

**ZA 5614**

**Flash Eurobarometer 331  
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire  
Romania**

FL331 - RO

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

P1 Compania dvs. face vânzări directe către consumatorii finali?

Da	1
Nu	2

DACĂ "NU", COD 2 ÎN P1, ATUNCI STOP INTERVIU

P2a Câți angajați are compania dvs.?

(OP.: DACĂ "NȘ/NR", COD '999') - (UN SINGUR RĂSPUNS)

					angajați
--	--	--	--	--	----------

DACĂ MAI PUȚIN DE 10 ANGAJAȚI, P2a<10, STOP INTERVIU - DACĂ P2a=999, TRECEȚI LA P2b - CEILALȚI TREC LA P3

P2b Compania dvs. are ...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Mai puțin de 10 angajați	1
De la 10 la 49 angajați	2
De la 50 la 249 angajați	3
250 angajați sau mai multi	4
NȘ/NR (NU CITIȚI)	5

DACĂ P2b=1 SAU P2b=5, STOP INTERVIU

D5 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."

(OP.: DACĂ "FACEȚI VÂNZĂRI DOAR ÎN ȚARA VOASTRĂ", COD '00' - DACĂ "NȘ/NR", COD '99')

țară (țări)

FL300 Q1

Q1.1 Ați putea estima ce procent din cifra de afaceri totală ați înregistrat anul trecut din: vânzări prin comerț electronic/internet

(OP.: DACĂ " NU ESTE CAZUL", COD '998' - DACĂ "NȘ/NR", COD '999') - (UN SINGUR RĂSPUNS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Ați putea estima ce procent din cifra de afaceri totală ați înregistrat anul trecut din: vânzări prin comerț electronic/internet în România

(OP.: DACĂ " NU ESTE CAZUL", COD '998' - DACĂ "NȘ/NR", COD '999') - (UN SINGUR RĂSPUNS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Ați putea estima ce procent din cifra de afaceri totală ați înregistrat anul trecut din: vânzări prin telefon sau prin poștă

(OP.: DACĂ " NU ESTE CAZUL", COD '998' - DACĂ "NȘ/NR", COD '999') - (UN SINGUR RĂSPUNS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Ați putea estima ce procent din cifra de afaceri totală ați înregistrat anul trecut din: vânzări prin Internet, telefon sau poștă către consumatori din alte țări ale UE

(OP.: DACĂ " NU ESTE CAZUL", COD '998' - DACĂ "NȘ/NR", COD '999') - (UN SINGUR RĂSPUNS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Cât de importante sunt următoarele obstacole pentru dezvoltarea vânzărilor dvs. transfrontaliere către alte state UE?
----	---

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Foarte important	Destul de important	Nu prea important	Deloc important	NȘ/NR (NU CITIȚI)
1	Costuri suplimentare de conformare la diferite normative fiscale naționale (de ex. legislația privind TVA)	1	2	3	4	5
2	Costuri suplimentare de conformare la diferite norme de protecție a consumatorului și drept contractual (inclusiv consiliere juridică)	1	2	3	4	5
3	Costuri mai înalte a livrărilor transfrontaliere în comparație cu livrările naționale	1	2	3	4	5
4	Costuri potențiale mai înalte necesare pentru rezolvarea reclamațiilor și disputelor transfrontaliere	1	2	3	4	5
5	Costuri potențiale mai înalte legate de riscul de fraudă și neplată în cazul vânzărilor transfrontaliere	1	2	3	4	5
6	Costuri suplimentare din cauza diferențelor de limbă	1	2	3	4	5
7	Costuri suplimentare pentru servicii post-vânzare în cazul tranzacțiilor transfrontaliere	1	2	3	4	5

8	Restricții impuse de producători sau furnizori pentru vânzările transfrontaliere	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

Q3	"Legislația privind protecția consumatorului" trebuie intelesă ca un set de normative care vizează interesele economice ale consumatorului, dar nu includ siguranța produselor. Când va fi vorba de siguranța produselor, acest fapt va fi specificat în mod explicit. Știți unde ați putea găsi sau obține informații și sfaturi relevante privind legislația consumatorului din România sau altă țară UE?
----	---

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE) - (OP.: DACĂ RESPONDENTUL RĂSPUNDE "DA" MENȚIONÂND UN CENTRU EUROPEAN PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR, ATUNCI COD "4")

Da, cu privire la legislația din România	1,
Da, cu privire la legislația din alte țări UE	2,
Nu, din România, nici din alte țări UE	3,
Da, menționind anume Centrul European pentru Protecția Consumatorilor (NU CITIȚI)	4,
NS/NR (NU CITIȚI)	5,

NEW

ADRESAȚI Q4a ÎN FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO - CEILALȚI TREC LA Q4b

Q4a	
-----	--

FL300 Q11\_a TREND MODIFIED

ADRESAȚI Q4b ÎN AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO - CEILALȚI TREC LA Q5a

Q4b	Perioada de returnare este dreptul legal al consumatorului 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 România? Vă rugăm să răspundeți în zile LUCRĂTOARE.
-----	--

(OP.: DACĂ "NȘ/NR", COD '999') - (UN SINGUR RĂSPUNS)

zile lucrătoare

FL300 Q11\_b TREND MODIFIED

NU ADRESAȚI Q5a ÎN IE ȘI UK - IE ȘI UK TREC LA Q5b

Q5a Vă rog să completați corect afirmația următoare "Consumatorul are dreptul de a cere ca un produs defect să fie reparat..."

