

ZA5296

**Flash Eurobarometer 209
(Consumer Protection Malta, Wave 1-2)**

**Country Questionnaire
Malta**

**QUESTIONNAIRE DG SANCO
WAVE 1**

Bonġu / il-wara nofs inhar it-tajjeb, jien _____ mill-MISCO International. Qeghdin nagħmlu sħarriġ dwar id-drittijiet tal-konsumatur għall-Kummissjoni Ewropeja. Qed nintervistaw persuni li għandhom BEJN 25 U 45 SENA.

Kemm hemm persuni ġewwa id-dar tagħkom li għandhom bejn il-25 U 45 SENA?

- 0 [THANK AND TERMINATE]0

INTERVIEWER READ: Għal dan l-istħarriġ partikolari nixtiequ nintervistaw persuni li jaqgħu f'dan il-grupp f'eta u ma nistax nintervista persuni oħra. Grazzj għal darb'oħra għall-ħin u l-kooperazzjoni tiegħek.

- 1 [CONTINUE WITH INTRO1].....1

- tnejn jew aktar [SKIP TO INTRO2].....2

INTRO 1

Nista' jekk jogħġbok inkellem lil din il-persuna fid-dar tagħkom?

INTRO 2

Nixtieq nintervista l-persuna fil-familja li kellha l-birthday l-iktar riċenti fost dawk il-membri tal-familja li għandhom bejn il-25 u 45 sena. Liema hi l-persuna minn dawk li semmejti? Nista' nkellmu / nkellimha?

ONCE ELIGIBLE RESPONDENT IS REACHED

Nixtieq insaqisik biex tipparteċipa fi sħarriġ qasir bħala parti minn preparazzjoni għal kampanja informattiva fuq id-drittijiet li għandek meta tixtri prodotti jew servizzi. L-istħarriġ hu kkummissjonat mill-Kummissjoni Ewropeja. Jekk jogħġbok għini bit-twegibiet tiegħek, ma ndumux aktar minn 8 minuti. Il-kwestjonarju huwa anonimu; ir-risposti tiegħek ser jiġu wżati biex jiġġeneraw statistiċi għall-pajjiżna. Inti tista tirrifjuta milli ttrrispondi kwalunkwe mistoqsija jekk tixtieq.

D1. Sess [DO NOT ASK - MARK APPROPRIATE]

[1] Raġel

[2] Mara

D2. Kemm għandek żmien?

[][] sena

[00] [REFUSAL/NO ANSWER]

D3. Kemm kellek żmien meta waqft l-edukazzjoni full-time tiegħek? [Write in THE AGE WHEN EDUCATION WAS TERMINATED]

[][] sena

[00] [STILL IN FULL TIME EDUCATION]

[01] [NEVER BEEN IN FULL TIME EDUCATION]

[99] [REFUSAL/NO ANSWER]

D4. Sa fejn jikkoncerna l-impjegj kurrenti tieghek, tghid li inti taħdem għal rasek (self-employed), int impjegat, ħaddiem manwali jew tghid li int mingħajr attivita professjonali? Dan ifisser li inti
 [IF A RESPONSE TO THE MAIN CATEGORY IS GIVEN, READ OUT THE RESPECTIVE SUB-CATEGORIES - ONE ANSWER ONLY]

- Self-employed

→ i.e. :	- farmer, forester, fisherman	11
	- owner of a shop, craftsman	12
	- professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect,...).....	13
	- manager of a company.....	14
	- other	15

- Employee

→ i.e. :	- professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect)	21
	- general management, director or top management	22
	- middle management	23
	- Civil servant.....	24
	- office clerk	25
	- other employee (salesman, nurse, etc...).....	26
	-	27

- Manual worker

→ i.e. :	- supervisor / foreman (team manager, etc...).....	31
	- Manual worker.....	32
	- unskilled manual worker	33
	- other	34

- Without a professional activity

→ i.e. :	- looking after the home	41
	- student (full time).....	42
	- retired	43
	- seeking a job	44
	- other	45
- [Rifjut]		99

D6. Inti tghid li toqghod f'.....?

- zona metropolitana	1
- belt ohra/centru urban.....	2
- zona rurali.....	3
- [Rifjut]	9

Main Questionnaire

Q1. Dawn l-aħħar sentejn...

