

ZA4810

**Flash Eurobarometer 224
(Business Attitudes Towards
Cross-border Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Romania**

FL224

Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2008: B2C Cross Border Sales and consumer protection

INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Bună ziua / Bună seara, numele meu este ----- și sunt de la [AGENȚIA]. Realizăm un sondaj de opinie despre Comisia Europeană în rândul persoanelor cu putere de decizie din companii. Chestionarul va dura aproximativ 10 minute.

OPERATOR: DACĂ NUMELE EXISTĂ ÎN SECȚIUNEA "OFERIT DE COMPANIE" FOLOSEȘTE ACEST NUME, ALTFEL SELECTEAZĂ NUMELE POTRIVIT DIN NUMELE MENȚIONATE ÎN SECȚIUNEA "EȘANTIONUL ORIGINAL"

Pot vorbi cu [NUMELE]?

DACĂ NU ESTE DAT VREUN NUME ÎN EȘANTION, OPERATOR CITEȘTE

Aș putea vorbi cu acea persoană de decizie din compania dvs. care este responsabilă de vânzările companiei sau decizii de marketing, inclusiv aspecte legale?

OPERATOR: DACĂ PERSOANA DE CONTACT NU ESTE DATĂ ÎN EȘANTION, ÎNCEARCĂ SĂ AJUNGI LA PRINCIPALA PERSOANĂ DE DECIZIE! ACESTE SUNT: DIRECTORUL GENERAL, DIRECTORUL DE MARKETING SAU ALT CONDUCĂTOR RESPONSABIL DE VÂNZĂRI INCLUSIV ASPECTELE LEGALE.

- 00 - Respondent eligibil la telefon SKIP SC1
01 - Persoana de decizie este disponibilă SKIP SC1

Revenire: -----

02 - Programează ora la care se va reveni (FOLOSEȘTE ACEST COD ÎN FIECARE CAZ CÂND NU POȚI AJUNGE SĂ VORBEȘTI CU PERSOANA DE DECIZIE, DE EX.: AJUNGI DOAR PÂNĂ LA SECRETARĂ, RECEPȚIONISTĂ, COLEGI, ETC., SAU CÂND NU POȚI DECIDE DACĂ PERSOANA RESPECTIVĂ ESTE DISPONIBILĂ / ARE COMPETENȚĂ)

03 - Respondent indisponibil acum sau mai târziu, alt respondent eligibil posibil

04 - Persoana nu are competențele necesare

05 - Refuzat de recepționară/secretară/centralistă - REFUZ UȘOR

Nu se revine: -----

06 - Persoana nu este disponibilă pe perioada sondajului, nici altă persoană nu este disponibilă

07 - Respondentul refuză - REFUZ DUR

08 - Bariere de comunicare legate de limbă

09 - Nu se pot obține numele și adresa persoanei de decizie

10 - Compania este în lichidare

CITEȘTE DACĂ PERSOANA DE DECIZIE LA CARE S-A AJUNS DIFERĂ DE PRIMA PERSOANĂ CONTACTATĂ:

Bună ziua / Bună seara, numele meu este ----- și sunt de la [AGENȚIA]. Realizăm un sondaj de opinie despre Comisia Europeană în rândul persoanelor cu putere de decizie din companii. Chestionarul va dura aproximativ 10 minute.

(CITEȘTE PENTRU TOȚI RESPONDENȚII)

SC1. Acest sondaj este parte dintr-un studiu la nivelul UE prin care se colectează opiniile factorilor de decizie din companii despre activitățile transfrontaliere de comerț cu amănuntul către consumatori, și mai specific despre legile asupra contractelor cu consumatorii și rolul lor în comerțul cu amănuntul transfrontalier. Sondajul durează aproximativ 10 minute. Vom păstra confidențialitatea răspunsurilor dvs. Ați putea vă rog să mă ajutați cu răspunsurile dvs.?

01 - Acceptă, începe interviul acum

02 - Acceptă, începe interviul altă dată

Revenire:-----

03 - Respondent indisponibil acum sau mai târziu, alt respondent eligibil posibil (ECRANUL CU NUMELE)

04 - Persoana nu are competențe în aceste probleme (ECRANUL CU NUMELE)

Nu se revine:-----

04 - Persoana nu este disponibilă pe perioada sondajului, nici altă persoană nu este disponibilă

05 - Respondentul refuză

06 - Bariere de comunicare legate de limbă

07 - Nu se pot obține numele și adresa persoanei de decizie

08 - Compania este în lichidare

SC3. Care este poziția dvs. în cadrul companiei?

1 - director executiv, manager general, etc.

