

ZA5218

Flash Eurobarometer 282
(Attitudes towards Crossborder Sales and Consumer Protection)

Country Specific Questionnaire
Romania

Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

CONSUMER SWITCHING

Q21. În general, cât de ușor considerați că este să comparați ofertele de la bănci diferite atunci când căutați să vă deschideți un cont curent?

- Foarte ușor 1
- Destul de ușor 2
- Destul de dificil 3
- Foarte dificil 4
- NU AM UN CONT BANCAR 5 MERGI LA Q23
- [NȘ/NR] 9

Q22. Ați încercat să vă schimbați contul curent de la o bancă la alta în ultimii doi ani?
UN SINGUR RĂSPUNS POSIBIL

- Da, dumneavoastră l-ați schimbat și a fost ușor 1
- Da, dumneavoastră l-ați schimbat dar a fost dificil 2
- Da, ați încercat să-l schimbați dar ați renunțat 3
- Nu, nu ați încercat deoarece nu sunteți interesat să-l schimbați 4
- Nu, nu ați încercat deoarece ați considerat că s-ar putea să fie prea
dificil 5
- Nu, din alte motive 6
- [NȘ/NR] 9

Q23. În general, cât de ușor considerați că este să comparați oferte de la furnizori de energie electrică diferiți?

- Foarte ușor 1
- Destul de ușor 2
- Destul de dificil 3
- Foarte dificil 4
- [monopol de stat / nu se aplică] 8
- [NȘ/NR] 9

Q24. Ați încercat să vă schimbați furnizorul de energie electrică în ultimii doi ani?
UN SINGUR RĂSPUNS POSIBIL

- Da, dumneavoastră l-ați schimbat și a fost ușor 1
- Da, dumneavoastră l-ați schimbat dar a fost dificil 2
- Da, ați încercat să-l schimbați dar ați renunțat 3
- Nu, nu ați încercat deoarece nu sunteți interesat să-l schimbați 4
- Nu, nu ați încercat deoarece ați considerat că s-ar putea să fie prea
dificil 5
- Nu, din alte motive 6

- [monopol de stat / nu se aplică] 8
- [NȘ/NR]..... 9

Q25. Care dintre următoarele lucruri au fost realizate de furnizorul dvs. actual de energie electrică în ultimele 12 luni?

UN SINGUR RĂSPUNS POSIBIL

- Au crescut prețul..... 1
- Au scăzut prețul 2
- Prețul serviciului a rămas la fel 3
- Nu vă puteți da seama dacă prețul serviciului s-a schimbat 4
- [NȘ/NR]..... 9

DISTANCE SALES

ACUM AȘ DORI SĂ VĂ ÎNTREB DESPRE UN ALT SUBIECT.

Q1_A. Vă rog să îmi spuneți dacă ați cumpărat vreun bun sau serviciu în ultimele 12 luni la distanță, în România sau în altă parte, prin intermediul internetului (site web, email etc.)?

[MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- Da, de la un comerciant / furnizor aflat în România..... 1
- Da, de la un comerciant / furnizor aflat în altă țară UE 2
- Da, de la un comerciant / furnizor aflat în afara UE..... 3
- Nu 4
- [NȘ/NR]..... 9

Q1_B. Vă rog să îmi spuneți dacă ați cumpărat vreun bun sau serviciu în ultimele 12 luni la distanță, în România sau în altă parte, prin intermediul telefonului?

[MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- Da, de la un comerciant / furnizor aflat în România..... 1
- Da, de la un comerciant / furnizor aflat în altă țară UE 2
- Da, de la un comerciant / furnizor aflat în afara UE..... 3
- Nu 4
- [NȘ/NR]..... 9

Q1_C. Vă rog să îmi spuneți dacă ați cumpărat vreun bun sau serviciu în ultimele 12 luni la distanță, în România sau în altă parte, prin intermediul poștei (cataloge, comandă poștală etc.)?

[MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- Da, de la un comerciant / furnizor aflat în România..... 1
- Da, de la un comerciant / furnizor aflat în altă țară UE 2
- Da, de la un comerciant / furnizor aflat în afara UE..... 3
- Nu 4
- [NȘ/NR]..... 9

ÎNTREABĂ DACĂ Q1 A, B SAU C = 2

Q1A. Ați spus că ați cumpărat ceva la distanță (prin telefon, poștă sau internet) din altă țară UE. Vă rog să îmi spuneți cât ați cheltuit în total pe obiectele cumpărate la distanță în ultimele 12 luni, chiar dacă este o sumă aproximativă.