- Iva 1
- Le 2
- [Ma nafx / Bla risposta] 9

- a) xtrajt kompjuter, DVD player jew apparat ieħor elettroniku jew appliance 'għaliġn' 1 2 9
- b) hadt kreditu minn ħanut jew bank għal xirja kbira bħal karozza, washing machine eċċ..... 1 2 9
- c) xtrajt pakkett tal-ivvjaġġar (package holiday) 1 2 9
- d) xtrajt biljett ta' l-ajru jew titjira charter 1 2 9
- e) xtrajt xi haġa mill-internet jew minn teleshopping 1 2 9
- f) xtrajt mobajl jew użajt servizzi ta' kumpanija tal-mobajls 1 2 9

Q2. Tahseb li taf id-drittijiet tiegħek bħala konsumatur

- Iva 1
- Le 2
- [Ma nafx / Bla risposta] 9

- a) meta apparat elettroniku jew appliance tad-dar li xtrajt ma jaħdimx tajjeb 1 2 9
- b) meta tieġu kreditu biex tagħmel xirja kbira (karozza, washing machine, eċċ...)..... 1 2 9
- c) meta tirriżerva pakkett tal-ivvjaġġar (package holiday) 1 2 9
- d) meta tibbukkja għall-biljett tal-ajru 1 2 9
- e) meta tordna xi haġa minn fuq l-internet jew minn teleshopping 1 2 9
- f) meta jkollok problema bil-kont tat-telefon 1 2 9

Q3. Li kieku tkun interessat/a li tkun taf aktar dwar id-drittijiet tiegħek:

- Iva 1
- Le 2
- [Ma nafx / Bla risposta] 9

- a) meta apparat elettroniku jew apparat tad-dar li għadek kemm xtrajt ma jaħdimx tajjeb..... 1 2 9
- b) il-pagamenti fuq il-kreditu li hadt biex tagħmel xirja kbira (kompjuter, karozza, washing machine) li jinkludu miżati u charges żejda mhux mistennija 1 2 9
- c) meta l-pakkett ta' l-ivvjaġġar ikun differenti minn dak li jkun imwiegħed fuq il-fuljett..... 1 2 9
- d) meta t-titjira tiegħek tittardja jew tiġi kkanċellata 1 2 9
- e) meta ma jogħġbokx dak li tkun ordnajt minn fuq l-internet jew mit-teleshopping 1 2 9
- f) meta jkollok problema bil-kont tat-telefon 1 2 9

Q4. Fejn tmur li kieku għall-informazzjoni jew parir fuq id-drittijiet tal-konsumatur jekk ikollok problema bi prodott, b'servizz jew ma' bejjieġh?

[DO NOT READ OUT -SEVERAL ANSWER POSSIBLE]

- Gvern, Ministeru, Awtorita` 1

- Assoċjazzjoni tal-konsumatur	2
- Tal-ħanut, bejjiegħa jew banek	3
- Fbieb u qraba	4
- Avukati	5
- L-Unjoni Ewropea	6
- Oħrajn	7
- [Ma nafx / Bla risposta]	9

Q5. Lil min tafda l-aktar biex itik informazzjoni korretta u parir dwar id-drittijiet tiegħek tal-konsumatur?
[READ OUT – CHOOSE – ONE ANSWER ONLY]

- Il-Gvern,	1
- Assoċjazzjoni tal-konsumatur	2
- Tal-ħanut, bejjiegħa jew banek	3
- Fbieb u qraba	4
- Avukati	5
- L-Unjoni Ewropea	6
- Oħrajn	7
- [Ma nafx / Bla risposta]	9

Q6. Liema istituzzjonijiet u organizzazzjoniet / assoċjazzjonijiet taf li jkollom x'jaqsmu mal-protezzjoni tad-drittijiet tal-konsumaturi?

[DO NOT READ OUT-RECODE IN THE PRE-CODED LIST-MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE.]

- L-Uffiċju tal-Konsumatur u Kompetizzjoni Ġusta	1
- Awtorità Għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta	2
- Kolonna / artiklu ta' Adrian Muscatt Inglokk kolonna fis-Sunday Times/ gazzetta	3
- Assoċjazzjoni tal-Konsumatur Malti	4
- Il-European Consumer Centre għewwa Malta	5
- L-Awtorità Maltija tal-Komunikazzjoni (MCA)	6
- Oħrajn	7
- [Ma nafx / Bla risposta]	9

Q7. Ġieli smajt bi:

- Iva	1
- Le	2
- [Ma nafx / Bla risposta]	9

a) L-Uffiċju tal-Konsumatur u Kompetizzjoni Ġusta	1	2	9
b) L-Awtorità Għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta	1	2	9
c) L-Assoċjazzjoni tal-Konsumatur Malti	1	2	9
d) Il-European Consumer Centre għewwa Malta	1	2	9

If the answer is "yes" to any of the item in Q6 or Q7

Q8. Ġieli saqsejt din l-organizzazzjoni jew dawn l-organizzazzjonijiet / magazine għal-informazzjoni jew għajnuna?
[READ OUT - ONE ANSWER ONLY]

- Iva 1
- Le 2
- [Ma nafx / Bla risposta] 9

Q9. Tkun tixtieq tissaportja assoċjazzjoni indipendenti tal-Konsumatur Malti billi...?