2 - director de marketing

3 - consilier juridic principal

4 - altă persoană de decizie responsabilă de vânzările companiei

ECRAN PENTRU PROGRAMARI DACĂ RESPONDENTUL ELIGIBIL ESTE GĂSIT

Ați putea vă rog să-mi dați numărul de telefon la care doriți să vă sun din nou?

Numărul: _____

Puteți să îmi spuneți numele dvs.?: _____

Și ce funcție aveți?: _____

La ce oră preferați să revin? (AALLZZOOMM)

Vă mulțumim foarte mult, voi reveni așa cum am stabilit.

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Bună ziua / Bună seara, numele meu este ----- și sunt de la [AGENȚIE]. Data trecută când v-am sunat mi-ați sugerat să vă sun din nou la această oră pentru a completa sondajul de opinie realizat pentru Comisia Europeană în rândul persoanelor cu putere de decizie din cadrul companiilor. Putem începe interviul?

1 - Da

2- Reprogramează

ECRAN PENTRU PROGRAMARI DACĂ RESPONDENTUL ELIGIBIL NU ESTE GĂSIT

Puteți să îmi dați numele persoanei potrivite?: _____

Și funcția ei / lui este _____

Puteți să îmi dați, vă rog, numărul de telefon unde să îl/o sun din nou?

Numărul: _____

Când aş putea să vă sun din nou pentru a vorbi cu persoana de decizie? (AALLZZOOMM)

DEMOGRAFICE / FILTRE

D1. Am să încep cu câteva întrebări de bază referitoare la compania dvs. Câți angajați aveți în compania dvs.?

- mai puțin de 100
- 10-49.....1
- 50-249.....2
- 250-499.....3
- 500 sau mai mulți4
- [NȘ/NR].....9

DACĂ MAI PUȚIN DE 10 MULȚUMEȘTE ȘI ÎNCHEIE

ZIP. Ați putea să-mi spuneți codul poștal al companiei de la sediul în care lucrați?

D2. Compania dvs. vinde direct către consumatorii finali, adică publicului general?

- da1
- nu2
- [NȘ/NR].....9

DACĂ NU E "DA" MULȚUMEȘTE ȘI ÎNCHEIE

D4. În afară de România, în câte țări ale UE aveți filiale sau magazine cu vânzarea cu amănuntul?

- SCRIE: țări (0 - 26)
- [NȘ/NR]..... 99

D5. NU SE ÎNTREABĂ, ÎNREGISTRARE DIN BAZA DE DATE:
Codul CAEN al principalei activități a companiei

D6. NU SE ÎNTREABĂ, ÎNREGISTRARE DIN BAZA DE DATE:
Regiunea NUTS a companiei (nivelul NUTS 2)

INTERVIUL PRINCIPAL

Q1. Folosiți vreunul dintre următoarele canale de vânzări cu amănuntul?

(DOAR CÂTE UN RĂSPUNS PE LINIE)

- da 1

- nu 2

- [NȘ/NR] 9

a) comerț electronic / Internet 1 2 9

b) comandă prin corespondență (prin poștă) 1 2 9

c) vânzări prin telefon / call-center (exceptând comerțul pe internet, de exemplu vânzările de telefoane, TV shopping) 1 2 9

d) vânzări prin reprezentanți care vizitează consumatorii la domiciliul lor 1 2 9

e) vânzări directe cu amănuntul (adică magazine) 1 2 9

ASK ALL

Q2. În afară de România, în câte țări UE vindeți / promovați către consumatorii finali?

(CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS)

- SCRIE: țări (0 - 26)

- [NȘ/NR] 99

ÎNTREABĂ DACĂ Q1 e) = 1

Q3. Din VÂNZĂRILE DUMNEAVOASTRĂ CU AMĂNUNTUL DIN MAGAZINE, puteți estima procentajul valorilor totale ale vânzărilor către consumatori care locuiesc în alte țări UE, care sunt în vacanță sau într-o călătorie pentru cumpărături?

-%

- [NU SE APLICĂ - Nu vinde cu amănuntul în magazine] 998

- [NȘ/NR] 999

ASK ALL

Q4. În câte limbi din UE sunteți în prezent pregătiți să desfășurați tranzacții cu consumatorii?

(CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS)

- doar în limba română] 01

- SCRIE: limbi (02 -98)

- [NȘ/NR] 99

I VÂNZĂRI TRANSFRONTALIERE

Q5 Conform definiției noastre, o vânzare transfrontalieră este o vânzare prin telefon, poștă sau comerț electronic sau printr-o vizită la domiciliul unui consumator final (adică public general) care este rezident într-o țară diferită din Uniunea Europeană decât țara vânzătorului. Originea produselor vândute nu este relevantă. Ceea ce contează este ca atunci când tranzacția are loc clientul final să fie rezident într-o țară diferită din UE față de vânzător. Vânzările în magazine către persoane din alte țări UE atunci când sunt în vacanțe sau în călătorii pentru cumpărături nu sunt calificate ca vânzări transfrontaliere.

