

ZA5615

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

**Country Questionnaire
Portugal**

FL332 - PT

Atitudes do consumidor face às compras transfronteiriças e à protecção ao consumidor

D1 Poderia dizer-me a sua idade?

(ESCREVER - SE "RECUSA" CÓDIGO '99')

--	--

D2 Sexo

Masculino	1
Feminino	2

UM VENDEDOR É O RETALHISTA DO PRODUTO, QUER SEJA UMA LOJA, QUER SEJA UM SITE DA INTERNET \ UM FORNECEDOR É O VENDEDOR DE UM SERVIÇO

PERGUNTAR A TODOS

Q1 Nos últimos 12 meses, comprou alguns produtos ou serviços pela Internet, por telefone ou pelo correio em Portugal ou noutro país através de alguma das seguintes formas...?

(VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

	(LER)	Sim, num vendedor/fornecedor localizado em Portugal	Sim, num vendedor/fornecedor localizado noutro país da União Europeia	Sim, num vendedor/fornecedor localizado fora da União Europeia	Não	NS/NR (NÃO LER)
--	-------	---	---	--	-----	-----------------

1	Pela Internet (sítio Web, e-mail, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Por telefone	1,	2,	3,	4,	5,
3	Pelo correio (catálogos, venda por correspondência, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

PERGUNTAR Q2.1 SE "Sim, num vendedor/fornecedor localizado em Portugal", CÓDIGO 1 NA Q1.1 OU\ E Q1.2 OU\ E Q1.3 – OUTROS IR PARA A Q2.2

PROG: O valor tem de ser introduzido directamente na moeda local. Este valor será automaticamente convertido para euros (a tabela de conversão foi enviada)

--

Q2.1 Disse que comprou alguma coisa pela Internet, por telefone ou pelo correio a um vendedor/fornecedor localizado em Portugal. Diga-me quanto é que gastou no total com os bens e serviços que comprou pela Internet, por telefone ou pelo correio em Portugal nos últimos 12 meses, ainda que seja um valor aproximado.

(ENT.: SE "NS" CÓDIGO "999999")

						Euros
--	--	--	--	--	--	-------

NEW

PERGUNTAR Q2.2 SE "Sim, num vendedor/fornecedor localizado noutro país da União Europeia", CÓDIGO 2 NA Q1.1 OU/E Q1.2 OU/E Q1.3 – OUTROS IR PARA A Q2.3

PROG: O valor tem de ser introduzido directamente na moeda local. Este valor será automaticamente convertido para euros (a tabela de conversão foi enviada)

Q2.2 Disse que comprou alguma coisa pela Internet, por telefone ou pelo correio a um vendedor/fornecedor localizado noutro país da UE. Diga-me quanto é que gastou no total com os bens e serviços que comprou pela Internet, por telefone ou pelo correio noutro país da UE nos últimos 12 meses, ainda que seja um valor aproximado.

(ENT.: SE "NS" CÓDIGO "999999")

						Euros
--	--	--	--	--	--	-------

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

PERGUNTAR Q2.3 SE "Sim, num vendedor/fornecedor localizado fora da União Europeia", CÓDIGO 3 NA Q1.1 OU/E Q1.2 OU/E Q1.3 – OUTROS IR PARA A Q3

PROG: O valor tem de ser introduzido directamente na moeda local. Este valor será automaticamente convertido para euros (a tabela de conversão foi enviada)

Q2.3 Disse que comprou alguma coisa pela Internet, por telefone ou pelo correio a um vendedor/fornecedor localizado fora da União Europeia. Diga-me quanto é que gastou no total com os bens e serviços que comprou pela Internet, por telefone ou pelo correio fora da União Europeia nos últimos 12 meses, ainda que seja um valor aproximado.

(ENT.: SE "NS" CÓDIGO "999999")

						Euros
--	--	--	--	--	--	-------

NEW

PERGUNTAR Q3 SE CÓDIGO 1 OU 2 NA Q1.1 OU/E Q1.2 OU/E Q1.3 – OUTROS IR PARA A Q4

Q3 Durante os últimos 12 meses, aconteceu-lhe alguma das seguintes situações quando comprava alguma coisa pela Internet, por telefone ou pelo correio em Portugal ou noutro país?