- [_____]Euro (or local currency)
- [NȘ/NR]..... 99999999

Q2. În ultimele 12 luni ați cumpărat bunuri de orice fel în timpul călătoriei de vacanță, cumpărături sau afaceri în altă țară UE?

- Da 1
- Nu 2
- [NȘ/NR]..... 9

COMPLAINT

Q5. În ultimele 12 luni, ați întâmpinat vreo problemă când ați cumpărat ceva în România?

- Da - și am făcut plângere despre aceasta la comerciant/furnizor..... 1
- Da - dar nu am făcut plângere despre aceasta la comerciant/furnizor 2
- Nu 3
- [NȘ/NR]..... 9

ÎNTREABĂ DACĂ Q5 = 1

Q6A. În general, ați fost mulțumit sau nu de modul în care comerciantul/furnizorul a tratat reclamația/reclamațiile?

- Foarte mulțumit(ă) 4
- Destul de mulțumit(ă) 3
- Nu prea mulțumit(ă) 2
- Deloc mulțumit(ă)..... 1
- [NȘ/NR]..... 9

ÎNTREABĂ DACĂ Q5 = 2

Q6B. Care a fost principalul motiv pentru care nu ați făcut reclamație?

- Era puțin probabil să fi primit o rezolvare mulțumitoare la problema pe care ați întâmpinat-o 1
- Sumele implicate erau prea mici..... 2
- Nu ați știut cum sau unde să faceți reclamație..... 3
- Nu ați făcut plângere la comerciant/funizor dar ați apelat direct la altceineva (asociație a consumatorilor, avocat, arbitru, mediator, organizație de conciliere, instanță) 4
- Altceva..... 5
- [NȘ/NR]..... 9

ÎNTREABĂ DACĂ Q6A = 1 SAU 2

Q7. Cum ați procedat mai departe?

[MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- Nu ați luat măsuri suplimentare 1
- Ați cerut sfatul unei asociații de consumatori / unui birou de sprijin al
☐ consumatorilor 2
- Ați cerut sfatul unui avocat..... 3

- Ați adus problema la cunoștința unei autorități de arbitraj, mediere sau
□ conciliere 4
- Ați mers cu problema în instanță..... 5
- Ați făcut plângere la o autoritate publică (autoritate a consumatorului, de reglementare, locală sau regională)..... 6
- [Altceva] 8
- [NȘ/NR]..... 9

ÎNTREABĂ DACĂ Q6A = 4 SAU 3

Q8. Care a fost cel mai important lucru pe care vânzătorul l-a făcut pentru a vă soluționa reclamația în mod satisfăcător?

UN SINGUR RĂSPUNS POSIBIL

- A înlocuit produsul 1
- A reparat produsul 2
- V-a returnat banii..... 3
- A redus prețul 4
- Altceva..... 8
- [NȘ/NR]..... 9

ÎNTREABĂ DACĂ Q5 = 1

Q9. Gândindu-vă la cea mai recentă plângere pe care ați făcut-o la un comerciant sau furnizor sau la o terță parte, care a fost motivul principal pentru această plângere?

[MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- Calitatea produsului (sau serviciului) 1
- Servicii după vânzare sau despăgubiri..... 2
- Livrare, aprovizionare, instalare (inclusiv serviciu clienți) 3
- Preț, tarif, factură sau chitanță 4
- Termeni contractuali sau garanții 5
- Reclame înșelătoare, vânzare agresivă sau practici frauduloase 6
- Lipsa informațiilor clare 7
- Incidența produselor sau serviciilor nesigure 8
- Aspecte etice sau privind mediul..... 9
- Chestiuni legate de viața privată..... 10
- Dificultăți în schimbarea / înlocuirea furnizorului 11
- Altceva..... 88
- [NȘ/NR]..... 99

Q10. Pentru fiecare dintre următoarele afirmații, vă rog să îmi spuneți dacă sunteți sau nu de acord cu aceasta. În România ...