Către câte țări din UE faceți în prezent vânzări transfrontaliere unor consumatori finali?

(CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS)

- Vindem doar consumatorilor din
România 00
- SCRIE: țări (01 - 26)
- [NȘ/NR]..... 99

IF Q5<>0

D3 Care dintre următoarele categorii de produse are cea mai mare pondere în vânzările d-voastră transfrontaliere?

- Mașini, vehicule cu motor și componente 01
- Mobilier, decorațiuni02
- Aparat electrocasnice / Bunuri de uz casnic 03
- Electronice04
- Cărți și materiale audiovizuale05
- Îmbrăcăminte și accesorii06
- Sănătate și produse de frumusețe07
- Alimente și băuturi08
- Alte categorii de produse09
- Nici unul dintre ele10
- Nu vinde nici unul dintre cele de mai sus 11
- [NȘ/NR].....99

ROTEȘTE Q6-Q8

ÎNTREABĂ DACĂ Q1 a) = 1 & (RĂSPUNSUL LA Q5 ESTE ÎNTRE 01-26).

Q6. Din valorile totale ale vânzărilor dvs. PRIN COMERȚ ELECTRONIC / INTERNET, puteți estima procentajul consumatorilor care locuiesc în alte țări UE?

-%
- NU SE APLICĂ - Fără vânzări prin Internet 998
- [NȘ/NR]..... 999

ÎNTREABĂ DACĂ Q1 b) SAU c) = 1 & (RĂSPUNSUL LA Q5 ESTE ÎNTRE 01-26)

Q7. Din valoarea totală a VÂNZĂRILOR COMANDATE PRIN POȘTĂ sau a VÂNZĂRILOR PRIN TELEFON, puteți estima procentajul consumatorilor care locuiesc în alte țări UE?

-%

- [NU SE APLICĂ - Fără comenzi prin poștă sau vânzări prin telefon]..... 998

- [NȘ/NR]..... 999

ÎNTREABĂ DACĂ Q1 d) = 1 & (RĂSPUNSUL LA Q5 ESTE ÎNTRE 01-26)

Q8. Din valoarea totală a vânzărilor efectuate de REPREZENTANȚII dumneavoastră care vizitează consumatorii în casele acestora, puteți estima procentajul adus de reprezentanții dumneavoastră din vizitele către consumatori care locuiesc în alte țări UE?

-%

- [NU SE APLICĂ - Fără vânzări prin reprezentanți] 998

- [NȘ/NR]..... 999

ÎNTREABĂ DACĂ Q1 a) SAU b) SAU c) SAU d) = 1 & (RĂSPUNSUL LA Q5 ESTE ÎNTRE 01-26) .

Q9. Acum, adunând totul, ați putea să estimați ce procent din vânzările dvs. toale prin telefon, poștă, comerț electronic sau vizite la domiciliu către consumatorii finali sunt vânzări transfrontaliere către țări UE?

-%

- [NU SE APLICĂ - fără vânzări la distanță către consumatori locuind într-o altă țară]..... 998

- [NȘ/NR]..... 999

II. OBSTACOLE LA B2C VÂNZĂRILE PESTE GRANIȚĂ

Q10.

[DACĂ Q5=0 CITEȘTE]

Ați afirmat anterior că vindeți doar consumatorilor din România. Aș vrea să vă cer opinia asupra problemelor cu care dvs., ca antreprenor, v-ați putea confrunta când promovați sau vindeți dincolo de granițe.

[DACĂ RĂSPUNSUL LA Q5 ESTE ÎNTRE 01-26 CITEȘTE:]

Pe baza experienței dvs. în vânzarea sau marketingul transfrontalier, aș dori să știu opinia dvs. despre importanța câtorva diferențe legale referitoare la protecția consumatorului în UE.

[ÎNTREABĂ-I PE TOȚI]

Dacă promovați unor consumatori care trăiesc în alte țări din UE prin telefon, comerț electronic sau vizite la domiciliu, trebuie să corespundeți anumitor prevederi legale care reglementează tranzacțiile cu consumatorii în țara acestora. Aceste prevederi pot diferi de legile românești și ar putea atrage costuri suplimentare pentru a corespunde, inclusiv costurile pentru obținerea consilierii juridice relevante, schimbarea materialelor sau contractelor de marketing, sau în eventualitatea în care nu ați corespunde, posibile costuri legate de litigii.

