ZA5793

Flash Eurobarometer 358
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer Protection, wave 3)

Country Questionnaire
Malta (Maltesian)

EB FLASH 358 - Consumers - MTM

D1	Kemm għandek żmien?

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

D2	Sess

Raġel	1
Mara	2

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

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

ASK ALL

Q1	Għal kull waħda minn dawn l-istqarrijiet, jekk jogħġbok għidli kemm taqbel jew ma taqbilx magħha. F'Malta…

(ONE ANSWER PER LINE)

		Naqbel totalment	Naqbel	Ma naqbilx	Ma naqbel xejn	DK/NA (DO NOT READ OUT)
1	...inti tafda organizzazzjonijiet indipendenti tal-konsumatur sabiex jipproteġu d-drittijiet tiegħek bħala konsumatur	1	2	3	4	5
2	...inti tafda l-awtoritajiet pubbliċi sabiex jipproteġu d-drittijiet tiegħek bħala konsumatur	1	2	3	4	5
3	...inti tħoss illi inti protett b'mod adegwat bil-miżuri eżistenti li jipproteġu lill-konsumaturi	1	2	3	4	5
4	...b'mod ġenerali, bejjiegħa/fornituri jirrispettaw id-drittijiet tiegħek bħala konsumatur	1	2	3	4	5

5	...huwa faċli li ssolvi kwistjonijiet ma' bejjiegħa/fornituri permezz ta' entitajiet li jfittxu ftehim barra mill-qrati (arbitraġġ, medjazzjoni jew għaqda ta' konċiljazzjoni)	1	2	3	4	5
6	...huwa faċli li ssolvi kwistjonijiet ma' bejjiegħa/fornituri permezz tal-qorti.	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

FL332 Q14 TREND MODIFIED

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

Q2	Meta 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)

Il-prodotti, li ma jinkludux l-ikel, essenzjalment huma kollha siguri	1
Mill-prodotti li ma jinkludux l-ikel, numru żgħir m'humiex siguri	2
Mill-prodotti li ma jinkludux l-ikel, numru sinifikanti m'humiex siguri	3
Jiddependi fuq il-prodott (DO NOT READ OUT)	4
[Ma nafx / Bla risposta] (DO NOT READ OUT)	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3	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

FL332 Q16

Q4	Meta tqis dak kollu li xtrajt f'dawn l-aħħar ġimgħatejn, l-impatt fuq l-ambjent ta' xi prodotti jew servizzi influwenzaw l-għażla tiegħek?

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

FL332 Q18 TREND MODIFIED

ASK Q5.1 IF "L-impatt fuq l-ambjent ta' xi prodotti jew servizzi influwenzaw l-għażla tiegħek", CODE 1 IN Q4 – OTHERS GO TO Q5.2

ROTATE STATEMENTS 1 AND 2

Q5.1	Minn fejn ksibt l-informazzjoni dwar l-impatt fuq l-ambjent tal-prodotti jew servizzi li xtrajt?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Permezz tar-reklami jew l-offerti	1,
Permezz tat-tikketta ambjentali	2,
Oħrajn (DO NOT READ OUT)	3,
Ma nafx / Bla risposta	4,

NEW

ASK Q5.2 IF "L-impatt fuq l-ambjent ta' xi prodotti jew servizzi ma influwenzawx l-għażla tiegħek", CODE 2 IN Q4 – OTHERS GO TO Q6

ROTATE STATEMENTS 1 TO 4 \ CODE 6 IS A SINGLE CODE

Q5.2	Tista' tgħidli għaliex l-impatt fuq l-ambjent tal-prodotti jew servizzi li xtrajt ma influwenzax l-għażla tiegħek?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

M'intix interess fl-impatt fuq l-ambjent tal-prodotti jew servizzi	1,
Ma ltqajt ma' l-ebda informazzjoni dwar l-impatt fuq l-ambjent tal-prodotti jew servizzi	2,
Issib li prodotti u servizzi li huma 'environmentally friendly' ikunu wisq għaljin	3,
M'għandekx fiduċja fi f'dak li jiġi sostnut dwar l-ambjent	4,
Oħrajn (DO NOT READ OUT)	5,
L-ebda minn dawn (DO NOT READ OUT)	6,
Ma nafx / Bla risposta	7,