- Iva 1
- Le 2
- [Ma nafx / Bla risposta] 9

- a) Thallas membership fee fis-sena ta' 5 liri Maltin 1 2 9
- b) Tagħti persentaġġ tat-taxxi tiegħek lil din l-assoċjazzjoni minnflok thallashom lil Gvern 1 2 9
- c) Tagħti donazzjoni lil din l-assoċjazzjoni li int tista' tnaqqas mit-taxxa fuq id-dħul tiegħek 1 2 9

Q10. B'mod ġenerali, int tgħid li s-sistema tal-ġustizzja Maltija hija effijenti biex tikkastiga in-negozji li jingannaw jew iqarrqu bil-konsumaturi?

- Iva 1
- Le 2
- [Ma nafx / Bla risposta] 9

INTRO

Bongu / il-wara nofs inhar it-tajjeb, jien _____ mill-MISCO International. Qegħdin nagħmlu stħarriġ dwar id-drittijiet tal-konsumatur għall-Kummissjoni Ewropeja. Qed nintervistaw persuni li għandhom BEJN 25 U 45 SENA.

Kemm hemm persuni ġewwa id-dar tagħkom li għandhom bejn il-25 U 45 SENA?

- 0.....0
- 1.....1
- 2.....tnejn jew aktar

IF INTRO = 0

THANK AND TERMINATE

Għal dan l-istħarriġ partikolari nixtiequ nintervistaw persuni li jaqgħu f'dan il-grupp t'eta u ma nistax nintervista persuni oħra. Grazzi għal darb'oħra għall-ħin u l-kooperazzjoni tiegħek.

1 - 1 CONTINUE WITH INTRO1

2 - 2 or more SKIP TO INTRO2

IF INTRO = 1

INTRO1. Nista' jekk jogħġbok inkellem lil din il-persuna fid-dar tagħkom?

IF INTRO = 2

INTRO 2 Nixtieq nintervista l-persuna fil-familja li kellha l-birthday l-iktar riċenti fost dawk il-membri tal-familja li għandhom bejn il-25 u 45 sena. Liema hi l-persuna minn dawk li semmejti? Nista' nkellmu / nkellimha?

ONCE ELIGIBLE RESPONDENT IS REACHED

Nixtieq nistaqsik biex tipparteċipa fi stħarriġ qasir fuq kampanja ta' informazzjoni fuq id-drittijiet li għandek meta tixtri prodotti jew servizzi. L-istħarriġ hu kkummissjonat mill-Kummissjoni Ewropeja. Jekk jogħġbok għini bit-tweġibiet tiegħek, ma jieħux iktar minn 8 minuti. Il-kwestjonarju hu anonimu; ir-risposti tiegħek ser jintuzaw biex jiġġeneraw statistiċi għal pajjiżna. Tista' tirrifjuta milli twieġeb xi mistoqsijiet, jekk tixtieq.

D1. Sess

[DO NOT ASK - MARK APPROPRIATE]

- [1] Raġel
- [2] Mara

D2. Kemm għandek żmien?

- [] [] sena
- [00] [REFUSAL/NO ANSWER]

D3. Kemm kellek żmien meta waqaft l-edukazzjoni full-time tiegħek?

[WRITE IN THE AGE WHEN EDUCATION WAS TERMINATED]

- [] [] sena
- [00] [STILL IN FULL TIME EDUCATION]
- [01] [NEVER BEEN IN FULL TIME EDUCATION]
- [99] [REFUSAL/NO ANSWER]

D4. Sa fejn jikkoncerna l-impjeg kurrenti tiegħek, tgħid li inti taħdem għal rasek (self-employed), int impjegat, taħdem manwali jew tgħid li int mingħajr attivita professjonali? Dan ifisser li inti

[IF A RESPONSE TO THE MAIN CATEGORY IS GIVEN, READ OUT THE RESPECTIVE SUB-CATEGORIES - ??????????]