Vă voi prezenta câteva dintre aceste diferențe juridice. Cât de importante considerați că sunt acestea ca și obstacole în calea vânzărilor transfrontaliere? Pentru a evita neînțelegerile, vă voi furniza scurte explicații ale fiecărui factor

(CITEȘTE – DOAR UN SINGUR RĂSPUNS PER ITEM – ROTEȘTE ITEMII A-G)

- un obstacol foarte important 1

- un obstacol destul de important 2

- un obstacol neimportant.....3

- nu e deloc un obstacol.....4

- [fără nici un interes în vânzările transfrontaliere] 8

- [NȘ/NR]9

A–Diferențe între lungimile perioadelor în care consumatorii pot anula
tranzacția 1 2 3 4 8 9

Când se vând produse
consumatorilor prin telefon,
poștă, comerț electronic sau la
domiciliu, consumatorul este
îndreptățit să se răzgândească și
să se retragă din contract într-o
anumită perioadă de timp.
Consumatorii din unele țări au o
perioadă mai lungă în care să vă
returneze bunurile decât alții,
începând de la șapte zile
lucrătoare până la 14 zile
calendaristice.

B–diferențe în informațiile care trebuie furnizate consumatorilor 1
..... 2 3 4 8 9

când vindeți consumatorilor prin
telefon, poștă, comerț electronic
sau la domiciliu, trebuie să
furnizați consumatorilor anumite
informații înainte sau în
momentul încheierii contractului.
Conținutul (de exemplu
furnizarea adresei dvs.) durata
și formatul informațiilor ar putea
să necesite schimbări din partea
dvs. în funcție de țara
consumatorului.

C–Diferențe în caz de nereușită în furnizarea de informații 1 2 3
..... 4 8 9

Consecințele pe care le veți
confrunța din cauza nereușitei
de a fi în acord cerințele de
informare sunt reglementate
diferit de-a lungul UE. În unele
țări consumatorul poate avea
compensații contractuale (de
exemplu pot fi îndreptățiți să
rezilieze contractul cu dvs.), în
timp ce consumatorii din alte
țări UE pot să nu aibă asemenea
drepturi

D–Diferențe în modalitatea prin care
consumatorii își pot exercita dreptul
de a se retrage 1 2 3 4 8 9

În unele țări, consumatorii pot alege modalitatea de a vă notifica (de ex. trimițându-vă un email sau pur și simplu prin returnarea bunului), în timp ce în altele sunt obligați să folosească o anumită procedură cum ar fi scrisoarea recomandată.

E–diferențe în ce privește tratarea costurilor de returnare 1 23
..... 489

În funcție de țară, vi se permite să cereți consumatorilor să plătească anumite sume în cazul anulării (de ex. costul returnării bunurilor), în timp ce în altele nu.

F–diferențe în definiția livrării 123489

În funcție de țară, bunul se consideră că a fost livrat consumatorilor la momente diferite (de ex. când bunurile sunt predate fizic consumatorului, sau când sunt puse la dispoziția lor la sediul unde vă desfășurați afacerea). Aceste diferențe pot avea consecințe pentru dvs. în ce privește cui revine responsabilitatea pentru deteriorarea sau pagubele produsele bunurilor

G–diferențe între statele membre în ce privește legislația referitoare la bunurile care nu sunt conforme cu contractul cu consumatorul 123489

de exemplu, consumatorii din unele țări UE au mai mult timp decât alții să vă ceară fie să reparați, înlocuiți sau reduceți prețul unui bun care nu e conform.

Q11.

[DACĂ Q5=0 CITEȘTE]

Aș vrea să vă întreb despre opinia dvs referitoare la alte obstacole, cu care dvs. ca antreprenor v-ați putea confrunta când vă promovați sau vindeți peste granițe în UE.

[DACĂ RĂSPUNSUL LA Q5 ESTE ÎNTRE 01-26 CITEȘTE:]

Pe baza experienței dvs. în vânzarea sau marketingul transfrontalier, aș vrea să știu opinia dvs. despre importanța câtorva alte obstacole practice

Vă rog să-mi spuneți cât de importante sunt următoarele obstacole la vânzările peste graniță.