- Puternic de acord 1
- De acord..... 2
- Dezacord..... 3
- Dezacord puternic..... 4
- [NȘ/NR]..... 9

A. Disputele cu comercianții/furnizorii se rezolvă ușor prin intermediul unui organism de arbitraj, mediere sau conciliere (în cazuri de produse defecte, livrare întârziată, lipsa livrării etc.) 1 2 3 4 9

- B. Rezolvarea disputelor cu comercianții/furnizorii se realizează ușor prin intermediul instanțelor 1 2 3 4 9
- C. Aveți încredere că organizațiile de consumatori independente vă protejează
☐ drepturile de consumator. 1 2 3 4 9
- D. Aveți încredere că autoritățile publice vă protejează drepturile de
☐ consumator. 1 2 3 4 9
- E. Simțiți că sunteți protejat suficient prin actualele măsuri de protecție a
☐ consumatorilor. 1 2 3 4 9
- F. În general, comercianții/furnizorii din România vă respectă drepturile de consumator. 1 2 3 4 9
- G. Ați fi mai dispus să vă apărați drepturile dacă v-ați putea asocia cu alți consumatori care s-au plâns de același lucru 1 2 3 4 9
- H. V-ați schimbat comportamentul de consumator în urma unei povești mediatice (ex. ați schimbat magazinul sau produsul) 1 2 3 4 9

UNFAIR PRACTICE

Vom vorbi acum despre Practici Comerciale Neloiale - de exemplu reclame care sunt fie nesolicitate, amăgitoare sau chiar frauduloase. Reclamele amăgitoare sau înșelătoare sunt acelea care conțin informații false sau prezintă date factuale corecte într-un mod înșelător despre bunurile sau serviciile de vânzare, în timp ce reclamele frauduloase încearcă de fapt să obțină bani fără să vândă nimic, de exemplu o loterie escrocată.

Q3A. Vi s-a întâmplat vreuna dintre următoarele situații în ultimele 12 luni?

Ați întâlnit oferte, publicitate comercială sau declarații nesolicitate (apeluri telefonice nesolicitate pentru a vă vinde ceva, email spam, SMS-uri comerciale, etc.)

- Da 1
- Nu 2
- [NȘ/NR] 9

Q3B. Vi s-a întâmplat vreuna dintre următoarele situații în ultimele 12 luni?

Ați întâlnit oferte, publicitate sau declarații amăgitoare sau înșelătoare

- Da 1
- Nu 2
- [NȘ/NR] 9

DACĂ Q3B = 1

Q3C. Vi s-a întâmplat vreuna dintre următoarele situații în ultimele 12 luni?

Ați răspuns la o publicitate sau ofertă care s-a dovedit a fi amăgitoare sau înșelătoare

- Da 1
- Nu 2
- [NȘ/NR] 9

Q3D. Vi s-a întâmplat vreuna dintre următoarele situații în ultimele 12 luni?

Ați întâlnit publicitate, oferte sau declarații frauduloase

- Da 1
- Nu 2
- [NȘ/NR]..... 9

DACĂ Q3D = 1

Q3E. Vi s-a întâmplat vreuna dintre următoarele situații în ultimele 12 luni?

Ați răspuns la o publicitate sau ofertă care s-a dovedit a fi frauduloasă

- Da 1
- Nu 2
- [NȘ/NR]..... 9

Q4. Practicile comerciale neloiale pot lua diferite forme. Pentru fiecare dintre următoarele practici comerciale necinstite, ați putea să-mi spuneți dacă ați întâlnit aceste practici în ultimele 12 luni în România sau în alte țări UE?

UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE

- Da 1
- Nu 2
- NȘ/NR 9

- A. Așa numitele produse "gratuite" (de exemplu - produse promovate drept "gratuite" când de fapt trebuie să cumperi altceva pentru a primi produsul "gratuit") 1 2 9
- B. Afirmații amăgitoare despre sănătate 1 2 9
- C. Afirmații amăgitoare despre protecția mediului 1 2 9
- D. Trageri la sorți sau loterii amăgitoare 1 2 9
- E. Vânzări prin telefon amăgitoare sau agresive 1 2 9
- F. Vânzări din ușă în ușă amăgitoare sau agresive 1 2 9
- G. Omisiunea de informații despre numere de telefon cu tarife ridicate 1 2 9
- H. Livrări nesolicitate (livrarea către dvs. a ceva ce nu ați comandat) 1 2 9
- I. Sisteme piramidale 1 2 9
- J. Prețuri amăgitoare, de exemplu costuri ascunse 1 2 9

NON-FOOD SAFETY

Vorbim acum despre produse non-alimentare, precum jucării, cosmetice, electrocasnice, unelte, papetărie, articole pentru îngrijirea copiilor, vehicule motorizate, îmbrăcăminte, etc.

