ZA5615

Flash Eurobarometer 332
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer Protection, wave 2)

Country Questionnaire
Malta (Maltesian)

FL332 - MTM

	Attitudnijiet tal-konsumaturi lejn in-negozju li jaqsam il-fruntieri u l-protezzjoni tal-konsumatur

D1	Kemm għandek żmien?

(WRITE DOWN - IF "REFUSAL" CODE '99')

D2	Sess

Raġel	1
Mara	2

BEJJIEGĦ HUWA L-BEJJIEGĦ BL-IMNUT (retailer) TA' PRODOTT - JEW ĦANUT JEW WEBSAJT / FORNITUR HUWA L-BEJJIEGĦ TA' SERVIZZ

ASK ALL

Q1	F'dawn l-aħħar 12-il xahar, xtrajt xi prodotti jew servizzi bl-Internet, bit-telefon jew bil-posta f'Malta, jew minn x'imkien ieħor b'dawn il-metodi li ġejjin...?

(MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

	(READ OUT)	Iva, mingħand bejjiegħ/fornitur hawn Malta	Iva, mingħand bejjiegħ/fornitur ġo pajjiż ieħor tal-Unjoni Ewropea	- Iva,mingħand bejjieħ/fornitur barra mill-Unjoni Ewropea	Le	- [Ma nafx / Bla risposta] (DO NOT READ OUT)
1	Mill-Internet (websajt, email, eċċ)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Bit-telefon	1,	2,	3,	4,	5,
3	Bill-posta (katalgi, ordnijiet bill-posta, eċċ.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

ASK Q2.1 IF “Iva, mingħand bejjiegħ\fornitur li jinsb f'MALTA, CODE 1 IN Q1.1 OR\AND Q1.2 OR\AND Q1.3 – OTHERS GO TO Q2.2

PROG: The ammount has to be entered directly in local currency, this amount will be automatically converted into Euros (the conversion table has been sent)

Q2.1	Inti għidt li xtrajt xi ħaġa bl-Internet, bit-telefon jew bil-posta minn bejjiegħ/fornitur li jinsab Malta. Jekk jogħġbok għidli kemm infaqt b'kollox fuq dawn il-prodotti u servizzi li xtrajt bl-Internet, bit-telefon jew bil-posta f'Malta fl-aħħar 12-il xahar, anki jekk l-ammont huwa bejn wieħed u ieħor.

(INT.: IF "DK" CODE "999999")

						Ewro

NEW

ASK Q2.2 IF "Iva, jekk from bejjiegħ\ fornitur li jinsab f'pajjiż ieħor tal-UE", CODE 2 IN Q1.1 OR\AND Q1.2 OR\AND Q1.3 – OTHERS GO TO Q2.3

PROG: The ammount has to be entered directly in local currency, this amount will be automatically converted into Euros (the conversion table has been sent)

Q2.2	Inti għidt li xtrajt xi ħaġa bl-Internet, bit-telefon jew bil-posta minn bejjiegħ/fornitur li jinsab f'PAJJIŻ IEĦOR TAL-UE. Jekk jogħġbok għidli kemm infaqt b'kollox fuq dawn il-prodotti u servizzi li xtrajt bl-Internet, bit-telefon jew bil-posta minn pajjiż ieħor tal-UE f'dawn l-aħħar 12-il xahar, anki jekk l-ammont huwa bejn wieħed u ieħor.

(INT.: IF "DK" CODE "999999")

						Ewro

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

ASK Q2.3 IF "Iva, minn bejjiegħ\fornitur li jinsab barra l-UE", CODE 3 IN Q1.1 OR\AND Q1.2 OR\AND Q1.3 – OTHERS GO TO Q3

PROG: The ammount has to be entered directly in local currency, this amount will be automatically converted into Euros (the conversion table has been sent)

Q2.3	Inti għidt li xtrajt xi ħaġa bl-Internet, bit-telefon jew bil-posta minn bejjiegħ/fornitur li jinsab f'pajjiż barra l-UE. Jekk jogħġbok għidli kemm infaqt b'kollox fuq prodotti u servizzi li xtrajt bl-Internet, bit-telefon jew bil-posta minn pajjiż ieħor barra l-UE f'dawn l-aħħar 12-il xahar, anki jekk l-ammont huwa bejn wieħed u ieħor.