(CITEȘTE – DOAR CÂTE UN RĂSPUNS PE LINIE)

- foarte importante1
- destul de importante2
- destul de neimportante3
- deloc importante4
- [fără nici un interes în vânzările transfrontaliere] 8
- [NS/NR]9

- a) Costuri suplimentare de conformitate cu
diferitele reguli de fiscalitate naționale
(reguli TVA, etc.)1 2 3 4 9
- b) Costuri suplimentare de conformitate cu
diferitele legi naționale ce regularizează
tranzacțiile către consumatori1 2 3 4 9
- c) Costurile mărite pentru livrările
transfrontaliere comparativ cu livrările
interne1 2 3 4 9
- d) Costuri potențial mai mari implicate în
rezolvarea plângerilor și conflictelor
transfrontaliere comparativ cu cele interne ...1 2 3 4 9
- e) Costuri potențial mai mari datorate riscului
de fraudă sau ne-achitare la vânzările de
peste graniță comparativ cu cele din țară1 2 3 4 9
- f) Costuri potențial mai mari pentru asigurarea
unor servicii eficiente post-achiziție la
vânzările de peste graniță comparativ cu
aceleași servicii din țară1 2 3 4 9

- g) Costuri suplimentare apărute din diferențele
de limbaj1 2 3 4 9

III. MĂSURI DE FACILITARE A CPMERȚULUI TRANSFRONTALIER BUSINESS TO CONSUMER

- Q12 Dacă dispozițiile legilor de regularizare a tranzacțiilor cu
consumatorii ar fi fost aceleași între cele 27 de state membre ale
UE, credeți că nivelul vânzărilor de peste graniță ar...

(CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS)

- Crește mult 4
- Crește puțin3
- Scade puțin2
- Scade mult1
- [Nu s-ar schimba].....8
- [NȘ/NR]9

Q13 Dacă dispozițiile legilor de regularizare a tranzacțiilor cu consumatorii ar fi fost aceleași între cele 27 de state membre ale UE, în câte țări UE ați fi interesat să efectuați vânzări peste graniță consumatorilor finali?

(CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS)

- nici unul, nu ne interesează
vânzările peste graniță 1
- O țară 2
- două - trei țări din UE 3
- patru - zece țări din UE 4
- mai mult de 10 țări din UE 5
- [NȘ/NR] 9

Q14 Știți unde puteți găsi informații relevante despre reglementarea protecției consumatorului în alte țări UE?

(CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS)

- da 1
- [Da, menționat specific Centrul
European al Consumatorilor] 2
- nu 3
- [NȘ/NR] 9

Q15 Schimbând un pic subiectul, am patru întrebări scurte în ce privește problemele naționale de protecție a consumatorului, înainte să încheiem interviul.

Cât de bine sunteți informat despre obligațiile legale față de consumatori ce provin din legislația de protecție a consumatorului din țara dumneavoastră?

(CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS)

- Deplin informat 1
- Bine informat 2
- Nu prea informat sau 3
- Deloc informat? 4
- [NȘ/NR] 9

Q16 Vă voi întreba acum despre dispute cu consumatorii din România, și indiferent dacă este un caz de vânzare transfrontalieră sau normală. Ați folosit deja mecanismele de Soluționare Alternativă a

Disputelor (SAR) (adică arbitraje, avocatul poporului, organisme de conciliere, alte organisme de soluționare a disputelor în afara instanțelor) pentru a decide asupra unor dispute cu consumatori?
(CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS)

- Nu și nu cunosc nici unul dintre
aceste mecanisme 1
- Nu, dar știu câteva mecanisme
de soluționare a disputelor în
afara instanțelor 2
- Da, și am folosit mecanisme de soluționare a
disputelor în afara instanțelor 3
- Da, folosesc în mod regulat
aceste mecanisme 4
- [NȘ/NR] 9

Q19. În ceea ce privește siguranța produselor, a avut loc vreunul dintre următoarele lucruri în firma dvs. în ultimele 12 luni?

Vă rog să nu luați în considerare produsele alimentare de această dată.

- da 1
- nu 2
- [NȘ/NR] 9

- a) Ați primit plângeri de la clienți despre siguranța vreunui
dintre produsele pe care le-ați vândut 1 2 9
- b) Siguranța vreunui dintre produsele pe care le vindeți a fost
verificată de autorități 1 2 9
- c) Vreunul dintre produsele pe care le vindeți a fost retras de la
vânzare 1 2 9
- d) Dvs. ca vânzător cu amănuntul, ați efectuat vreun test
pentru a vă asigura că produsele pe care le vindeți sunt sigure
..... 1 2 9
- e) Altă acțiune (spontan) 1 2 9

Q20. Luând în considerare toate produsele nealimentare pe care le aveți în prezent pe piață în România, dvs. personal credeți că...?

- în esență toate produsele sunt sigure,	1
- un număr redus de produse sunt nesigure, sau	2
- un număr semnificativ de produse sunt nesigure?	3
- [NȘ/NR]	9