

**ZA5661**

**Flash Eurobarometer 333  
(Consumer Rights in Romania, wave 1)**

**Country Questionnaire  
Romania**

FL333 - RO

D1 Câți ani aveți?

(NOTAȚI - DACĂ "REFUZ" COD '99')

--	--

D2 Sexul respondentului

Masculin	1
Feminin	2

D13 Ați spune că locuiți ...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS -UN SINGUR RĂSPUNS)

La sat sau comună	1
Într-un oraș mic sau mediu	2
Într-un oraș mare (cu mai mult de 100 000 locuitori)	3
NU ȘTIU (NU CITIȚI)	4

DACĂ D13=1, 2 SAU 4 STOP INTERVIU

D12bis În ce oraș locuiți în prezent?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

București	1
Iași	2
Cluj-Napoca	3
Timișoara	4
Constanța	5
Craiova	6
Galați	7
Brașov	8
Ploiești	9
Brăila	10
Oradea	11
Bacău	12
Arad	13
Pitești	14
Sibiu	15
Târgu Mureș	16
Baia Mare	17
Buzău	18
Satu Mare	19
Botoșani	20
Râmnicu Vâlcea	21
Suceava	22
Piatra Neamț	23
Drobeta Turnu Severin	24
Focșani	25
Altele (SPONTAN)	26

DACĂ D12bis=26 STOP INTERVIU

Modified trend FL332

Q1 Ați putea să-mi spuneți dacă dvs. folosiți internetul...

(CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Acasă	1,
La serviciu	2,
La școală / universitate	3,
În Cyber-cafe	4,
Pe telefonul mobil / smartphone	5,
Altă opțiune (SPONTAN)	6,
Nu, nu folosesc internetul / Nu am acces la internet (SPONTAN)	7,

NEW - BASED ON EB76.1 D62

Q2 Pe parcursul ultimilor doi ani ...

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Da	Nu	NȘ/NR
1	Ați cumpărat un calculator, un DVD player sau alt aparat electronic sau electrocasnic	1	2	3
2	Ați cumpărat un pachet de vacanță	1	2	3
3	Ați cumpărat un bilet de avion pentru un zbor obișnuit sau charter	1	2	3
4	Ați cumpărat ceva prin Internet sau teleshopping	1	2	3
5	Ați folosit serviciile unei companii de telefonie mobilă	1	2	3
6	Ați luat un credit de consum	1	2	3

NEW

Q3 Pe parcursul ultimilor doi ani ați avut vreo problemă cu ...

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Da	Nu	NȘ/NR
1	Magazine ce comercializează electrocasnice sau aparate electronice (mașini de spălat, calculatoare, etc)	1	2	3
2	Agenții de călătorie / Agenții de turism	1	2	3
3	Companii aeriene de linie sau charter	1	2	3
4	Cumpărarea pe Internet sau prin teleshopping	1	2	3
5	Companii de telefonie fixă și/sau mobilă	1	2	3
6	Bănci sau alți furnizori de servicii de creditare	1	2	3

NEW

ADRESAȚI Q4 dacă cel puțin un răspuns "Da", COD 1 ÎN Q3 - CEILALȚI TREC LA Q5

Q4 Dacă da, ce ați făcut atunci când s-a întâmplat aceasta?

(NU CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Am făcut plângere comerciantului sau furnizorului de servicii	1,
Am căutat informații despre drepturile mele	2,
Am apelat la ajutorul unei asociații non-guvernamentale pentru protecția drepturilor consumatorilor	3,
Am apelat la ajutorul unei autorități publice însărcinate cu protecția consumatorilor	4,
Am cerut sfat prietenilor și/sau familiei	5,
Am consultat un avocat	6,
Am depus o plângere oficială (tribunal, autorități publice)	7,
Altele (SPONTAN)	8,
Nimic (SPONTAN)	9,
NȘ/NR	10,

NEW

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q5 Pe parcursul ultimilor doi ani ați fost victima unei publicități amăgitoare sau a unei practici comerciale care, după părerea dvs. nu a fost onestă?