(INT.: IF "DK" CODE "999999")

						Ewro

NEW

ASK Q3 IF CODE 1 OR 2 IN Q1.1 OR\AND Q1.2 OR\AND Q1.3 – OTHERS GO TO Q4

Q3	Matul l-aħħar 12-il xahar ġratlek xi ħaġa minn dawn is-sitwazzjonijiet li ġejjin meta xtrajt xi ħaġa bl-internet, telefon jew posta f'MALTA jew x'imkien ieħor?

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Ġrat	Ma ġratx	DK/NA (DO NOT READ OUT)
1	Dewmien fil-kunsinna ta' xi ħaġa mixtrija minn bejjiegħ \ fornitur li jinsab f'Malta	1	2	3
2	Inti xtrajt xi ħaġa minn bejjiegħ \ fornitur li jinsab f'Malta u ma ntbagħtitx	1	2	3
3	Dewmien fil-kunsinna ta' xi ħaġa mixtrija minn bejjiegħ \ fornitur li jinsab f'pajjiż ieħor tal-UE	1	2	3
4	Inti xtrajt xi ħaġa minn bejjiegħ \ fornitur f'pajjiż ieħor tal-UE u ma ntbagħtitx	1	2	3
5	Inti xtaqt tixtri xi ħaġa minn bejjiegħ\fornitur f'pajjiż ieħor tal-UE iżda l-bejjiegħ ma jibgħatx jew ma jbiegħx f'Malta	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

ASK ALL

Q4	F'dawn l-aħħar 12-il xahar inti xtrajt xi oġġetti meta mort vaganza, vjaġġ ta' xiri jew negozju f'pajjiż ieħor tal-Unjoni Ewropea?

(ONE ANSWER ONLY)

Iva	1
Le	2
DK/NA (DO NOT READ OUT)	3

FL 299 Q2

Q5	Meta taħseb b'mod ġenerali dwar ix-xiri ta' oġġetti jew servizzi minn bejjiegħa/fornituri li jinsabu x'imkien ieħor fl-UE, dak li aħna nirreferu għalih bħala "xiri li jaqsam il-fruntieri", jekk jogħġbok għidli sa' liema punt inti taqbel jew ma taqbilx ma' kull wieħed mid-dikjarazzjonijiet li ġejjin.

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Naqbel totalment	Tendenza li naqbel	Tendenza li ma naqbilx	Ma naqbel xejn	DK/NA (DO NOT READ OUT)
1	Inti ppreparat li tixtri oġġetti u servizzi filwaqt li tuża lingwa oħra tal-UE	1	2	3	4	5
2	Taf minn fejn għandek iġġib informazzjoni u pariri dwar ix-xiri minn pajjiż ieħor ta' l-Unjoni Ewropea	1	2	3	4	5
3	Fit-12-il xahar li ġejjin, inti għandek il-ħsieb illi tagħmel xiri li jaqsam il-fruntieri li jiswa aktar minn dawk li għamilt fl-aħħar 12-il xahar	1	2	3	4	5
4	Inti mhux interessat illi tagħmel transazzjoni ta' bejn il-fruntieri fl-UE fit-12-il xahar li ġejjin	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6	Għal kull waħda minn dawn li ġejjin, inti aktar kunfidenti tagħmel xirjiet minn bejjiegħa/fornituri li jinsabu f'pajjiż ieħor tal-UE, f'Malta jew kunfidenti ndaqs fit-tnejn li huma?

