

ZA5467

**Flash Eurobarometer 300 (Retailers' Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Romania**

FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

SCREENERE

B1. Compania dvs. vinde direct către consumatorii finali?

- Da 1
- Nu 2 *TERMINĂ INTERVIUL*
- [NȘ/NR] 9

B2. Câți angajați aveți în compania dumneavoastră?

- Angajați → Dacă mai puțin de 10, interviul să se încheie
- [NȘ/NR] 999999

DEMO-URI

D1. În afară de România, în câte țări ale UE aveți filiale sau magazine cu vânzarea cu amănuntul?

- țări [NȘ/NR] 99

D2. Care a fost cifra de afaceri a companiei dumneavoastră în 2009?

- €
- [NȘ/NR] 999999999

D3. Pe care dintre următoarele canale de vânzare le folosiți?

[RĂSPUNS MULTIPLU POSIBIL]

- Vânzări în spații comerciale 1
- Internet 2
- Prin telefon 3
- Prin poștă 4
- Vânzare la ușa clientului 5
- Alte canale în afara spațiilor comerciale 6
- [NȘ/NR] 9

D4. Care dintre următoarele categorii de produse este cea mai mare dintre vânzările dumneavoastră?

[DOAR UN SINGUR RĂSPUNS ESTE POSIBIL]

- Alimente și băuturi 1
- Îmbrăcăminte, încălțăminte și accesorii (inclusiv bijuterii și cosmetice) 2
- Mobilier, amenajări și decorațiuni (inclusiv bunuri pe care ți le faci singur și produse de întreținere) 3
- Dispozitive gospodărești, bunuri electronice și bunuri din tehnologia informațiilor 4
- Bunuri pentru timp liber (de exemplu cărți, materiale audio-vizuale, jucării...) 5
- Mașini, vehicule motorizate și componente 6

- Alte bunuri 7
- Servicii financiare 8
- Servicii de telecomunicații 9
- Servicii energetice sau de transport..... 10
- Hoteluri și restaurante 11
- Alte servicii..... 12
- [NȘ/NR]..... 99

D5. În afară de România, în câte țări UE vindeți / promovați către consumatorii finali?

[CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS]

NOTEAZĂ:

- Țări (0 – 26)
- [NȘ/NR]..... 99

D6. În câte limbi din UE sunteți în prezent pregătiți să desfășurați tranzacții cu consumatorii?

[CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS]

- doar în limba română..... 1

NOTEAZĂ:

- Limbi
- [NȘ/NR]..... 9

CHESTIONAR PRINCIPAL

VÂNZĂRI TRANSFRONTALIERE

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

A1. Către câte țări din UE faceți în prezent vânzări transfrontaliere unor consumatori finali?

“În definiția noastră, vânzarea transfrontalieră este o vânzare prin telefon, poștă sau comerț electronic sau printr-o vizită acasă la un consumator final (adică publicul general) rezident într-o țară membră UE diferită de țara vânzătorului. Originea produselor vândute nu este relevantă. De primă importanță este faptul că, clientul final este rezident al unei țări UE diferită de cea a vânzătorului, atunci când are loc tranzacția. Vânzările în magazine către persoane din altă țară UE, care sunt în vacanță sau în călătorie de cumpărături, nu se califică drept tranzacții transfrontaliere.”

- Vând doar consumatorilor din propria mea țară 0
- Țări
- [NȘ/NR]..... 99

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

A2. Vă rog să indicați o estimare a procentului din cifra de afaceri totală din:

A. Vânzări prin comerț electronic/internet

- %
- [NEAPLICABIL - -] 888
- [NȘ/NR] 999

B. Alte vânzări la distanță (prin telefon, prin poștă, prin vizite acasă)

- %
- [NEAPLICABIL - -] 888
- [NȘ/NR] 999

[DACĂ RĂSPUNSUL ESTE ALTUL DECÂT "000" SAU "888" SAU "999" LA A2_A]