(UMA RESPOSTA POR LINHA)

	(LER)	Aconteceu	Não aconteceu	NS/NR (NÃO LER)
1	Um atraso na entrega de algo comprado a um vendedor/fornecedor localizado em Portugal	1	2	3
2	Comprou algo a um vendedor/fornecedor localizado em Portugal que não lhe foi entregue	1	2	3
3	Um atraso na entrega de algo comprado a um vendedor/fornecedor localizado noutro país da União Europeia	1	2	3
4	Comprou algo a um vendedor/fornecedor localizado noutro país da União Europeia que não lhe foi entregue	1	2	3
5	Queria comprar algo a um vendedor/fornecedor localizado noutro país da União Europeia, mas o vendedor não entregava nem vendia em Portugal	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

PERGUNTAR A TODOS

Q4 Nos últimos 12 meses adquiriu alguns bens enquanto esteve de férias, numa viagem de compras ou de negócios noutro país da União Europeia?

(APENAS UMA RESPOSTA)

Sim	1
Não	2
NS/NR (NÃO LER)	3

FL 299 Q2

Q5	Pensando geralmente na compra de bens ou serviços a vendedores/fornecedores localizados noutros países da União Europeia, aquilo que designamos por “compras transfronteiriças”, por favor diga-me até que ponto concorda ou discorda com cada uma das seguintes afirmações.
----	--

(UMA RESPOSTA POR LINHA)

	(LER)	Concorda totalmente	Tende a concordar	Tende a discordar	Discorda totalmente	NS/NR (NÃO LER)
1	Está preparado(a) para comprar bens e serviços, utilizando outra língua da União Europeia	1	2	3	4	5
2	Sabe onde obter informações e conselhos sobre compras transfronteiriças na União Europeia	1	2	3	4	5
3	Nos próximos 12 meses, tenciona fazer compras transfronteiriças de valor superior às que fez nos últimos 12 meses	1	2	3	4	5
4	Não está interessado(a) em fazer uma transacção transfronteiriça na União Europeia nos próximos 12 meses	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6	Para cada uma das seguintes hipóteses, sente-se mais confiante em comprar a um vendedor/fornecedor localizado noutro país da União Europeia, em Portugal, ou igualmente confiante com ambos?
----	--

(UMA RESPOSTA POR LINHA)

(LER)	Mais confiante em vendedores de outros países da União Europeia	Mais confiante em vendedores de Portugal do que de outros países da União Europeia	Igualment e confiante	NS/NR (NÃO LER)
-------	---	--	-----------------------------	-----------------------

1	Comprar bens ou serviços através da Internet	1	2	3	4
2	Comprar bens ou serviços por telefone ou pelo correio	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

--

Q7	Nos últimos 12 meses aconteceu-lhe alguma das seguintes situações?
----	--

(UMA RESPOSTA POR LINHA)

(LER)	Sim	Não	NS/NR (NÃO LER)
-------	-----	-----	-----------------------

1	Deparou-se com publicidade, afirmações ou ofertas não solicitadas (telefonemas para vender algo, e-mails spam, SMS comerciais, etc.)	1	2	3
2	Deparou-se com publicidade, afirmações ou ofertas enganosas	1	2	3
3	Respondeu a uma publicidade ou oferta que afinal era enganosa	1	2	3
4	Deparou-se com publicidade, afirmações ou ofertas fraudulentas	1	2	3
5	Respondeu a uma publicidade ou oferta que afinal era fraudulenta	1	2	3
6	Deparou-se com afirmações exageradas ou enganosas sobre os efeitos benéficos de determinados produtos no meio ambiente	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

--

Q8 Imagine que encomendou um produto pelo correio, por telefone ou pela Internet. Acha que tem o direito de devolver o produto que encomendou 4 dias após a sua entrega e reaver o seu dinheiro, sem apresentar nenhuma justificação?

(APENAS UMA RESPOSTA)

Sim	1
Não	2
NS/NR (NÃO LER)	3

EB73.3 QA6

Q9 Imagine que o frigorífico novo que comprou há 18 meses avariou sem qualquer culpa da sua parte. Você não comprou uma extensão da garantia comercial. Acha que tem direito à reparação ou substituição gratuita?