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Iktar kunfidenti f'bejjiegħa minn pajjiż ieħor tal-UE	Iktar kunfidenti f'bejjiegħa minn Malta milli f'pajjiż ieħor tal-UE	Kunfidenti indaqs	DK/NA (DO NOT READ OUT)

1	Tixtri oġġetti jew servizzi minn fuq l-internet	1	2	3	4
2	Tixtri oġġetti jew servizzi bit-telefon jew bil-posta	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7	Ġralek xi ħaġa minn dawn li ġejjin f'dawn l-aħħar 12-il xahar?

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Iva	Le	DK/NA (DO NOT READ OUT)
1	Inti ltqajt ma' riklami, dikjarazzjonijiet jew offerti kummerċjali mhux mitluba (cold calls, spam e mails, SMS kummerċjali, eċċ)	1	2	3
2	Inti ltqajt ma' riklami, dikjarazzjonijiet jew offerti li jfixklu jew li jqarrqu	1	2	3
3	Inti irrispondejt għal riklam jew offerta illi kienu jfixxklu jew iqarrqu	1	2	3
4	Inti ltqajt ma' riklami, dikjarazzjonijiet jew offerti frodulenti	1	2	3
5	Inti irrispondejt għal riklam jew offerta li spiċċa biex kien frodulenti	1	2	3
6	Inti ltqajt ma' stqarrijiet esaġerati jew li jqarrqu dwar l-effetti ta' benefiċċju ta' prodotti għall-ambjent	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8	Immaġina li inti ordnajt oġġett bil-posta, telefon jew l-Internet, inti taħseb illi għandek id-dritt illi tirritorna l-oġġett illi inti ordnajt 4 t'ijiem wara li jkun wasal u tieħu flusek lura, mingħajr ma tagħti xi spjegazzjoni?

(ONE ANSWER ONLY)

Iva	1
Le	2
DK/NA (DO NOT READ OUT)	3

EB73.3 QA6

Q9	Immaġina illi friġġ ġdida li xtrajt inti 18-il xahar ilu tinkiser mingħajr tort minn naħa tiegħek. Inti ma xtrajtx garanzija kummerċjali estiża. Inti għandek id-dritt illi din tissewwa jew tiġi mibdula b'xejn?

(ONE ANSWER ONLY)

Iva	1
Le	2
DK/NA (DO NOT READ OUT)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10	Immaġina illi inti tirċievi żewġ DVDs edukattivi bil-posta illi inti ma ordnajtx, flimkien ma' invoice ta' 20 ewro għall-prodotti. Inti obbligat tħallas l-invoice?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Le, u m'intix obbligat li tibgħat id-DVDs lura	1
Le, sakemm tibgħat id-DVDs lura	2
Iva, obbligat li tħallas	3
DK/NA (DO NOT READ OUT)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11	Fl-aħħar 12-il xahar, inti iltqajt ma' xi problema meta xtrajt xi ħaġa f'Malta?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Iva - u ilmentajt dwarha lill-bejjiegħ/fornitur/manifattur	1
Iva - iżda ma ilmentajtx dwarha lill-bejjiegħ/fornitur/manifattur	2
Le	3
DK/NA (DO NOT READ OUT)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

ASK Q12.1 IF “Iva - u inti ilmentajt dwarha lill-bejjiegħ/fornitur/manifattur ”, CODE 1 IN Q11 – OTHERS GO TO Q12.2

Q12.1	B'mod ġenerali, inti kont sodisfatt jew le bil-mod l-ilment(i) tiegħek kien(u) trattati mill-bejjiegħ/fornitur/manifattur?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Sodisfatt ħafna	1
Pjuttost sodisfatt	2
Ma tantx kont sodisfatt	3
Xejn sodisfatt	4
DK/NA (DO NOT READ OUT)	5

FL 299 Q10A

ASK Q12.2 IF “Iva - iżda ma lmentajtx dwarha lill-bejjiegħ/fornitur/manifattur”, CODE 2 IN Q11 – OTHERS GO TO Q13