- A3. Din valoarea totală a VÂNZĂRILOR PRIN COMERȚ ELECTRONIC/INTERNET, puteți estima procentul către consumatorii care trăiesc în alte țări ale UE?
- %
 - [NEAPLICABIL - Fără vânzări prin internet] 888
 - [NȘ/NR] 999

[DACĂ RĂSPUNSUL ESTE ALTUL DECÂT "000" SAU "888" SAU "999" LA A2_B]

- A4. Acum, adunând, puteți estima ce procent din vânzările totale către consumatori finali prin telefon, poștă, comerț electronic sau vizite acasă sunt vânzări transfrontaliere către țări UE?
- %
 - [NEAPLICABIL - Fără vânzări la distanță către consumatori locuind într-o altă țară] 888
 - [NȘ/NR] 999

MĂSURI PENTRU FACILITAREA VÂNZĂRILOR TRANSFRONTALIERE

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

- A5. Dacă prevederile legilor care reglementează tranzacțiile cu clienți ar fi aceleași pretutindeni în cele 27 state membre către câte țări UE ați fi interesat să faceți vânzări transfrontaliere către consumatori finali?
- Niciuna, nu suntem interesați de vânzările transfrontaliere 0
 - Țări
 - [NȘ/NR] 99

INFORMARE ȘI CONȘTIENȚIZARE FAȚĂ DE OBLIGAȚIILE LEGALE CĂTRE CONSUMATORI

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

- A6. Cât de bine informat sunteți despre obligațiile dumneavoastră legale față de consumatori care decurg din legislația consumatorului din țara dumneavoastră?
Prin legislația consumatorului înțelegem legislația care se ocupă de interesele economice ale consumatorilor care nu include siguranța produsului. Când întrebările se referă la siguranța produsului, aceasta va fi declarată explicit.
- Complet informat 1
 - Bine informat 2
 - Nu sunt bine informat 3
 - Deloc informat 4
 - [NȘ/NR] 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

- A7. Cât de bine informat sunteți despre legislația cu privire la siguranța produselor?
- Complet informat 1
 - Bine informat 2
 - Nu sunt bine informat 3
 - Deloc informat 4
 - Irelevant deoarece nu vindeți produse 8
 - [NȘ/NR] 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

- A9. Cât de bine informat sunteți cu privire la legislația despre siguranța alimentelor?

- Complet informat..... 1
- Bine informat 2
- Nu sunt bine informat 3
- Deloc informat 4
- Irelevant deoarece nu vindeți produse alimentare 8
- [NȘ/NR] 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

A10. Știți unde puteți găsi sau obține informații relevante și sfaturi despre legislația consumatorului fie privind țara dumneavoastră fie alte state membre UE?

[CITEȘTE– RĂSPUNS MULTIPLU POSIBIL]

- Da, privind legislația din propria mea țară..... 1
- Da, privind legislația din alte state membre UE..... 2
- [Da, a menționat Centrul European al Consumatorilor în mod specific] 3
- Nu, nici pentru țara mea nici pentru alte țări UE..... 4
- [NȘ/NR] 9

A10b. Dacă dispozițiile legilor de regularizare a tranzacțiilor cu consumatorii ar fi fost aceleași în toate cele 27 de state membre ale UE, credeți că nivelul vânzărilor dvs. transfrontaliere ar...

[CITEȘTE– UN SINGUR RĂSPUNS]

- Crește mult 4
- Crește puțin 3
- Scade puțin..... 2
- Scade mult..... 1
- [Nu s-ar schimba] 8
- [NȘ/NR] 9

A11_b. Perioada de returnare este dreptul legal al unui consumator de a returna un produs achiziționat prin internet, telefon sau poștă într-o anumită perioadă fără să plătească penalități. Care este durata perioadei de returnare în țara dumneavoastră?Vă rugăm să răspundeți în zile LUCRĂTOARE.