NEW

ASK ALL

Q6	Immaġina li inti ordnajt oġġett bil-posta, bit-telefon jew bl-Internet, inti taħseb li għandek id-dritt li tirritorna l-oġġett li inti ordnajt, 4 t'ijiem wara li jkun wasal, u tieħu flusek lura, mingħajr ma tagħti xi spjegazzjoni?

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

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7	Immaġina li friġġ ġdida li xtrajt inti 18-il xahar ilu tinkiser mingħajr tort minn naħa tiegħek. Inti ma xtrajtx jew ma bbenifikajtx minn garanzija kummerċjali estiża. Inti għandek id-dritt li din tissewwa jew tiġi mibdula b'xejn?

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

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8	Immaġina illi inti tirċievi żewġ DVDs edukattivi bil-posta li 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

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9	Immaġina li, wara li xtrajt rota, tinduna li għandha l-ħsara. Tinduna wkoll li l-kuntratt tal-bejgħ għandu klawżola li tirrifjuta kull responsabbiltà min-naħa tal-bejjiegħ jew tal-produttur f'każ ta' ħsarat. Taħseb li….?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Għandek iżżomm ir-rota u taċċetta l-klawżola. Il-bejjiegħ mhux responsabbli għall-ħsarat eżistenti fiż-żmien meta tixtri jew tasallek r-rota.	1
Għandek iżżomm ir-rota iżda m'għadnekx taċċetta l-klawżola. Il-bejjiegħ huwa responsabbli għal ħsarat eżistenti fiż-żmien meta tixtri jew tasallek r-rota, u għalhekk għandek id-dritt li titolbu biex isewwiha jew jibdilha.	2
Ma nafx / Bla risposta	3

NEW

Q10	Fl-aħħar 12-il xahar, kellek kawża leġittima ta' lment meta xtrajt prodotti jew użajt servizzi f'Malta?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Iva, u ħadt azzjoni biex issolvi l-problema (i)	1
Iva, iżda ma għamilt xejn	2
Le	3
DK/NA (DO NOT READ OUT)	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

ASK Q11 IF "Iva, u ħadt azzjoni biex issolvi l-problema (i), CODE 1 IN Q10 - OTHERS GO TO Q13

Q11	U x'għamilt?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Ilmentajt dwarha mal-bejjiegħ\fornitur	1,
Ilmentajt dwarha mal-manifattur	2,
Ilmentajt dwarha ma' awtorità pubblika	3,
Ressaqt il-kwistjoni quddiem entità li tfittex ftehim barra mill-qrati (ADR), bħall-Ombudsman, arbitraġġ, entità ta' medjazzjoni jew ta' konċiljazzjoni	4,
Tellajt in-negozju kkonċernat il-Qorti	5,
Oħrajn (DO NOT READ OUT)	6,
Ma nafx / Bla risposta	7,

NEW

ASK Q12 IF CODE 1 OR 2 OR 3 OR 4 OR 5 IN Q11 - OTHERS GO TO Q14

ASK 12.1 ONLY IF CODE 1 IN Q11\ ASK Q12.2 ONLY IF CODE 2 IN Q11\ ASK Q12.3 ONLY IF CODE 3 IN Q11\ ASK Q12.4 ONLY IF CODE 4 IN Q11 \ ASK Q12.5 ONLY IF CODE 5 IN Q11

Q12	B’mod ġenerali, kemm inti sodisfatt jew mhux sodisfatt bil-mod ta’ kif l-ilment(i) tiegħek kien(u) trattat(i) mill-:

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Sodisfatt ħafna	Pjuttost sodisfatt	Ma tantx sodisfatt	Xejn sodisfatt	Ma nafx / Bla risposta
1	Bejjiegħ\fornitur	1	2	3	4	5
2	Manifattur	1	2	3	4	5
3	Awtorità pubblika	1	2	3	4	5
4	Entità li tfittex ftehim barra mill-qrati (ADR)	1	2	3	4	5
5	Qorti	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

