

ZA5943

**Flash Eurobarometer 397
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Portugal**

FL 397 - Consumers - PT

D1 Poderia dizer-me a sua idade?

(ESCREVER - SE "RECUSA" CÓDIGO '99')

--	--

D2 Sexo

Masculino	1
Feminino	2

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

PERGUNTAR A TODOS

--

D6 Com que frequência usa a Internet para fins privados?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Todos os dias ou quase todos os dias	1
Pelo menos uma vez por semana (mas não diariamente)	2
Pelo menos uma vez por mês (mas não todas as semanas)	3
Menos de uma vez por mês	4
Quase nunca	5
Nunca	6
NS/NR (NÃO LER)	7

NEW

PERGUNTAR Q1 SE "USA A INTERNET PARA FINS PRIVADOS", código 1 a 5 em D6

Q1: O CÓDIGO 4 É UM CÓDIGO ÚNICO

UM RETALHISTA É O VENDEDOR DE UM BEM (QUER SEJA NUMA LOJA FÍSICA OU NUMA LOJA ONLINE)/UM FORNECEDOR É UM PRESTADOR DE SERVIÇOS (QUER SEJA NUMA LOJA FÍSICA OU NUMA LOJA ONLINE)

--

Q1 Nos últimos 12 meses, comprou algum bem ou serviço pela Internet?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Sim, a um vendedor ou prestador de serviços localizado em Portugal	1,
Sim, a um vendedor ou prestador de serviços localizado noutra país da União Europeia	2,
Sim, a um vendedor ou prestador de serviços localizado fora da União Europeia	3,
Não	4,
Sim, comprou online mas não sabe onde o vendedor ou prestador de serviços está localizado (NÃO LER)	5,
NS/NR (NÃO LER)	6,

Q14 FL358 MODIFIED TREND

PERGUNTAR A TODOS

Q2 Nos últimos 12 meses, adquiriu algum bem ou serviço através de outros canais que não sejam a Internet a um vendedor ou prestador de serviços localizado noutra país da UE?

(APENAS UMA RESPOSTA)

Sim	1
Não	2
NS/NR (NÃO LER)	3

NEW

Q3: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 6

Q3 Em que medida concorda ou discorda com cada uma das seguintes afirmações. Em Portugal...

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Concorda totalmente	Concorda	Discorda	Discorda totalmente	NS/NR (NÃO LER)
1	Confia nas autoridades públicas para proteger os seus direitos como consumidor	1	2	3	4	5
2	Na maioria dos casos, os vendedores e os prestadores de serviços respeitam os seus direitos como consumidor	1	2	3	4	5
3	Confia em associações privadas de direitos do consumidor para proteger os seus direitos como consumidor	1	2	3	4	5
4	É fácil resolver conflitos com vendedores e prestadores de serviços através de meios de resolução alternativos de litígios (ou seja, organismo de arbitragem, mediação ou de conciliação)	1	2	3	4	5

5	É fácil resolver conflitos com vendedores e prestadores de serviços através dos tribunais	1	2	3	4	5
6	A maioria das informações ambientais sobre bens e serviços é fiável	1	2	3	4	5

Q1.1, Q1.2, Q1.4, Q1.5, Q1.6 FL358 MODIFIED TREND

LER: A "segurança do produto" refere-se apenas a produtos de consumo e não inclui produtos industriais. Os produtos perigosos são aqueles que não cumprem com as normas de segurança. Aqui não nos referimos, por exemplo, a espingardas ou facas.

Q4 Pensando em todos os produtos não alimentares atualmente no mercado em Portugal, pensa que...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

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

Q2 FL358

Q5 Considerando tudo o que comprou ao longo das últimas duas semanas, o impacto ambiental de algum bem ou serviço influenciou a sua escolha?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Sim, para todos ou quase todos os bens e serviços que comprei	1
Sim, mas somente para alguns	2
Sim, mas somente para um ou dois	3
Não	4
NS/NR (NÃO LER)	5

Q4 FL358 MODIFIED TREND

Q6 Imagine que encomendou um novo produto eletrónico 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 a reaver o seu dinheiro sem apresentar nenhuma justificação?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Sim	1
Não	2
Depende do produto	3
NS/NR (NÃO LER)	4

Q6 FL358 MODIFIED TREND

Q7 Imagine que um produto eletrónico que comprou novo há 18 meses avariou sem qualquer culpa da sua parte. Você não comprou nem beneficia de uma extensão da garantia comercial. Acha que tem direito à reparação ou substituição gratuita?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Sim	1
Não	2
Depende do produto	3
NS/NR (NÃO LER)	4