Q10A. În ultimele 12 luni, ați căutat în mod activ informații legate de siguranța produselor non-alimentare?

- Da, ați căutat informații 1
- Nu, nu ați căutat astfel de informații 2
- [NȘ/NR]..... 9

DACĂ Q10A = 1

Q11A. Unde ați căutat informații privind siguranța produselor non-alimentare?

[MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- Pe siteurile web sau în publicațiile autorităților pentru protecția consumatorilor 1
- Pe siteurile web sau în publicațiile organizațiilor consumatorilor..... 2
- În emisiuni specializate televizate sau radio, reviste, etc..... 3
- Ați întrebat producătorii sau vânzătorii 4
- Ați citit etichetele și notificările de pe produse (însemne, standarde, avertizări)..... 5
- [Altceva] 8
- [NȘ/NR] 9

Q12. Gândindu-vă la toate produsele nealimentare care se găsesc în acest moment pe piață în România, dvs. credeți că ...?

- În general, toate produsele sunt sigure..... 1
- Un mic număr de produse nu sunt sigure. 2
- Un număr important de produse nu sunt sigure..... 3
- [Depinde de produs] 4
- [NȘ/NR]..... 9

Q13. În ultimele 12 luni, ați auzit de produse nealimentare care să fi fost retrase de pe piață?

- Da 1
- Nu 2
- [NȘ/NR]..... 9

DACĂ Q13 = 1

Q14A. Unde ați auzit despre retragere?

[MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- din auzite..... 1
- Televizor, radio, ziare 2
- Internet..... 3
- Anunțuri de avertizare din magazine 4
- Contact direct cu furnizorul 5
- [Altceva] 8
- [NȘ/NR]..... 9

Q15. Ați fost vreodată afectat personal de retragerea unui produs non-alimentar de pe piață?

- Da 1
- Nu 2
- [NȘ/NR]..... 9

DACĂ Q15 = 1

Q16A. Ce ați făcut în acea situație?

[MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- Nu ați întreprins nicio acțiune..... 1
- Ați contactat comerciantul/distribuitorul 2
- Ați contactat producătorul 3
- Ați contactat autoritățile publice naționale 4
- Ați contactat o organizație de consumatori 5
- Ați întreprins alte acțiuni 6
- [Altceva] 8
- [NȘ/NR]..... 9

DACĂ Q15 = 2

Q16B. Ce ați face dacă ați fi afectat de retragerea unui produs non-alimentar?

[MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- Nu ați face nimic..... 1
- Ați contacta comerciantul/distribuitorul 2
- Ați contacta producătorul 3
- Ați contacta autoritățile publice naționale 4
- Ați contacta o organizație de consumatori 5
- Ați face altceva decât opțiunile menționate 6
- [Altceva] 8
- [NȘ/NR]..... 9

PRIVACY NOTICE

Q17. Cât de des ați citit anunțurile privind politicile de confidențialitate pe site-uri web în ultimele 12 luni?

- Nu am vizitat niciun site web în ultimele 12 luni 1 MERGI LA Q26
- Frecvent 2
- Câteodată 3
- Rar 4
- Niciodată..... 5
- [NȘ/NR]..... 9

DACĂ Q17 = 2 SAU 3 SAU 4

Q18A. În general, considerați că aceste anunțuri privind politicile de confidențialitate sunt... ?

- Foarte clare 1
- Destul de clare 2
- Destul de neclare 3
- Foarte neclare 4
- [NȘ/NR]..... 9

DACĂ Q17 = 5

Q18B. De ce nu citiți aceste anunțuri?

- M-am gândit că ar fi prea lungi 1

- M-am gândit că ar fi prea dificil de citit 2
- Nu am avut timp 3
- Am avut încredere în furnizor și nu am avut nevoie să le citesc 4
- M-am gândit că regulile privind consumatori mă vor proteja oricum 5
- Altceva 8
- [NȘ/NR] 9

DACĂ Q17 = 2 SAU 3 SAU 4

Q19. În ultimele 12 luni, ați vizitat un site web sau ați folosit un serviciu online, unde nu v-ați simțit încrezător că datele dvs. personale sunt destul de protejate; de exemplu, informațiile dvs. personale au fost înregistrate, împărtășite unor terțe părți sau folosite în alte scopuri decât cele cu care ați fost de acord.

- Frecvent 1
- Câteodată 2
- Rar 3
- Niciodată 4
- [NȘ/NR] 9

DOAR DACĂ Q19 = 1, 2 SAU 3

Q20. Ați folosit site-ul web/serviciul online chiar dacă ați avut aceste temeri?