- [][]Zile lucrătoare
- [NȘ/NR] 999

A12_a. Vă rog să completați corect afirmația următoare “Consumatorul are dreptul de a cere ca un produs defect să fie reparat...

- Până la 1 an de la data achiziției inițiale sau 1
- Până la 2 ani de la data achiziției inițiale sau 2
- Până la minim 2 ani de la data achiziției inițiale și mai mult pentru produse specifice 3
- [Niciuna din cele de mai sus] 4
- [NȘ/NR] 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

A13. Voi citi 4 afirmații despre legislația din țara noastră privind practicile comerciale. Există practici care sunt interzise și practici care nu sunt interzise. Pentru fiecare afirmație, vă rog să indicați dacă este interzisă sau nu?

- Interzis..... 1
- Nu e interzis 2
- [NȘ/NR] 9

- A. Să incluzi o factură sau un document asemănător pentru plată în materialele de marketing. ... 1 2 9
- B. Să faci reclamă la produse la preț foarte mic comparativ cu alte oferte fără să dispui de o cantitate rezonabilă de produse pentru vânzare. 1 2 9
- C. Să faci afirmații exagerate într-o reclamă..... 1 2 9
- D. Să descrii un produs drept "gratuit" deși este disponibil gratuit doar pentru clienții care sună la un număr cu tarif premium. 1 2 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

A14. Voi citi 4 afirmații despre legislația din țara dumneavoastră privind siguranța produselor. Există afirmații adevărate și afirmații false. Pentru fiecare afirmație, puteți vă rog să indicați dacă este adevărată sau falsă?

- Adevărat..... 1
- Fals 2
- [Irelevant deoarece nu vindem produse]..... 8
- [NȘ/NR] 9

- A. La cererea autorităților, vânzătorii cu amănuntul trebuie să coopereze cu autoritățile pentru a preveni riscurile reprezentate de produsele pe care le-au furnizat. 1 2 8 9
- B. Vânzătorii cu amănuntul nu trebuie să plaseze produse nesigure pe piață..... 1 2 8 9
- C. Vânzătorii cu amănuntul trebuie să retragă imediat produsele periculoase de la clienții lor... 1 2 8 9
- D. Vânzătorii cu amănuntul trebuie să fie capabili să prezinte documentația tehnică despre normele de siguranță ale produselor pe care le vând 1 2 8 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

A14bis. Voi citi 4 afirmații despre legislația din țara dumneavoastră privind siguranța alimentelor. Există afirmații adevărate și false. Pentru fiecare afirmație, puteți vă rog indica dacă este adevărată sau falsă?

- Adevărat..... 1
- Fals 2
- [Irelevant deoarece nu vindem produse alimentare]..... 8
- [NȘ/NR] 9

- A. Toate afacerile care vând alimente către consumatori finali sunt responsabile pentru siguranța acestor produse..... 1 2 8 9
- B. Toate afacerile care vând alimente către consumatori finali trebuie să fie capabile să identifice și să urmărească toți furnizorii lor..... 1 2 8 9
- C. Toate afacerile care vând alimente către consumatorii finali trebuie să aibă la locație și implementate procedurile din HACCP (Sistemul de Analiză a Riscurilor și Punctelor Critice de Control) cu scopuri de oprirea riscurilor..... 1 2 8 9

D. Prezența unui alergen în alimente trebuie să fie evidențiată printr-o avertizare specială pe etichetă..... 1 2 8 9

CONFORMITATEA CU LEGISLAȚIA CONSUMATORULUI

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

A15. În ultimele 12 luni, ați întâlnit reclame, afirmații sau oferte frauduloase făcute de competitorii dumneavoastră?

- Da, în mai multe ocazii 1
- Da, o dată sau de două ori 2
- Nu..... 3
- [NS/NR] 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

A16. În ultimele 12 luni, ați întâlnit reclame, afirmații sau oferte care induc în eroare sau înșelătoare făcute de competitorii dumneavoastră?