ASK Q13 IF "Iva, iżda ma ilmentajtx dwarha", CODE 2 IN Q10 - OTHERS GO TO Q14

ROTATE STATEMENTS 1 TO 6

Q13	X'kienu ir-raġunijiet ewlenin għalfejn ma ħadtx azzjoni?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Ma kienx probabbli li tingħata 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 ċert fuq id-drittijiet tiegħek bħala konsumatur	4,
Inti ħsibt li ser jieħu wisq żmien	5,
Inti ppruvajt tilmenta dwar problemi oħrajn fil-passat imma ma kellekx suċċess	6,
Oħrajn (spontaneous)	7,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

ASK ALL

CODE 4 IS A SINGLE CODE

Q14	F'dawn l-aħħar 12-il xahar, xtrajt xi prodotti jew servizzi mill-Internet (minn website, email eċċ), minn Malta jew minn x'imkien ieħor b'dawn il-metodi li ġejjin...?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Iva, mingħand bejjiegħ/fornitur li jistab hawn Malta	1,
Iva, mingħand bejjiegħ/fornitur li jistab ġo pajjiż ieħor tal-UE	2,
Iva,mingħand bejjieħ/fornitur li jistab barra mill-UE	3,
Le	4,
Ma nafx / Bla risposta	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

ASK Q15.1-4 IF CODE 1 OR 2 IN Q14 - OTHERS GO TO Q15.5

ROTATE STATEMENTS 1 TO 5

ASK 15.1 ONLY IF CODE 1 IN Q14 - ASK Q15.2 ONLY IF CODE 1 IN Q14 = ASK Q15.3 ONLY IF CODE 2 IN Q14 - ASK Q15.4 ONLY IF CODE 2 IN Q14 - ASK Q15.5 TO ALL

Q15	Matul l-aħħar 12-il xahar ġratlek xi ħaġa minn dawn is-sitwazzjonijiet li ġejjin meta xtrajt xi ħaġa bl-internet minn Malta jew minn xi pajjiż ieħor tal-UE?

(ONE ANSWER PER LINE)

		Ġrat	Ma ġratx	DK/NA (DO NOT READ OUT)
1	Dewmien fil-kunsinna (delivery) 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 (delivery) 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 lejn, jew ma jbiegħx lill Malta	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

ASK ALL

ROTATE STATEMENTS 1 AND 2

Q16	Kemm taqbel jew ma taqbilx ma' kull waħda minn dawn l-istqarrijiet?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Naqbel totalment	Tendenza li naqbel	Tendenza li ma naqbilx	Ma naqbel xejn	Ma nafx / Bla risposta
1	Inti tħossok kunfidenti meta tixtri prodotti jew servizzi bl-Internet minn bejjiegħa\fornituri li jinsabu Malta	1	2	3	4	5
2	Inti tħossok kunfidenti meta tixtri prodotti jew servizzi bl-Internet minn bejjiegħa\fornituri li jinsabu f'pajjiż ieħor tal-UE	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17	Aħseb b'mod ġenerali dwar ix-xiri ta' oġġetti jew servizzi minn bejjiegħa/fornituri li jinsabu x'imkien ieħor fl-Unjoni Ewropea, permezz ta': xiri online, mezzi oħrajn għad-distanza (posta jew telefon), jew meta wieħed isiefer, dak li aħna nirreferu għalih bħala "xiri li jaqsam il-fruntieri". Jekk jogħġbok għidli kemm tgħid li taqbel jew ma taqbilx ma' kull wieħed min dawn l-istqarrijiet li ġejjin.

(ONE ANSWER PER LINE)

		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	Inti interessat/a li tagħmel xiri li jaqsam l-fruntieri fl-UE fit-12-il xahar li ġejjin	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18	Qatt smajt biċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumatur?