Q7 FL358 MODIFIED TREND

Q8 Imagine que recebe pelo correio dois DVD educativos que não encomendou, juntamente com uma fatura de 20 euros pelos bens. Acha que é obrigado a pagar a fatura?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

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

Q8 FL358

Q9 Nos últimos 12 meses, teve algum problema quando comprou ou usou algum bem ou serviço em Portugal numa situação em que achava que tinha uma causa legítima para reclamar?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Sim, e tomou medidas para resolver o problema	1
Sim, mas não fez nada	2
Não	3
NS/NR (NÃO LER)	4

Q10 FL358

PERGUNTAR SE "Sim, e tomou medidas para resolver o problema", código 1 em Q9

Q10 E o que fez?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Reclamou da situação ao vendedor ou prestador de serviços	1,
Reclamou da situação ao fabricante	2,
Reclamou da situação a uma autoridade pública	3,
Apresentou a questão a um organismo de resolução extrajudicial de litígios, tal como um provedor de justiça ou um organismo de arbitragem, mediação ou conciliação	4,
Levou a situação em causa a tribunal	5,
Outro (NÃO LER)	6,
NS/NR (NÃO LER)	7,

Q11 FL358

PERGUNTAR Q11.1 SE "Reclamou da situação ao vendedor ou prestador de serviços", CÓDIGO 1 em Q10 PERGUNTAR Q11.2 SE "Reclamou da situação ao fabricante", CÓDIGO 2 em Q10 PERGUNTAR Q11.3 SE "Reclamou da situação a uma autoridade pública", CÓDIGO 3 em Q10 PERGUNTAR Q11.4 SE "Apresentou a questão a um organismo de resolução extrajudicial de litígios, tal como um provedor de justiça ou um organismo de arbitragem, mediação ou conciliação", CÓDIGO 4 em Q10 PERGUNTAR Q11.5 SE "Levou a situação em causa a tribunal", CÓDIGO 5 em Q10

Q11 No geral, em que medida ficou satisfeito ou insatisfeito com a forma como a(s) sua(s) reclamações foram tratadas pelo(a):

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Muito satisfeito	Satisfeito	Não muito satisfeito	Nada satisfeito	NS/NR (NÃO LER)
1	Vendedor ou prestador de serviços	1	2	3	4	5
2	Fabricante	1	2	3	4	5
3	Autoridade pública	1	2	3	4	5
4	Organismo de resolução extrajudicial de litígios	1	2	3	4	5
5	Tribunal	1	2	3	4	5

Q12 FL358

PERGUNTAR Q12 SE "Sim, mas não fez nada", CÓDIGO 2 NA Q9

Q12: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 7

Q12 Quais foram as principais razões pelas quais não tomou nenhuma medida?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Era pouco provável obter uma solução satisfatória para o conflito	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 sobre outros problemas no passado, mas não teve sucesso	6,
Pensou que a reclamação levasse a um confronto, e não se sente confortável nessas situações	7,
Outro (NÃO LER)	8,
NS/NR (NÃO LER)	9,

Q13 FL358 MODIFIED TREND

PERGUNTAR A TODOS

Q13: PERGUNTAS 4 E 5 SÃO ÚNICAS

Q13: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 4

Q13 Vou ler algumas afirmações sobre práticas comerciais desleais. Após cada uma, diga-me se se passou consigo ou não nos últimos 12 meses?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

		Sim, com vendedores ou prestadores de serviços localizados em Portugal	Sim, com vendedores ou prestadores de serviços localizados noutro país da UE	Sim, mas não sabe em que país os vendedores ou prestadores de serviços estavam localizados (NÃO LER)	Não	NS/NR (NÃO LER)
--	--	--	---	--	-----	-----------------------

1	Foi informado de que ganhou uma lotaria da qual não tinha conhecimento, mas foi-lhe pedido para pagar algum dinheiro a fim de receber o prémio	1,	2,	3,	4,	5,
2	Foi pressionado por telefonemas ou mensagens de vendas persistentes a incitá-lo a comprar algo ou a assinar um contrato	1,	2,	3,	4,	5,
3	Foi-lhe oferecido um produto publicitado como gratuito que na verdade envolve encargos	1,	2,	3,	4,	5,

4	Deparou-se com anúncios a afirmar que o produto só estava disponível por um período de tempo muito limitado mas mais tarde ficou a saber que não era o caso	1,	2,	3,	4,	5,
5	Deparou-se com outras práticas comerciais desleais	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

PERGUNTAR Q14a SE "COMPRA ONLINE NO SEU PAÍS E NOUTROS PAÍSES DA UE", CÓDIGO 1 E 2 em Q1

Q14a: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 3

Q14a: RESPOSTAS 4 E 5 ÚNICAS

Q14a	Vou ler algumas afirmações sobre problemas com os quais os consumidores se podem deparar quando fazem compras online. Diga-me se se deparou com algum deles nos últimos 12 meses?
------	---