Reclamele care induc în eroare sau înșelătoare sunt reclamele care conțin informații false sau prezintă informații corecte factual într-o manieră înșelătoare despre bunurile sau serviciile de vânzare.

- Da, în mai multe ocazii 1
- Da, o dată sau de două ori 2
- Nu..... 3
- [NS/NR] 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

A17. În ultimele 12 luni, cunoașteți dacă competitorii dumneavoastră au vândut cu bună știință produse periculoase?

Prin produse periculoase, înțelegem produse de consum, nu produse industriale sau alimentare care nu sunt conforme cu standardele de siguranță.

- Da, în mai multe ocazii 1
- Da, o dată sau de două ori 2
- Nu..... 3
- Irelevant deoarece nu vând produse 4
- [NS/NR] 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

A18. Acum, gândindu-vă la toată legislația care se ocupă de interesele economice ale consumatorilor, vă rog să-mi spuneți dacă sunteți puternic de acord, de acord, în dezacord sau în dezacord puternic cu următoarele afirmații.

Dați-mi voie să vă confirm încă o dată că toate răspunsurile sunt anonime.

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

A. Sunteți în conformitate cu legislația consumatorului.. 1 2 3 4 9

B. Competitorii dumneavoastră sunt în conformitate cu legislația consumatorului..... 1 2 3 4 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

A19. În relație cu legislația consumatorului, a avut loc vreuna din următoarele în ultimii doi ani?

- Da 1
- Nu 2
- [NȘ/NR] 9

A_1. Ați fost contactat de autoritățile consumatorilor în contextul unei inspecții privind vânzările dumneavoastră naționale..... 1 2 9

B_1. Unul dintre competitorii dvs. a fost subiectul unei inspecții din partea autorităților consumatorilor. 1 2 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

C. Ați fost informat de autoritățile consumatorilor (sau de organizațiile consumatorilor) că aceștia consideră că încălcați legislația consumatorului. De exemplu, la o întâlnire sau un apel telefonic cu un reprezentant, printr-o scrisoare sau e-mail care notifica despre ne-concordanța cu legislația, prin aducerea dumneavoastră în justiție sau printr-o interdicție.1 2 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

D. Unul dintre competitorii dumneavoastră a fost informat de către autoritățile consumatorilor (sau de organizațiile consumatorilor) că aceștia consideră că el încalcă legislația consumatorului.. 1 2 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

F. Ați aflat din media despre o breșă a legislației consumatorului de pe piața dumneavoastră. 1 2 9

G_1. Ați fost contactat de autorități ale consumatorilor în contextul unei inspecții privind vânzările dumneavoastră transfrontaliere 1 2 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

H. Ați fost contactat de un Centru European al Consumatorului privind o plângere specifică a unui consumator 1 2 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

A20. În legătură cu siguranța produselor, s-a întâmplat vreuna din următoarele în firma dvs. în ultimii doi ani?

- Da 1
- Nu 2
- [IRELEVANT, NU VINDE PRODUSE]..... 8
- [NȘ/NR] 9

A. Ați primit plângeri ale consumatorilor privind siguranța vreunui dintre produsele pe care le-ați vândut..... 1 2 8 9

B. Autoritățile au verificat siguranța vreunui dintre produsele pe care le vindeați 1 2 8 9

C. Autoritățile v-au cerut să retrageți sau să revocați vreunul dintre produsele pe care le vindeați1 2 8 9

D. Autoritățile v-au cerut să emiteți o avertizare publică despre siguranța vreunui dintre produsele pe care le vindeați 1 2 8 9

E. Dumneavoastră, ca vânzător cu amănuntul, ați efectuat vreun test pentru a vă asigura că oricare dintre produsele pe care le vindeați sunt sigure 1 2 8 9

F. Altă acțiune (spontan)..... 1 2 8 9

ÎNTREABĂ-I PE TO 71

A21. Următoarele afirmații se referă la monitorizarea conformității cu legislația consumatorului și a siguranței produsului. Vă rog să-mi spuneți dacă sunteți puternic de acord, de acord, în dezacord sau în dezacord puternic cu afirmațiile următoare.