- Self-employed

→ i.e. : - farmer, forester, fisherman 11
- owner of a shop, craftsman 12
- professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect,...) ... 13
- manager of a company 14
- other 15

- Employee

→ i.e. : - professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect) 21
- general management, director or top management 22
- middle management 23
- Civil servant 24
- office clerk 25
- other employee (salesman, nurse, etc...) 26
- other 27

- Manual worker

→ i.e. : - supervisor / foreman (team manager, etc...) 31
- Manual worker 32
- unskilled manual worker 33
- other 34

- Without a professional activity

→ i.e. : - looking after the home 41
- student (full time) 42
- retired 43
- seeking a job 44
- other 45

- [Rifjut] 99

D6. Inti tgħid li toqgħod f'.....?

- zona metropolitana 1
- belt ohra/centru urban 2
- zona rurali 3
- [Rifjut] 9

Main Questionnaire

Q1a F'dawn l-aħħar xhur rajt/smajt messagġi dwar id-drittijiet tal-konsumatur?

Iva 1
Le 2
[Ma nafx / Bla risposta] 9

IF Q1a = 1

Q1b Tista' tgħidli x'kien/kienu dawn il-messaġġ/i?

[DO NOT READ - OPEN ENDED - CODE]

Is-'slogan' ezatt huwa "FI-Unjoni Ewropea il konsumaturi għandom drittijiet – jew – Insisti għad drittijiet tiegħek u dan bi dritt! 01

Messaġġ dwar id-drittijiet tal-konsumatur - in ġenerali	02
Messaġġi dwar id-drittijiet tal-konsumatur fuq garanziji	03
Messaġġ dwar id-drittijiet tal-konsumatur fuq holiday packages	04
Messaġġ dwar id-drittijiet tal-konsumatur fuq xiri mill-internet	05
Messaġġ dwar self mil-bank - minghajr ma jsemmu d-drittijiet tal-konsumatur	06
Messaġġ dwar holiday packages - minghajr ma jsemmu d-drittijiet tal-konsumatur	07
Messaġġ dwar ix-xiri mill-internet - minghajr ma jsemmu d-drittijiet tal-konsumatur	08
Messaġġi dwar nies li ma jafux id-drittijiet tagħhom bħala konsumatur f'Malta	09
Messaġġi dwar id-drittijiet tal-konsumatur fl-Unjoni Ewropeja	10
Messaġġi relatati ma' l-Assoċjazzjoni tal-Konsumatur Malti (Maltese Consumer Association)	11
Risposti oħrajn	12
[Ma nafx / Bla risposta]	99

IF NOT Q1b = 1

Q1c	F'dawn l-añhar xhur rajt/smajt xi reklamar, messaġġi, informazzjoni dwar id-drittijiet tal-konsumatur rigward prodotti u servizzi differenti bħal mobajls/ roaming, loans tal-konsumatur, holiday packages jew xiri mil-internet ecc?
	Iva
	Le
	[Ma nafx / Bla risposta]

IF Q1c = 1

Q1d	Fejn rajt/smajt dan il-messaġġ dwar id-drittijiet tal-konsumatur? (READ OUT – ROTATE - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)
	Fuq ir-radju
	fuq it-TV
	fuq billboards
	f'booklet li rċevejt bil-posta
	f'booklet għall-nies fil-business
	fil-gazzetti
	fil-magazines
	Attivitajiet fit-triq (street event)
	fuq l-internet
	Oħrajn
	[Ma nafx / Bla risposta]
Q1e	Sibtha dettaljata u informattiva biżżejjed l-informazzjoni dwar id-drittijiet li giet provduta mill-kampanja fuq id-drittijiet tal-konsumatur ?
	Iva
	Le
	Ma nafx / Bla risposta
Q2	Taħseb li taf id-drittijiet tiegħek bħala konsumatur
	Iva
	Le
	Ma nafx / Bla risposta
	a) meta apparat elettroniku jew appliance tad-dar li xtrajt ma jaħdimx tajjeb
	b) meta tiegħu kreditu biex tagħmel xirja kbira (karozza, washing machine, eċċ...)
	c) meta tirriżerva pakkett tal-ivjaggar (package holiday)
	d) meta tibbukkja għall-biljett tal-ajru
	e) meta tordna xi haġa minn fuq l-internet jew minn teleshopping
Q3	L-informazzjoni li rċevejt minn din il-kampanja ta' informazzjoni sibtha utli ħafna

utli	3
mhux utli jew	2
mhux utli xejn?	1
[Ma nafx / Bla risposta]	9

Q4 Fejn tmur li kieku għall-informazzjoni jew parir fuq id-drittijiet tal-konsumatur jekk ikollok problema bi prodott, b'servizz jew ma' bejjiegħ?