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Până la 1 an de la data achiziției inițiale	1
Până la 2 ani de la data achiziției inițiale	2
Până la minim 2 ani de la data achiziției inițiale și mai mult pentru produse specifice	3
Niciuna din cele de mai sus (NU CITIȚI)	4
NȘ/NR (NU CITIȚI)	5

FL300 Q12\_a

ADRESAȚI Q5b DOAR ÎN IE ȘI UK - CEILALȚI TREC LA Q6 - NU ADRESAȚI Q5b ÎN SCOȚIA - SCOȚIA TRECE LA Q5c

Q5b

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12\_b1

ADRESAȚI Q5c DOAR ÎN SCOȚIA - CEILALȚI TREC LA Q6

Q5c

	1
	2
	3

	4
	5

FL300 Q12\_b2

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q6	Voi citi 4 afirmații despre legislația din Romania privind practicile comerciale. Acestea includ practici care sunt interzise și practici care nu sunt interzise. Pentru fiecare afirmație, vă rog să indicați dacă este interzisă sau nu?
----	--

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Interzisă	Nu este interzisă	NȘ/NR (NU CITIȚI)
--	-----------------------------------	-----------	-------------------	-------------------

1	Să incluzi o factură sau un document asemănător pentru plată în materialele de marketing	1	2	3
2	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	3
3	Să faci afirmații exagerate într-o reclamă	1	2	3
4	Să descrii un produs drept "gratuit" deși este disponibil gratuit doar pentru clienții care sună la un număr cu tarif premium	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7	În ultimele 12 luni, ați întâlnit reclame, afirmații sau oferte frauduloase făcute de competitorii dumneavoastră?
----	---

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da, multe ocazii	1
Da, o dată sau de două ori	2
Nu	3
NȘ/NR (NU CITIȚI)	4

FL300 Q15

Q8	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.
----	---

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da, în multe ocazii	1
Da, o dată sau de două ori	2
Nu	3
NȘ/NR (NU CITIȚI)	4

FL300 Q16

Q9	În ultimele 12 luni, ați întâlnit afirmații exagerate sau care induc în eroare făcute de competitorii dvs. privind efectele benefice exercitate de produsele lor asupra mediului înconjurător (afirmații înșelătoare despre mediul înconjurător)?
----	---

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da, multe ocazii	1
Da, o dată sau de două ori	2
Nu	3
NȘ/NR (NU CITIȚI)	4

NEW

Q10	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.
-----	--

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Total de acord	Acord	Dezacord	Total în dezacord	NȘ/NR (NU CITIȚI)
--	-----------------------------------	----------------	-------	----------	-------------------	-------------------

1	Sunteți în conformitate cu legislația consumatorului	1	2	3	4	5
2	Competitorii dumneavoastră sunt în conformitate cu legislația consumatorului	1	2	3	4	5

FL300 Q18



--

Q11 În legătură cu siguranța produselor, s-a întâmplat vreuna din următoarele în firma dvs. în ultimii doi ani?

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)

(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Da	Nu	Irelevant, nu vindeți produse (NU CITIȚI)	NȘ/NR (NU CITIȚI)
-----------------------------------	----	----	---	-------------------

1	Ați primit plângeri ale consumatorilor privind siguranța vreunui dintre produsele pe care le-ați vândut	1	2	3	4
2	Autoritățile au verificat siguranța vreunui dintre produsele pe care le vindeți	1	2	3	4
3	Autoritățile v-au cerut să retrageți sau să revocați vreunul dintre produsele pe care le vindeți	1	2	3	4
4	Autoritățile v-au cerut să emiteți o avertizare publică despre siguranța vreunui dintre produsele pe care le vindeți	1	2	3	4
5	Dumneavoastră, ca vânzător cu amănuntul, ați efectuat vreun test pentru a vă asigura că oricare dintre produsele pe care le vindeți sunt sigure	1	2	3	4
6	Orice altă sancțiune legată de siguranța produselor	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

--

Q12 "Autoritățile consumatorilor" reprezintă autoritățile naționale, regionale și locale, care desfășoară activități de supraveghere a pieței și alte activități care au scopul de a asigura respectarea legislației privind protecția consumatorului și siguranța produselor. În ultimele 12 luni, 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 neconcordanța cu legislația, prin aducerea dumneavoastră în justiție sau printr-o interdicție.