- Puternic de acord 1
 - De acord 2
 - Dezacord 3
 - Dezacord puternic 4
 - [IRELEVANT, NU VINDE PRODUSE] 8
 - [NȘ/NR] 9
- A. Autoritățile publice monitorizează și asigură în mod activ conformitatea cu legislația consumatorului din domeniul meu în țara mea. 1 2 3 4 8 9
- B. Autoritățile publice monitorizează și asigură în mod activ conformitatea cu legislația siguranței produsului din domeniul meu în țara mea. 1 2 3 4 8 9
- C. Autoritățile publice monitorizează și asigură în mod activ conformitatea cu legislația siguranței alimentelor din domeniul meu în țara mea. 1 2 3 4 8 9
- D. ONG-urile consumatorilor monitorizează în mod activ conformitatea cu legislația consumatorului din domeniul meu în țara mea. 1 2 3 4 8 9
- E. Autoritățile auto-reglementate monitorizează în mod activ respectarea codurilor de conduită sau codurilor de practică din domeniul meu în țara mea..... 1 2 3 4 8 9
- F. Media raportează regulat afacerile care nu respectă legislația consumatorului. 1 2 3 4 8 9
- G. Mi-am schimbat practicile comerciale ca rezultat al unei povești mediatice..... 1 2 3 4 8 9

DESPĂGUBIRE

A22a. În ultimii doi ani, ați folosit mecanisme de Rezolvare Alternativă a Disputelor (ADR) (adică arbitri, mediatori, avocați ai poporului, organisme de conciliere, comitete de plângeri ale consumatorilor, alte organisme de rezolvare a conflictelor în afara tribunalelor) pentru a rezolva dispute cu clienții? (răspunsuri multiple posibile)

- Nu, și nu cunosc vreunul dintre aceste mecanisme..... 1
- Nu, dar cunosc unele mecanisme de Soluționare Alternativă a Disputelor..... 2
- Nu, dar sunt membru al unui organism de Rezolvare Alternativă a Disputelor 3
- Da, am folosit mecanisme de Rezolvare Alternativă a Disputelor..... 4
- Da, folosesc cu regularitate aceste mecanisme 5
- Da, prin intermediul organismului Rezolvare Alternativă a Disputelor al cărui membru sunt 6
- [NȘ/NR] 9

A23. Ați prefera să rezolvați o dispută cu un grup de consumatori privind aceeași problemă prin...? DOAR UN SINGUR RĂSPUNS ESTE POSIBIL

- Rezolvarea Alternativă a Disputelor individual sau..... 1
- Rezolvarea Alternativă a Disputelor colectiv sau 2
- Proceduri individuale de judecată sau 3
- Proceduri colective de judecată? 4
- [NȘ/NR] 9

ALTCEVA

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

A25. Gândindu-vă la toate produsele non-alimentare aflate în prezent pe piață în România, credeți că...?

[DOAR UN SINGUR RĂSPUNS ESTE POSIBIL]

- în esență toate produsele sunt sigure 1
- Un număr redus de produse sunt nesigure 2
- un număr semnificativ de produse sunt nesigure..... 3
- Irelevant deoarece nu vindem produse ne-alimentare 8
- [NȘ/NR] 9

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

A26. Gândindu-vă la toate produsele alimentare aflate în prezent pe piață în țara dvs., credeți că...?

[DOAR UN SINGUR RĂSPUNS ESTE POSIBIL]

- în esență toate produsele sunt sigure 1
- Un număr redus de produse sunt nesigure 2
- un număr semnificativ de produse sunt nesigure..... 3
- Irelevant deoarece nu vindem produse alimentare 8
- [NȘ/NR] 9