Iva	1
Le	2
Ma nafx / Bla risposta	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

ASK Q19.2 ONLY IF CODE 1 "IVA" IN Q19.1 \ ASK Q19.4 ONLY IF CODE 1 "IVA" IN Q19.3

Q19	Ġralek xi ħaġa minn dawn li ġejjin f'dawn l-aħħar 12-il xahar?

		Iva	Le	DK/NA (DO NOT READ OUT)
1	Inti ltqajt ma' reklami, stqarrijiet jew offerti li jfixklu jew li jqarrqu. Reklami li jfixklu jew li jqarrqu huma dawk li jkun fihom informazzjoni falza jew li jippreżentaw informazzjoni li hija fattwalment korretta b'mod li jista jfixkel dwar il-prodott jew servizz li qed jinbiegħ	1	2	3
2	Inti xtrajt xi ħaġa abbażi ta' reklam jew offerta li spiċċa biex kien wieħed li jfixkel jew iqarraq	1	2	3
3	Inti ltqajt ma' reklami, stqarrijiet jew offerti frodulenti. Reklami frodulenti jippruvaw jakkwistaw l-flus mingħajr ma jkun qed jinbiegħ xejn, per eżempju scam ta' lotterija	1	2	3
4	Inti xtrajt xi ħaġa abbażi ta' reklam jew offerta li spiċċa biex kien frodulenti	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

ASK ALL

Q20	F'liema mezzi ta' bejgħ taħseb li hemm iktar ċans li tiltaqa' ma' xi reklami jew offerti li jfixklu, jqarrqu jew li huma frodulenti?

(DO NOT READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

L-internet	1,
Ħanut	2,
Posta	3,
Telefon	4,
Bejgħ bieb bieb	5,
Oħrajn	6,
Ma nafx / Bla risposta	7,

NEW

ASK ALL

DEMOGRAFIJA

D6	Għandek konnessjoni mal-Internet id-dar?

Iva	1
Le	2

FL 332 D6

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')

D5a	Fir-rigward tal-okkupazzjoni attwali tiegħek, inti tgħid li inti taħdem għal rasek, impjegat, ħaddiem tal-id jew tgħid li inti ma għandekx attività professjonali?

(ONE ANSWER ONLY)

Taħdem għal rasek	1
Impjegat	2
Ħaddiem tal-id (Manual worker)	3
Mingħajr attivita' professjonali	4
Rifjut (DO NOT READ OUT)	5

ASK D5b IF SELF-EMPLOYED, CODE 1 IN D5a

D5b	Tgħid li inti ...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Bidwi, ħaddiem fol-forestrija, sajjied	1
Sid ta' ħanut, ħaddiem tas-sena	2
Professjonist (avukat, tabib, accountant, perit, ...)	3
Maniġer ta' kumpanija	4

Oħrajn/Rifjut (DO NOT READ OUT)	5

ASK D5c IF EMPLOYEE, CODE 2 IN D5a

D5c	Tgħid li inti ...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Professjonist (impjegat bħala avukat, tabib, accountant, perit, ...)	1
Management ġenerali, direttur, jew top management	2
Middle management	3
Impjegat mal-gvern	4
Skrivan (office clerk)	5
Impjegat ieħor (bejjiegħ, ners, ...)	6
Oħrajn/Rifjut (DO NOT READ OUT)	7

ASK D5d IF MANUAL WORKER, CODE 3 IN D5a

D5d	Tgħid li inti ...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Superviżor/foreman (maniġer ta' tim, ...)	1
Ħaddiem tal-id (Manual worker)	2
Ħaddiem tal-id mingħajr sengħa (Unskilled manual worker)	3
Oħrajn/Rifjut (DO NOT READ OUT)	4

ASK D5e IF WITHOUT A PROFESSIONAL ACTIVITY, CODE 4 IN D5a

D5e	Tgħid li inti ...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Tieħu ħsieb id-dar	1
Student (full time)	2
Irtirat/a	3
Qed tfittex xoghol	4
Oħrajn/Rifjut (DO NOT READ OUT)	5

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