s prodajo svojih izdelkov ali storitev preko spleta.

Ocena agregatne spletne potrošnje v Sloveniji se je od leta 2004 povečala kar za trikrat, iz 34,6 mio EUR na 105,2 mio. EUR - največ na slovenskih spletnih straneh (16 mio. EUR leta 2004 in 63 mio. EUR leta 2008). Povečuje se delež e-potrošnje v skupni končni potrošnji (ocena RIS: 0,49% leta 2004 in 0,89% leta 2008) in v celotni končni potrošnji gospodinjstev (ocena RIS: 0,43% leta 2004 in 0,59% leta 2008).

Tudi, če upoštevamo podatke Evropske komisije, se prodaja preko spleta povečuje, saj med drugim omogoča večjo fleksibilnost ponudbe, poslovanje z manjšimi stroški, hitro dostavo, čezmejno poslovanje ter posledično tudi večjo konkurenčnost med ponudniki ter zaščito potrošniških interesov.

Običajno trgovce zanimajo zakonski pogoji e-poslovanja, ki so določeni v Zakonu o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami, Zakon o varstvu potrošnikov v delu, ki opredeljuje sklepanje pogodb na daljavo, ter v Zakonu o elektronskem poslovanju na trgu.

SURS preko uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT), spremlja uporabo IKT po gospodinjstvih oz. posameznikih in podjetjih.

Na podlagi vzorčnih podatkov in uporabljene metodologije za referenčno obdobje prvega četrletja 2009, so znani naslednji letni podatki (po posameznikih v starosti 10-74 let):

- preko spleta je kupovalo že 477.737 oseb, od tega 50% tudi v zadnjih 3 mesecih
- kupci preko spleta v največji meri povprašujejo po skupinah izdelkov kot so:
  - o filmi, glasba, knjige, revije, programska oprema
  - o obleka, športna oprema
  - o dobrine za gospodinjstvo
  - o potovanje, počitniška nastanitev
  - o knjige, revije, časopisi, elektronsko učno gradivo
  - o vstopnice za prireditve
- iz podatkov o številu kupcev, ki so imeli težave pri e-nakupih v zadnjih 12 mesecih izhaja, da je delež takih kupcev okrog 6,9%.

Po podatkih porabe IKT po podjetjih so na podlagi vzorčnih podatkov in uporabljene metodologije za referenčno obdobje prvega četrletja 2009 znani naslednji letni podatki:

- na podlagi celotne ciljne populacije je 8% podjetij (1.325) podjetij prejelo naročilo prek računalniških omrežij (spletne strani ali RIP prek interneta ali drugega zaprtega omrežja). Od tega je 52 % (693) podjetjem tako ustvarjen promet predstavljal vsaj 10% celotne prodaje in 18% (241) podjetjem vsaj 50% celotne prodaje.
- Vrednost prihodka v podjetjih z najmanj 5 zaposlenimi brez DDV je znašala 74.629 mio. EUR od tega je vrednost elektronske prodaje (spletnih strani ali RIP) znašala 8.517 mio EUR (11,4%).

Po podatkih RIS (Raba interneta v Sloveniji) je v letu 2008 preko spleta nakupovalo vsaj 350.000 slovenskih potrošnikov. Najpogosteje obiskane slovenske spletne trgovine so mimovrste=), Bolha, Neckerman, Bigbang, Merkur, EnaA in Mercator. Povprečno število nakupov na osebo na leto se je od leta 2004 povečalo iz 4,9 na 6,5 leta 2008. Anketiranci so v povprečju za spletne nakupe porabili 300 EUR letno.

Spletni nakupi omogočajo bistveno boljši nadzor nad podatki, prav tako pa trgovec velikokrat sploh ne dobi podatkov o kreditnih karticah kupcev, saj tehnologija spletnega plačevanja omogoča, da se kartični podatki neposredno prenesejo na banko, ki opravlja spletne transakcije. Za zagotavljanje varnosti spletnih nakupov je bistveno tudi zavedanje potrošnika o vseh nevarnostih ter njegovo ravnanje, ki temelji na previdnosti ter preverbi osnovnih varnostnih elementov. Pri spletnih trgovinah je med drugim tako potrebno preveriti digitalni certifikat in domensko ime.

Zaradi velikih stroškov, ki nastanejo ob morebitnih zlorabah kreditnih kartic zaradi spletnih nakupov, je tako v interesu trgovcev, da zagotovijo čim boljše in optimalno varnost plačilnih transakcij, kot tudi potrošnikov, da čim bolje lahko izkoristijo prednosti spletnih nakupov. Prav zato ugotavljamo, da se trgovci v Sloveniji zelo hitro prilagajajo vsem svetovnim trendom, ki zagotavljajo dodatne varnostne zaščite potrošnikom pri opravljanju e-nakupov.

## **Trgovinska zbornica Slovenije**

Kontakt:  
 Božena Drnovšek  
 Svetovalka za odnose z javnostmi  
 01/ 58-98-213/206  
[bozena.drnovsek@tzslo.si](mailto:bozena.drnovsek@tzslo.si)