Q12.2	X'kienet/X'kienu ir-raġuni/raġunijiet prinċipali għalfejn ma għamiltx ilment?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Il-probabilità kienet li ma jagħtukx soluzzjoni sodisfaċenti għall-problema li ltqajt magħha	1,
L-ammonti involuti kienu żgħar wisq	2,
Inti ma kontx taf kif jew fejn tilmenta	3,
Inti ma kontx żgur mid-drittijiet tiegħek bħala konsumatur	4,
Inti ħsibt li ser jieħu wisq żmien	5,
Inti ippruvajt tilmenta dwar problemi oħrajn fil-passat imma ma kellekx suċċess	6,
Inti ma lmentajtx lill-bejjiegħ/fornitur imma mort dritt għand terza parti (assoċjazzjoni tal-konsumatur, avukat, arbitraġġ, medjazzjoni, għaqda ta' konċiljazzjoni, il-qorti)	7,
Oħrajn (spontaneous)	8,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

ASK Q13 IF “Mhux sodisfatt ħafna ” (CODE 3) JEW “Mhux sodisfatt xejn” (CODE 4) IN Q12.1 – OTHERS GO TO Q14

Q13	Kif mexxejt?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Ma ħadx aktar azzjoni	1,
Tlabt parir mingħand għaqda tal-konsumatur\ uffiċju għall-għajnuna għall-konsumatur	2,
Tlabt parir legali	3,
Inti ressaqt il-kwistjoni quddiem arbitraġġ, medjazzjoni jew għaqda ta' konċiljazzjoni	4,
Ressaqt il-każ il-qorti	5,
Inti ilmentajt ma' awtorità pubblika (awtorità tal-konsumatur, regolatur jew awtorità lokali/reġjonali)	6,
Oħrajn (spontaneous)	7,

DK/NA (DO NOT READ OUT)	8,

FL 299 Q11

ASK ALL

Q14	Għal kull waħda minn dawn l-istqarrijiet, jekk jogħġbok għidli jekk taqbel jew ma taqbilx magħha. F'Malta…

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Naqbel totalment	Naqbel	Ma naqbilx	Ma naqbel xejn	DK/NA (DO NOT READ OUT)
1	...huwa faċli li ssolvi kwistjonijiet ma' bejjiegħa/fornituri permezz ta' arbitraġġ, medjazzjoni jew għaqda ta' konċiljazzjoni (oġġetti li ma jaħdmux sew, Kunsinna li tasal tard jew li ma tasalx eċċ)	1	2	3	4	5
2	...huwa faċli li ssolvi kwistjonijiet ma' bejjiegħa/fornituri permezz tal-qorti.	1	2	3	4	5
3	...inti tafda organizzazzjonijiet indipendenti tal-konsumatur sabiex jipproteġu d-drittijiet tiegħek bħala konsumatur	1	2	3	4	5
4	...inti tafda l-awtoritajiet pubbliċi sabiex jipproteġu d-drittijiet tiegħek bħala konsumatur	1	2	3	4	5
5	...inti tħoss illi inti protett b'mod adegwat bil-miżuri eżistenti li jipproteġu lill-konsumaturi	1	2	3	4	5
6	...b'mod ġenerali, bejjiegħa/fornituri f'Malta jirrispettaw id-drittijiet tiegħek bħala konsumatur	1	2	3	4	5

7	...inti biddilt l-imġieba tiegħek bħala-konsumatur, riżultat ta' storja fil-mezzi tax-xandir (eż biddilt il-ħanut jew prodott)	1	2	3	4	5
8	...inti regolarment tara/tisma' programmi fuq it-TV jew Radjo li għandhom x'jaqsmu ma' kwistjonijiet tal-konsumatur	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

READ OUT: "Sigurtà tal-prodott" tirreferi għall-prodotti tal-konsumatur biss u ma tinkludix prodotti industrijali. Prodotti li mhumiex siguri huma dawk li ma jikkonformawx ma' standards ta' sigurtà, mhux xkubetti jew skieken