(CITIȚI - UN SINGUR RĂSPUNS POSIBIL)

Da	1
Nu	2
NȘ/NR	3

NEW

Q6A	Pentru fiecare din următoarele situații, vă rog sa-mi spuneți dacă cunoașteți drepturile dvs. de consumator:
-----	--

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Da, foarte bine	Da, destul de bine	Nu, nu destul de bine	Nu, deloc	NȘ/NR
1	Atunci când un aparat electrocasnic sau electronic abia cumpărat nu funcționează bine	1	2	3	4	5
2	Atunci când plățile pentru creditul contractat includ taxe sau costuri suplimentare neprevăzute	1	2	3	4	5
3	Atunci când pachetul dvs. de călătorie se deosebește de ce a fost promis în broșură	1	2	3	4	5
4	Atunci când zborul dvs. întârzie sau este anulat	1	2	3	4	5
5	Atunci când nu vă place ceea ce ați comandat prin Internet sau TV	1	2	3	4	5

NEW

Q6B	Pentru fiecare din următoarele situații, vă rog sa-mi spuneți dacă v-ar interesa să obțineți mai multe informații despre drepturile dvs. de consumator:
-----	---

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Da	Nu	NȘ/NR
1	Atunci când un aparat electrocasnic sau electronic abia cumpărat nu funcționează bine	1	2	3
2	Atunci când plățile pentru creditul contractat includ taxe sau costuri suplimentare neprevăzute	1	2	3
3	Atunci când pachetul dvs. de călătorie se deosebește de ce a fost promis în broșură	1	2	3
4	Atunci când zborul dvs. întârzie sau este anulat	1	2	3
5	Atunci când nu vă place ceea ce ați comandat prin Internet sau TV	1	2	3

NEW

Q7	La cine ați apela pentru a obține informații sau sfaturi despre drepturile dvs. de consumator dacă ați avea o problemă cu un produs, un serviciu sau un comerciant?
----	---

(NU CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS POSIBIL)

Guvern, Minister, Autorități publice	1
Asociație non-guvernamentală pentru protecția consumatorilor	2
Comercianți, vânzători sau furnizori de servicii	3
Prieteni și rude	4
Avocați	5
Puncte de contact și servicii de asistență ale UE	6
Centrul European al Consumatorilor	7
Internet	8
Altele (SPONTAN)	9
NȘ/NR	10

NEW

Q8	Ce instituții și organizații / asociații care se ocupă de protecția drepturilor consumatorilor cunoașteți?
----	--

(NU CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Asociația pentru Protecția Consumatorilor	1,
Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor	2,
Centrul European al Consumatorilor	3,
Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor	4,
Grupul / Centrul local al consumatorilor	5,
Altele (SPONTAN)	6,
Niciuna (NU SE CITEȘTE)	7,
NȘ/NR	8,

NEW

ADREȘAȚI Q9 doar pentru organizațiile / asociațiile care NU au fost menționate în Q8 - CEILALȚI TREC LA Q10

Q9	Ați auzit vreodată despre:
----	----------------------------

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Da	Nu	NȘ/NR
1	Asociația pentru Protecția Consumatorilor	1	2	3
2	Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor	1	2	3
3	Centrul European al Consumatorilor	1	2	3
4	Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor	1	2	3
5	Grupul / Centrul local al consumatorilor	1	2	3

NEW

ADRESAȚI Q10 dacă cel puțin o organizație / asociație aleasă în Q8 SAU dacă cel puțin un COD 1 în Q9 - CEILALȚI TREC LA Q11

Q10 Ați solicitat vreodată ajutor sau informații de la aceasta sau de la oricare din aceste

(CITIȚI - UN SINGUR RĂSPUNS POSIBIL)

Da	1
Nu	2
NȘ/NR	3

NEW

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q11A În cine ați avea cea mai multă încredere pentru a obține informații corecte și sfaturi despre drepturile dvs. de consumator, în primul rând?

(CITIȚI - UN SINGUR RĂSPUNS POSIBIL)

Guvern, Minister, Autorități publice	1
Asociație non-guvernamentală pentru protecția consumatorilor	2
Comercianți, vânzători sau furnizori de servicii	3
Prieteni și rude	4
Avocați	5
Altele (SPONTAN)	6
NȘ/NR	7

NEW

Q11B Și în al doilea rând?

(CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Guvern, Minister, Autorități publice	1,
Asociație non-guvernamentală pentru protecția consumatorilor	2,
Comercianți, vânzători sau furnizori de servicii	3,
Prieteni și rude	4,
Avocați	5,
Altele (SPONTAN)	6,
NȘ/NR	7,

NEW

Q12 Pe parcursul ultimilor 2 ani ați remarcat vreo campanie de informare / publicitară privind drepturile consumatorilor?

(CITIȚI - UN SINGUR RĂSPUNS POSIBIL)

Da	1
Nu	2
NȘ/NR	3

NEW

ADRESAȚI Q13 dacă „Da”, COD 1 in Q12 - CEIALȚI TREC LA Q14

Q13 Despre ce era vorba?

(NU CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Campania de informare "Cunoașteți drepturile de consumator. la atitudine!"	1,
Campanie de informare a pasagerilor despre drepturile lor	2,
Servicii financiare	3,
Internet sau teleshopping	4,
Comert la distanță	5,
Practici comerciale incorecte	6,
Produce defectuoase	7,
Contracte de credit	8,
Altele (SPONTAN)	9,
NȘ/NR	10,

NEW



ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q14 Credeți că următorii comercianți și furnizori de servicii din România respectă drepturile și regulile de protecție a consumatorilor?

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Cu siguranță da	Da, mai degrabă da	Nu, mai degrabă nu	Cu siguranță nu	NȘ/NR
1	Magazinele ce comercializează electrocasnice sau aparate electronice (mașină de spălat, calculatoare, etc)	1	2	3	4	5
2	Agenții de călătorie / Agenții de turism	1	2	3	4	5
3	Companii aeriene de linie sau charter	1	2	3	4	5
4	Furnizori de servicii Internet sau companii de teleshopping	1	2	3	4	5
5	Companii de telefonie fixă și/sau mobilă	1	2	3	4	5
6	Bănci sau alți furnizori de servicii de creditare	1	2	3	4	5

NEW

Q15 În general, ați spune că sistemul judiciar din România este eficient în sancționarea afacerilor care înșală sau induc în eroare consumatorii?

(CITIȚI - UN SINGUR RĂSPUNS POSIBIL)

Da	1
Nu	2
NȘ/NR	3

NEW

DATE DEMOGRAFICE

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

D4 La ce vârstă ați încheiat pregătirea școlară (cursuri de zi)?

(OPERATOR: DACĂ "ÎNCĂ STUDIAZĂ" COD '00' - DACĂ "FĂRĂ STUDII" COD '01' - DACĂ "REFUZ" COD '98' - DACĂ "NU ȘTIU" COD '99')

--	--

EB100.1 D4

--

D5 În ce privește ocupația dvs. actuală, ați spune că sunteți întreprinzător pe cont propriu, angajat, muncitor necalificat sau ați spune că nu aveți o activitate profesională? Înseamnă că sunteți...

DACĂ ESTE OFERIT UN RASPUNS REFERITOR LA CATEGORIILE PRINCIPALE, CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS DIN SUB-CATEGORII

ÎNTEPRINZĂTOR PE CONT PROPRIU	
Agricultor, silvicultor, pescar	1
Proprietarul unui magazin, meșteșugar	2
Specialist cu studii superioare (avocat, medic, contabil, arhitect, etc...)	3
Managerul unei companii	4
Altceva	5
ANGAJAT	
Specialist cu studii superioare angajat (medic, avocat, contabil, arhitect angajat)	6
Manager general, director sau poziție managerială de top	7
Poziție managerială de mijloc	8
Funcționar public	9
Funcționar, lucrător la birou	10
Alt angajat (vânzător, asistent(ă) medical(ă), etc...)	11
Altceva	12
MUNCITOR CALIFICAT	
Maistru / supervizor (șef de echipă, etc...)	13
Muncitor calificat	14
Muncitor necalificat	15
Altceva	16
FĂRĂ O ACTIVITATE PROFESIONALĂ	
Are grijă de gospodărie	17
Elev\ Student (la zi)	18
Pensionar	19
În căutarea unui loc de muncă	20
Altceva	21
Refuz (SPONTAN)	22

D18	Aveti telefon mobil?
-----	----------------------

(NU CITIȚI)
-------------

Da	1
Nu	2

D20	Aveti telefon fix?
-----	--------------------

(NU CITIȚI)
-------------

Da	1
Nu	2