- Da 1
- Nu 2
- [NȘ/NR] 9

FINANCIAL PRODUCTS

LA FINAL AȘ DORI SĂ VĂ PUN CÂTEVA ÎNTREBĂRI DESPRE PRODUSELE FINANCIARE.

Q26. Vorbim acum despre produse financiare. Atunci când vorbim despre simplificarea serviciilor financiare ne referim la faptul că pot fi dificil de înțeles și ar putea fi structurate în mod diferit pentru a încerca să le facă mai clare pentru clienți. Aceasta ar putea privi de exemplu modul în care sunt taxate comisioanele sau dobânzile sau cum sunt câștigați banii. Gândindu-vă la aceasta - în ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații?

- Puternic de acord 1
- De acord 2
- Dezacord 3
- Dezacord puternic 4
- [Nici de acord / nici în dezacord] 5
- [Nu folosesc acest produs/serviciu] 6
- [NȘ/NR] 9

- A. Pensiile trebuie simplificate 1 2 3 4 5 6 9
- B. Conturile de economii trebuie simplificate 1 2 3 4 5 6 9
- C. Acțiunile/Obligațiunile trebuie simplificate 1 2 3 4 5 6 9
- D. Alte produse de investiții trebuie simplificate 1 2 3 4 5 6 9
- E. Ipotecile trebuie simplificate 1 2 3 4 5 6 9
- F. Împrumuturile personale trebuie simplificate 1 2 3 4 5 6 9
- G. Cardurile de credit trebuie simplificate 1 2 3 4 5 6 9
- H. Conturile curente trebuie simplificate 1 2 3 4 5 6 9

I. Cardurile de debit trebuie simplificate 1 2 3 4 5 6 9

b. Socio-demographic variables

D1. Sexul

[NU ÎNTREBA - MARCHEAZĂ RĂSPUNSUL CORESPUNZĂTOR]

- [1] Masculin
- [2] Feminin

D2. Ce vârstă aveți?

- [][] ani
- [00] [Refuz/Fără răspuns]

D3. Ce vârstă aveți când ați terminat ultima școală la zi?

[Scrie VÂRSTA LA CARE A TERMINAT ȘCOALA]

- [][] ani
- [00] .. [ÎNCĂ URMEAZĂ O FORMĂ DE ÎNVĂȚĂMÂNT LA ZI]
- [01] [NU A FOST VREODATĂ LA ȘCOALĂ CU CURSURI DE ZI]
- [99] [Refuz/Fără răspuns]

D4. În ce privește ocupația dvs. actuală, ați spune că sunteți întreprinzător pe cont propriu, angajat, muncitor necalificat sau ați spune că nu aveți o activitate profesională? Înseamnă că sunteți...

[DACĂ VĂ ESTE DAT UN RĂSPUNS DIN CATEGORIA GENERALĂ, CITEȘTE SUB-CATEGORIILE CORESPUNZĂTOARE]

- Întreprinzător pe cont propriu

- i.e. :
- agricultor, silvicultor, pescar 11
 - proprietarul unui magazin, meșteșugar 12
 - specialist cu studii superioare (avocat, medic, contabil, arhitect,...) 13
 - managerul unei companii 14
 - altceva 15

- Angajat

- i.e. :
- specialist cu studii superioare angajat (medic, avocat, contabil, arhitect)21
 - manager general, director, poziție de management de top 22
 - poziție managerială de mijloc 23
 - Funcționar public..... 24
 - Funcționar, lucrător la birou..... 25
 - Alt angajat (vânzător, asistentă, etc...) 26

- altceva	27
- Muncitor calificat	
→ i.e. : - Maistru / supervizor (șef de echipă, etc...)	31
- Muncitor calificat	32
- Muncitor necalificat.....	33
- altceva	34
- Fără o activitate profesională	
→ i.e. : - are grijă de gospodărie	41
- Student (la zi).....	42
- pensionar	43
- în căutarea unui loc de muncă.....	44
- altceva	45
- [Refuz]	99

B6. Ați spune că locuiți în...?

- Mediul rural	1
- Oraș mic.....	2
- Oraș mediu.....	3
- Oraș mare.....	4
- Oraș foarte mare / capitală	5
- [NS/NR].....	9

B7. Aveți acasă conexiune la internet ...

- Da	1
- Nu	2