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

		Sim, com vendedores ou prestadores de serviços localizados em Portugal	Sim, com vendedores ou prestadores de serviços localizados noutro país da UE	Sim, mas não sabe em que país os vendedores ou prestadores de serviços localizados estavam localizados (NÃO LER)	Não	NS/NR (NÃO LER)
--	--	--	--	--	-----	-----------------

1	Recebeu um produto defeituoso ou um produto diferente do que encomendou	1,	2,	3,	4,	5,
2	Os produtos foram entregues mais tarde do que o prometido	1,	2,	3,	4,	5,
3	Os produtos nunca foram entregues	1,	2,	3,	4,	5,

NEW BASED ON Q15 FL358

PERGUNTAR Q14b SE "COMPRA ONLINE NO SEU PAÍS MAS NÃO NOUTRO PAÍS DA UE", CÓDIGO 1 EM Q1 E SEM CÓDIGO 2 EM Q1

Q14b: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 3

--

Q14b Vou ler algumas afirmações sobre problemas com os quais os consumidores se podem deparar quando fazem compras online. Diga-me se se deparou com algum deles quando comprou em Portugal nos últimos 12 meses?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Sim	Não	NS/NR (NÃO LER)
1	Recebeu um produto defeituoso ou um produto diferente do que encomendou	1	2	3
2	Os produtos foram entregues mais tarde do que o prometido	1	2	3
3	Os produtos nunca foram entregues	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

PERGUNTAR Q14c SE "COMPRA ONLINE NOUTRO PAÍS DA UE MAS NÃO EM PORTUGAL", CÓDIGO 2 EM Q1 E SEM CÓDIGO 1 EM Q1

Q14c: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 3

--

Q14c Vou ler-lhe algumas afirmações sobre problemas com os quais os consumidores se podem deparar quando fazem compras online. Diga-me se se deparou com algum deles quando comprou noutro país da UE nos últimos 12 meses?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Sim	Não	NS/NR (NÃO LER)
1	Recebeu um produto defeituoso ou um produto diferente do que encomendou	1	2	3
2	Os produtos foram entregues mais tarde do que o prometido	1	2	3
3	Os produtos nunca foram entregues	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

PERGUNTAR Q15 SE "COMPRA ONLINE NOUTRO PAÍS DA UE", CÓDIGO 2 em Q1

Q15: ROTACIONAR ITENS 1 A 3

Q15: ITENS 4 E 5 ÚNICOS

Q15 Durante os últimos 12 meses deparou-se com algum dos seguintes problemas quando comprou bens e serviços online noutra país da UE?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

O vendedor ou prestador de serviços recusou-se a fazer a entrega em Portugal	1,
O vendedor ou prestador de serviços não aceitou o pagamento de Portugal	2,
Foi redirecionado para uma página web em Portugal onde os preços eram diferentes	3,
Nenhum dos problemas referidos acima	4,
NS/NR (NÃO LER)	5,

NEW

PERGUNTAR Q16a SE "Comprou um produto ou serviço noutra país da UE" – CÓDIGO 2 em Q1 ou CÓDIGO 1 em Q2

Q16a: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 2

Q16a: RESPOSTAS 4 E 5 ÚNICAS

Q16a Agora, vou ler-lhe algumas afirmações sobre problemas com os quais os consumidores se podem deparar de forma mais geral quando fazem compras. Diga-me se se deparou com algum deles nos últimos 12 meses?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

	Sim, com vendedores ou prestadores de serviços localizados em Portugal	Sim, com endedores ou prestadores de serviços localizados noutra país da UE	Sim, mas não sabe em que país os vendedores ou prestadores de serviços estavam localizados (NÃO LER)	Não	NS/NR (NÃO LER)

1	Deparou-se com cláusulas contratuais desleais num contrato (por exemplo, permitir que o fornecedor altere os termos do contrato de forma unilateral ou impondo penalidades excessivas por incumprimento de contrato)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Teve de pagar encargos adicionais imprevistos	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

PERGUNTAR Q16b SE "NÃO comprou produtos ou serviços noutra país da UE" – SEM CÓDIGO 2 em Q1 e SEM CÓDIGO 1 em Q2