(UN SINGUR RĂSPUNS)

Da

1

Nu	2
NȘ/NR (NU CITIȚI)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

--

Q13	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.
-----	---

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)

(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Total de acord	De acord	În dezacord	Total în dezacord	Irelevant, nu vindeți produse (NU CITIȚI)	NȘ/NR (NU CITIȚI)
-----------------------------------	----------------	----------	-------------	-------------------	---	-------------------

1	În România, autoritățile publice monitorizează și asigură în mod activ conformitatea cu legislația consumatorului în domeniul dvs. de activitate	1	2	3	4	5	6
2	În România, autoritățile publice monitorizează și asigură în mod activ conformitatea cu legislația siguranței produsului în domeniul dvs. de activitate	1	2	3	4	5	6
3	În România, autoritățile publice monitorizează și asigură în mod activ conformitatea cu legislația siguranței alimentelor în domeniul dvs. de activitate	1	2	3	4	5	6
4	În România, ONG-urile consumatorilor monitorizează în mod activ conformitatea cu legislația consumatorului în domeniul dvs. de activitate	1	2	3	4	5	6
5	În România, autoritățile de auto-reglementare monitorizează în mod activ respectarea codurilor de conduită sau codurilor de practică în domeniul dvs. de activitate	1	2	3	4	5	6
6	Media raportează regulat afacerile care nu respectă legislația consumatorului	1	2	3	4	5	6

7	Ați schimbat practicile dvs. comerciale ca rezultat al unei povești care a aparut in mass media	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---	---

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

NU ADRESAȚI Q14a ÎN FINLANDA - FINLANDA TRECE LA Q14b

Q14a	În ultimii doi ani, ați folosit mecanisme de Rezolvarea Alternativă a Disputelor (RAD) (adică arbitri, mediatori, avocați ai poporului, organisme de conciliere, comitete de plângeri ale consumatorilor, alte organisme de rezolvare a conflictelor in afara tribunalelor) pentru a rezolva dispute cu clienții?
------	---

(CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Nu, și nu cunoașteți vreunul dintre aceste mecanisme	1,
Nu, dar cunoașteți unele mecanisme de Soluționare Alternativă a Disputelor	2,
Nu, dar sunteți membru al unui organism de Rezolvare Alternativă a Disputelor	3,
Da, ați folosit mecanisme de Rezolvare Alternativă a Disputelor	4,
Da, folosiți cu regularitate aceste mecanisme	5,
Da, prin intermediul organismului Rezolvarea Alternativă a Disputelor al cărui membru sunteți	6,
NȘ/NR (NU CITIȚI)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

ADRESAȚI Q14b DOAR ÎN FINLANDA - CEILALȚI TREC LA Q15

Q14b	
------	--

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q15 "Siguranța produselor" se referă doar la bunuri de larg consum și nu includ produse industriale. Produsele nesigure nu corespund standardelor de siguranță, și nu ne referim la arme sau cuțite. Gândindu-vă la toate produsele nealimentare aflate în prezent pe piață în Romania, credeți că...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

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 vindeți produse nealimentare	4
NȘ/NR (NU CITIȚI)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 Gândindu-vă la toate produsele alimentare aflate în prezent pe piață în Romania, credeți că...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

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 vindeți produse alimentare	4
NȘ/NR (NU CITIȚI)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DATE DEMOGRAFICE

PROG: Suma trebuie să fie introdusă direct în monedă locală, ea fiind transformată automat în Euro (tabela cu rata de schimb valutar a fost trimisă)

D1 Ce cifră de afaceri a înregistrat compania dvs. anul trecut?

(OP.: DACĂ "NȘ/NR", COD '999')

lei

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2 Folosiți următoarele canale pentru vânzarea cu amănuntul?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Comerț electronic / Internet	1,
Comandă prin poștă	2,

Vânzări prin telefon / call center (cu excepția comerțului electronic, de ex. vânzări prin telefon, Shopping TV)	3,
Vânzări prin intermediul reprezentanților care fac vizite la domiciliu	4,
Vânzări cu amănuntul directe (magazine)	5,
Altceva (NU CITIȚI)	6,
NȘ/NR (NU CITIȚI)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

--

D3	Vindeți produse alimentare sau alte bunuri către consumatorii finali? "Prin produse alimentare ne referim la produsele pe care consumatorul le poate consuma acasă, pe loc sau le poate lua la pachet ."
----	--

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da, vindeți produse alimentare	1
Da, vindeți alte bunuri	2
Da, vindeți produse alimentare și alte bunuri	3
Nu	4

NEW BASED ON FL300 D4

--

D4	În ce limbă sunteți pregătit să vindeți consumatorilor finali?
----	--

(NU CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Bulgară	1,
Cehă	2,
Daneză	3,
Olandeză	4,
Engleză	5,
Estonă	6,
Finlandeză	7,
Franceză	8,
Germană	9,
Greacă	10,
Maghiară	11,
Irlandeză	12,
Italiană	13,
Letonă	14,
Lituaniană	15,
Malteză	16,
Poloneză	17,
Portugheză	18,
Română	19,
Slovacă	20,
Slovenă	21,
Spaniolă	22,
Suedeză	23,
Islandeză	24,

Norvegiană	25,
Luxemburgheză	26,
Rusă	27,
Alta	28,
NȘ/NR	29,

NEW BASED ON FL300 D6