Q15	Jekk taħseb fil-prodotti kollha li ma jinkludux l-ikel li bħalissa qegħdin fis-suq f'Malta, inti personalment taħseb li...?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Essenzjalment il-prodotti kollha huma siguri	1
Numru żgħir tal-prodotti m'humiex siguri	2
Numru sinifikanti tal-prodotti m'humiex siguri	3
Jiddependi fuq il-prodott (DO NOT READ OUT)	4
[Ma nafx / Bla risposta] (DO NOT READ OUT)	5

FL 299 Q13

Q16	Meta taħseb dwar il-prodotti kollha tal-ikel li bħalissa qegħdin fis-suq f'Malta, inti taħseb li...?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Essenzjalment il-prodotti kollha tal-ikel huma siguri	1
Numru żgħir tal-prodotti tal-ikel m'humiex siguri	2
Numru sinifikanti tal-prodotti tal-ikel m'humiex siguri	3
Jiddependi fuq il-prodott (DO NOT READ OUT)	4
[Ma nafx / Bla risposta] (DO NOT READ OUT)	5

FL 299 Q14

Q17	Qatt kont affettwat personalment minn prodott li nġabar lura mis-suq?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Iva - prodott mhux tal-ikel	1
Iva - prodott tal-ikel	2
Iva , għat-tnejn	3
Le	4
[Ma nafx / Bla risposta] (DO NOT READ OUT)	5

FL 299 Q15

Q18	Meta tqis dak kollu li xtrajt il-ġimgħa l-oħra, l-impatt ambjentali ta' xi prodott jew servizz influwenzaw l-għażla tiegħek?

(ONE ANSWER ONLY)

Iva	1
Le	2
DK/NA (DO NOT READ OUT)	3

FL 299 Q17

ASK ALL

DEMOGRAFIJA

D4	Kemm kellek żmien meta waqaft l-edukazzjoni full-time tiegħek?

(INT.: IF "STILL STUDYING", CODE ‘00’ - IF "NO EDUCATION" CODE '01' - IF "REFUSAL" CODE '98' - IF "DK" CODE '99')

FL 999 D4

D5	Sa fejn jikkonċerna l-impjieg kurrenti tiegħek, tgħid li inti taħdem għal rasek (self-employed), int impjegat, ħaddiem 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	
farmer, forester, fisherman	1
Owner of a shop, craftsman	2
Professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect,...)	3
Manager of a company	4
Other	5
EMPLOYEE	
Professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect....)	6
General management, director, lawyer, accountant, architect...)	7

Middle management, other management (department head, junior manager, teacher, technician)	8
Civil servant	9
Office clerk	10
Other employee (salesman, nurse, etc...)	11
Other	12
MANUAL WORKER	
Supervisor / foreman (team manager, etc...)	13
Manual worker	14
Unksilled manual worker	15
Other	16
WITHOUT A PROFESSIONAL ACTIVITIY	
Looking after the home	17
Student (full time)	18
Retired	19
Seeking a job	20
Oħrajn	21
Rifjut (SPONTANEOUS)	22

FL 999 D5

D6	Għandek konnessjoni mal-Internet id-dar?

Iva	1
Le	2

FL 999 D6

D12	F'liema lokalità tgħix?

(READ OUT IF NECESSARY - ONE ANSWER ONLY)

D13	Inti tgħix ġewwa raħal, belt żgħira jew belt kbira?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Raħal	1
Belt żgħira	2
Belt kbira	3
Ma nafx (DO NOT READ OUT)	4

D18	Inti għandek mobajl?

(DO NOT READ OUT)

Iva	1
Le	2

D20	Inti għandek telefon b'linja fissa?

(DO NOT READ OUT)

Iva	1
Le	2

D22	Tista' tgħidli kemm hemm persuni inkluż/a int li għandhom 15 -il sena jew fuqhom jgħixu fid-dar tiegħek?

(WRITE DOWN - IF "DK" CODE '98' - IF "REFUSAL" CODE '99')

		Numru ta' nies ta' 15-il sena jew aktar fid-dar