Q16b: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 2

Q16b Agora, vou ler-lhe algumas afirmações sobre problemas com os quais os consumidores se podem deparar de forma mais geral quando fazem compras. Diga-me se se deparou com algum deles quando fez compras em Portugal nos últimos 12 meses?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Sim	Não	NS/NR (NÃO LER)
1	Deparou-se com termos e condições desleais num contrato (por exemplo, permitir que o fornecedor altere os termos do contrato de forma unilateral ou impondo penalidades excessivas por incumprimento de contrato)	1	2	3
2	Teve de pagar encargos adicionais imprevistos	1	2	3

NEW

PERGUNTAR A TODOS

Q17: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 E 2

Q17 Até que ponto concorda ou discorda com cada uma das seguintes afirmações?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Concorda totalmente	Concorda	Discorda	Discorda totalmente	NS/NR (NÃO LER)
1	Sente-se confiante em comprar bens ou serviços através da Internet a vendedores ou prestadores de serviços em Portugal	1	2	3	4	5
2	Sente-se confiante em comprar bens ou serviços através da Internet a vendedores ou prestadores de serviços noutro país da União Europeia	1	2	3	4	5

Q16 FL358 MODIFIED TREND

Q18 Que línguas consegue usar de forma confortável para interesses pessoais, como compras, pesquisar na Web ou outros fins?

(NÃO LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Búlgaro	1,
Checo	2,
Croata	3,
Dinamarquês	4,
Neerlandês	5,
Inglês	6,
Estoniano	7,
Finlandês	8,
Francês	9,
Alemão	10,
Grego	11,
Húngaro	12,
Irlandês	13,
Italiano	14,
Letão	15,
Lituano	16,
Maltês	17,
Polaco	18,
Português	19,
Romeno	20,
Eslovaco	21,
Esloveno	22,
Espanhol	23,
Sueco	24,
Islandês	25,
Norueguês	26,
Luxemburguês	27,
Russo	28,

Outra	29,
NS/NR (NÃO LER)	30,

NEW

Q19 Refletindo sobre a situação financeira do seu agregado familiar, diria que chegar ao final do mês é...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Muito difícil	1
De certo modo difícil	2
De certo modo fácil	3
Muito fácil	4
NS/NR (NÃO LER)	5

NEW

Q20: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 2

Q20 Suponha que exatamente o mesmo produto está à venda na loja A e na loja B. Vou ler-lhe duas afirmações sobre as ofertas da loja A e da loja B. Para cada um dos casos, diga-me que loja é mais barata.

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Loja A	Loja B	NS/NR (NÃO LER)
--	--	--------	--------	--------------------

1	A loja A está a vender um televisor por 440 euros. A loja B está a vender exatamente o mesmo tipo de televisor a 500 euros, mas com um desconto de 10 %.	1	2	3
2	A loja A está a vender um televisor por 890 euros. A loja B está a vender exatamente o mesmo tipo de televisor a 940 euros, mas com um desconto de 60 euros.	1	2	3

NEW

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')

D5a Tendo em conta a sua ocupação actual, diria que é trabalhador por conta própria, trabalhador por conta de outrém, trabalhador manual, ou diria que está sem uma actividade profissional?

(APENAS UMA RESPOSTA)

Trabalhador por conta própria	1
Trabalhador por conta de outrém	2
Trabalhador manual	3
Sem actividade profissional	4
Recusa (NÃO LER)	5

PERGUNTAR D5b SE TRABALHADOR POR CONTA PRÓPRIA, CÓDIGO 1 NA D5a

D5b Diria que é...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Agricultor, guarda-florestal, pescador	1
Proprietário de loja, artífice	2
Profissional (advogado, médico, contabilista, arquitecto, etc.)	3
Director/Gestor de uma empresa	4
Outro/Recusa (NÃO LER)	5

PERGUNTAR D5c SE TRABALHADOR POR CONTA DE OUTRÉM, CÓDIGO 2 NA D5a

D5c Diria que é...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Profissional (médico, advogado, contabilista, arquitecto, etc.)	1
Administrador, director-geral e outros directores	2
Quadro Médio	3
Funcionário público	4
Empregado de escritório (atendimento ao balcão)	5
Outro empregado (vendedor, enfermeiro, etc.)	6
Outro/Recusa (NÃO LER)	7

PERGUNTAR D5d SE TRABALHADOR MANUAL, CÓDIGO 3 NA D5a

D5d Diria que é...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Supervisor/chefe de secção (gestor de equipa, etc.)	1
Trabalhador manual especializado	2
Trabalhador manual/operário não especializado	3
Outro/Recusa (NÃO LER)	4

PERGUNTAR D5e SE SEM ACTIVIDADE PROFISSIONAL, CÓDIGO 4 NA D5a

D5e Diria que é...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Doméstica	1
Estudante (a tempo inteiro)	2
Reformado	3
À procura de trabalho	4

Outro/Recusa (NÃO LER) 5

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
--	--	---