(APENAS UMA RESPOSTA)

Sim	1
Não	2
NS/NR (NÃO LER)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10 Imagine que recebe pelo correio dois DVDs educativos que não encomendou, juntamente com uma factura de 20 euros pelos produtos. Acha que é obrigado a pagar a factura?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Não e não é obrigado a devolver os DVDs	1
Não, desde que devolva os DVDs	2
Sim, é obrigado a pagar	3
NS/NR (NÃO LER)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11 Nos últimos 12 meses, teve algum problema quando comprou algo em Portugal?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Sim, e fez uma reclamação sobre isso ao vendedor/fornecedor/fabricante	1
Sim, mas não fez qualquer reclamação sobre isso ao vendedor/fornecedor/fabricante	2
Não	3
NS/NR (NÃO LER)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

PERGUNTAR Q12.1 SE "Sim, e fez uma reclamação sobre isso ao vendedor/fornecedor/fabricante", CÓDIGO 1 NA Q11 – OUTROS IR PARA A Q12.2

Q12.1 Em geral, ficou ou não satisfeito(a) com o modo como a(s) sua(s) reclamação(ões) foi (foram) tratada(s) pelo vendedor/fornecedor/fabricante?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Muito satisfeito	1
Satisfeito	2
Pouco satisfeito	3
Nada satisfeito	4
NS/NR (NÃO LER)	5

FL 299 Q10A

PERGUNTAR Q12.2 SE "Sim, mas não fez qualquer reclamação sobre isso ao vendedor/fornecedor/fabricante", CÓDIGO 2 NA Q11 – OUTROS IR PARA A Q13

Q12.2 Qual(ais) foi(foram) a(s) principal(ais) razão(ões) para não ter apresentado uma reclamação?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Era pouco provável obter uma solução satisfatória para o problema ocorrido	1,
Os montantes envolvidos eram demasiado pequenos	2,
Não sabia como ou onde reclamar	3,
Não tinha a certeza dos seus direitos enquanto consumidor	4,
Pensou que iria demorar muito tempo	5,
Tentou reclamar devido a outros problemas no passado, mas não teve sucesso	6,
Não fez uma reclamação ao vendedor/fornecedor/fabricante mas dirigiu-se directamente a terceiros (associação de consumidores, advogado, árbitro, mediador, órgão de conciliação, tribunal)	7,
Outro (ESPONTÂNEO)	8,
NS/NR (NÃO LER)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

PERGUNTAR Q13 SE "Pouco satisfeito" (CÓDIGO 3) OU "Nada satisfeito" (CÓDIGO 4) NA Q12.1 – OUTROS IR PARA A Q14

Q13 E que medidas tomou a seguir?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Não tomou mais nenhuma medida	1,
Pediu conselhos a uma associação de consumidores\de ajuda ao consumidor	2,
Pediu conselhos a um advogado	3,
Levou o caso a um organismo de arbitragem, de mediação ou de conciliação	4,
Levou o caso a tribunal	5,
Reclamou junto de uma autoridade pública (autoridade do consumidor, autoridade reguladora ou autoridade local/regional)	6,
Outro (ESPONTÂNEO)	7,
NS/NR (NÃO LER)	8,

FL 299 Q11

PERGUNTAR A TODOS

Q14 Para cada uma das seguintes afirmações, diga-me por favor se concorda ou discorda com cada uma delas. Em Portugal...

(UMA RESPOSTA POR LINHA)

	(LER)	Concorda totalmente	Concorda	Discorda	Discorda totalmente	NS/NR (NÃO LER)
1	...é fácil resolver conflitos com vendedores/fornecedores através das organismos de arbitragem, de mediação ou de conciliação (produto com defeito, entrega tardia/falta de entrega, etc.)	1	2	3	4	5
2	...é fácil resolver conflitos com vendedores/fornecedores através dos tribunais	1	2	3	4	5
3	...confia nas organizações do consumidor independentes para proteger os seus direitos como consumidor	1	2	3	4	5
4	...confia nas autoridades públicas para proteger os seus direitos como consumidor	1	2	3	4	5

5	...sente que está adequadamente protegido(a) através das medidas já existentes para proteger os consumidores	1	2	3	4	5
6	...no geral, os vendedores/fornecedores em Portugal respeitam os seus direitos como consumidor	1	2	3	4	5
7	...mudou o seu comportamento de consumo em resultado de uma história na comunicação social (p. ex., mudou de loja ou de produto)	1	2	3	4	5
8	...vê/ouve regularmente programas de televisão ou de rádio relacionados com questões do consumidor	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

LER: A "Segurança do produto" refere-se apenas a produtos de consumo e não inclui produtos industriais. Os produtos perigosos não estão a cumprir as normas de segurança, não estamos contudo a referir-nos a espingardas ou facas.