[DO NOT READ OUT - SEVERAL ANSWER POSSIBLE]

Id-dar tal-Konsumatur il-Belt (Consumer House Valletta)	01
Gvern, Ministeru, Awtorita, Diviżjoni tal-Konsumatur	02
L-Għaqda tal-Konsumaturi	03
Tal-ħanut, bejjiegħa jew banek	04
Ħbieb u qraba	05
iċ-ċentru tal-Konsumatur Ewropew f'Malta	06
Avukati	07
L-Unjoni Ewropeja	08
Oħrajn	09
[Ma nafx / Bla risposta]	99

Q5 Lil min tafda l-aktar biex itik informazzjoni korretta u parir dwar id-drittijiet tiegħek tal-konsumatur?

[READ OUT – ROTATE - CHOOSE – ONE ANSWER ONLY]

Id-dar tal-Konsumatur il-Belt (Consumer House Valletta)	01
Gvern, Ministeru, Awtorita, Diviżjoni tal-Konsumatur	02
L-Għaqda tal-Konsumaturi	03
iċ-ċentru tal-Konsumatur Ewropew f'Malta	04
il-kolonna/artikli ta' Adrian Muscat Inglott fis-Sunday Times / gazzetta	05
Tal-ħanut, bejjiegħa jew banek	06
Ħbieb u qraba	07
Avukati	08
L-Unjoni Ewropeja	09
Oħrajn	10
[Ma nafx / Bla risposta]	99

Q6 Liema istituzzjonijiet u organizzazzjoniet / assoċjazzjonijiet taf li jkollom x'jaqsmu mal-protezzjoni tad-drittijiet tal-konsumaturi?

[DO NOT READ OUT - RECODE IN THE PRE-CODED LIST - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE.]

Id-dar tal-Konsumatur il-Belt (Consumer House Valletta)	1
Diviżjoni tal-Konsumatur (u Kompetizzjoni)/ Ministeru	2
L-Għaqda tal-Konsumaturi	3
iċ-ċentru tal-Konsumatur Ewropew f'Malta	4
Awtorità Għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta	5
Kolonna / artiklu ta' Adrian Muscat Inglott kolonna fis-Sunday Times/ gazzetta	6
L-Awtorità Maltija tal-Komunikazzjoni (MCA)	7
Oħrajn	8
Ma nafx / Bla risposta	9

Q7 Ġieli smajt bi:

??????????

Iva	1
Le	2
[Ma nafx / Bla risposta]	9

Id-dar tal-Konsumatur il-Belt (Consumer House Valletta)	1	2	9
Diviżjoni tal-Konsumatur (u Kompetizzjoni)/ Ministeru	1	2	9
L-Għaqda tal-Konsumaturi	1	2	9
Il-European Consumer Centre ġewwa Malta	1	2	9

If the answer is “yes” to any of the item in Q6 or Q7

Q8 Ġieli saqsejt għal xi informazzjoni jew għajnuna minn dawn l-organizzazzjonijiet?

[READ OUT - ONE ANSWER POSSIBLE]

Iva..... 1
Le..... 2
[Ma nafx / Bla risposta]..... 9

Q9 Tkun tixtieq tissaportja assoċjazzjoni indipendenti tal-Konsumatur Malti billi...?

Iva..... 1
Le..... 2
[Ma nafx / Bla risposta]..... 9

a) Thallas miżata annwali (membership) ta' 12 Ewro..... 1 2 9

b) Tagħti persentaġġ tat-taxxi tiegħek lil din l-assocjazzjoni minnflok thallashom lil Gvern 1 2 9

c) Tagħti donazzjoni lil din l-assocjazzjoni li int tista' tnaqqas mit-taxxa fuq id-dhul tiegħek..... 1 2 9

Q10 Meta tikkumpara ma' pajjiżi oħra fl-Unjoni Ewropeja, taħseb li l-konsumaturi f'Malta għandhom l-istess, inqas jew aktar drittijiet tal-konsumatur u protezzjoni?

L-istess 1
Inqas 2
Aktar 3
[Ma nafx / Bla risposta]..... 9

Q11 B'mod ġenerali, int tgħid li s-sistema tal-ġustizzja Maltija hija effijenti biex tikkastiga in-negozji li jingannaw jew iqarrqu bil-konsumaturi?

Iva..... 1
Le 2
Ma nafx / Bla risposta..... 9