Q15 Pensando em todos os produtos não alimentares actualmente no mercado em Portugal, pensa que...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Praticamente todos os produtos são seguros	1
Um pequeno número de produtos não são seguros	2
Um número significativo de produtos não são seguros	3
Depende do produto (ESPONTÂNEO)	4
NS/NR (NÃO LER)	5

FL 299 Q13

Q16 E pensando em todos os produtos alimentares actualmente no mercado em Portugal, pensa que...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Praticamente todos os produtos alimentares são seguros	1
Um pequeno número de produtos alimentares não é seguro	2
Um número significativo de produtos alimentares não é seguro	3

Depende do produto (ESPONTÂNEO)	4
NS/NR (NÃO LER)	5

FL 299 Q14

Q17 Alguma vez foi pessoalmente afectado(a) pela retirada de um produto do mercado?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

Sim - um produto não alimentar	1
Sim - um produto alimentar	2
Sim, para ambos	3
Não	4
NS/NR (NÃO LER)	5

FL 299 Q15

Q18 Considerando tudo o que comprou na semana passada, o impacto ambiental de algum produto ou serviço influenciou a sua escolha?

(APENAS UMA RESPOSTA)

Sim	1
Não	2
NS/NR (NÃO LER)	3

FL 299 Q17

PERGUNTAR A TODOS

DEMOGRÁFICAS

D4 Que idade tinha quando terminou ou interrompeu os seus estudos a tempo inteiro?

(ENT.: SE "AINDA ESTÁ A ESTUDAR" CÓDIGO - '00' - SE "NUNCA ESTUDOU" CÓDIGO '01' - SE "RECUSA" CÓDIGO '98' - SE "NS/NR" CÓDIGO '99')

FL 999 D4

D5 Tendo em conta a sua ocupação actual, diria que é trabalhador por conta própria, trabalhador por conta de outrem, trabalhador manual, ou diria que está sem uma actividade profissional? Quer dizer que é um(a)...

SE FOR DADA UMA RESPOSTA À CATEGORIA PRINCIPAL, LEIA AS SUBCATEGORIAS RESPECTIVAS

EMPREGADO POR CONTA PRÓPRIA	
Agricultor, guarda-florestal, pescador	1
Proprietário de loja, artífice	2
Profissional (advogado, médico, contabilista, arquitecto, etc.)	3
Director/Gestor de uma empresa	4
Outro	5
EMPREGADO	
Profissional (médico, advogado, contabilista, arquitecto, etc.)	6
Administrador, director-geral e outros directores	7
Quadro Médio	8
Funcionário público	9
Empregado de escritório (atendimento ao balcão)	10
Outro empregado (vendedor, enfermeiro, etc.)	11
Outro	12
TRABALHADOR MANUAL	
Supervisor/chefe de secção (gestor de equipa, etc.)	13
Trabalhador manual especializado	14
Trabalhador manual/operário não especializado	15
Outro	16
SEM ACTIVIDADE PROFISIONAL	
Doméstica	17
Estudante (a tempo inteiro)	18
Reformado	19
À procura de trabalho	20
Outro	21
Recusa (ESPONTÂNEO)	22

FL 999 D5

D6 Tem ligação à Internet em casa?

Sim	1
Não	2

FL 999 D6

D12 Qual o DISTRITO da sua residência ?

(LER SE NECESSÁRIO - APENAS UMA RESPOSTA)

D13 O (A) Sr. (a) diria que vive numa ...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Zona rural ou aldeia	1
Cidade pequena ou média	2
Cidade grande	3
NS (NÃO LER)	4

D18	Tem telemóvel?
-----	----------------

(NÃO LER)

Sim	1
Não	2

D20	Tem telefone fixo?
-----	--------------------

(NÃO LER)

Sim	1
Não	2

D22	Pode dizer-me quantas pessoas com 15 ou mais anos de idade vivem em sua casa, incluindo o Sr(a)?
-----	--

(ESCREVER - SE "NS" CÓDIGO '98' - SE "RECUSA" CÓDIGO '99')
--

	Número de pessoas com 15 ou mais anos que vivem em casa
--	---