

ZA5218

**Flash Eurobarometer 282
(Attitudes towards Crossborder Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Italy**

Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

CONSUMER SWITCHING

Q21. In generale, quanto ritiene facile confrontare le offerte delle diverse banche quando cerca un conto corrente?

- Molto facile..... 1
- Abbastanza facile..... 2
- Abbastanza difficile..... 3
- Molto difficile..... 4
- NON HO UN CONTO BANCARIO..... 5 ANDARE A Q23
- [Non so/nessuna risposta]..... 9

Q22. Negli ultimi due anni Lei ha provato a trasferire il Suo attuale conto da una banca all'altra?
È POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA

- Sì, l'ha cambiato ed è stato facile 1
- Sì, l'ha cambiato ma è stato difficile 2
- Sì, ha provato a cambiarlo ma ha rinunciato 3
- No, non ha provato perchè non è interessato/a a cambiare..... 4
- No, non ha provato perchè ha pensato potesse essere troppo
difficile..... 5
- No, per altri motivi 6
- [Non so/nessuna risposta]..... 9

Q23. In generale, quanto ritiene sia facile confrontare le offerte di differenti fornitori di energia elettrica?

- Molto facile..... 1
- Abbastanza facile..... 2
- Abbastanza difficile..... 3
- Molto difficile..... 4
- [Monopolio di Stato/non applicabile]..... 8
- [Non so/nessuna risposta]..... 9

Q24. Negli ultimi due anni, Lei ha provato a cambiare il Suo fornitore di energia elettrica?
È POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA

- Sì, l'ha cambiato ed è stato facile 1
- Sì, l'ha cambiato ma è stato difficile 2
- Sì, ha provato a cambiarlo ma ha rinunciato 3
- No, non ha provato perchè non è interessato/a a cambiare..... 4
- No, non ha provato perchè ha pensato potesse essere troppo
difficile..... 5
- No, per altri motivi 6

- [Monopolio di Stato/non applicabile] 8
- [Non so/nessuna risposta] 9

Q25. Negli ultimi 12 mesi quale delle seguenti azioni ha intrapreso il Suo attuale fornitore di energia elettrica?

È POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA

- Hanno aumentato il prezzo 1
- Hanno ridotto il prezzo 2
- Il prezzo del servizio è rimasto lo stesso 3
- Non potrebbe dire se il prezzo del servizio è cambiato 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

DISTANCE SALES

ORA VORREI PORLE DELLE DOMANDE SU UN ARGOMENTO DIFFERENTE.

Q1_A. Può dirmi se negli ultimi 12 mesi Lei ha acquistato dei beni o servizi, a distanza in Italia o altrove via Internet (siti-web, email, ecc.)

[SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]

- Sì, da un venditore/fornitore situato in Italia 1
- Sì, da un venditore/fornitore situato in un altro paese dell'UE 2
- Sì, da un venditore/fornitore situato in un paese al di fuori dell'UE 3
- No 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

Q1_B. Può dirmi se negli ultimi 12 mesi Lei ha acquistato dei beni o servizi, a distanza in Italia o altrove per telefono?

[SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]

- Sì, da un venditore/fornitore situato in Italia 1
- Sì, da un venditore/fornitore situato in un altro paese dell'UE 2
- Sì, da un venditore/fornitore situato in un paese al di fuori dell'UE 3
- No 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

Q1_C. Può dirmi se negli ultimi 12 mesi Lei ha acquistato dei beni o servizi, a distanza in Italia o altrove per posta (cataloghi, ordini via posta, ecc.)

[SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]

- Sì, da un venditore/fornitore situato in Italia 1
- Sì, da un venditore/fornitore situato in un altro paese dell'UE 2
- Sì, da un venditore/fornitore situato in un paese al di fuori dell'UE 3
- No 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

PORRE SE Q1 A, B O C = 2

Q1A. Lei ha detto di aver acquistato qualcosa a distanza (per telefono, posta o Internet) da un altro Paese dell'UE. La prego di dirmi quanto ha speso in totale per gli articoli acquistati a distanza negli ultimi 12 mesi, anche se è un importo approssimativo.

- [_____]Euro (or local currency)
- [Non so/nessuna risposta] 99999999

Q2. Negli ultimi 12 mesi Lei ha acquistato qualche bene durante un viaggio per vacanza, per fare acquisti oppure in viaggio di lavoro in un altro Paese dell'UE?

- Sì..... 1
- No 2
- [Non so/nessuna risposta] 9

COMPLAINT

Q5. Negli ultimi 12 mesi, Lei ha riscontrato qualche problema quando ha acquistato qualcosa in Italia?

- Sì - e me ne sono lamentato con il rivenditore/fornitore 1
- Sì - ma non me ne sono lamentato con il rivenditore/fornitore 2
- No 3
- [Non so/nessuna risposta] 9

PORRE SE Q5 = 1

Q6A. In generale, è stato soddisfatto o no di come il/i suo/suoi reclamo/i è/sono stato/i trattato/i dal venditore/fornitore?

- Molto soddisfatto/a 4
- Abbastanza soddisfatto/a 3
- Non molto soddisfatto/a 2
- Per niente soddisfatto/a 1
- [Non so/nessuna risposta] 9

PORRE SE Q5 = 2

Q6B. Qual è stata la ragione principale per la quale Lei non ha presentato un reclamo?

- Era improbabile che potesse trovare un rimedio soddisfacente al problema avuto 1
- Le somme coinvolte erano troppo basse 2
- Non sapevo come o dove reclamare 3
- Non ha reclamato al venditore/fornitore ma è andato/a direttamente da una terza parte (associazione di consumatori, avvocato, arbitrato, mediazione, organo di conciliazione, al Tribunale) 4
- Altro 5
- [Non so/nessuna risposta] 9

PORRE SE Q6A = 1 oppure 2

Q7. Come ha proceduto?

[SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]

- Non ha fatto niente 1
- Ha chiesto consiglio ad un'associazione consumatori/servizio assistenza ai
 consumatori 2
- Ha chiesto consiglio ad un avvocato 3

- Lei ha sottoposto il caso ad un organismo di arbitraggio, di mediazione o
 conciliazione 4
- Ha portato il caso in tribunale..... 5
- Lei ha reclamato presso un'Autorità Pubblica (Authority per la Tutela del Consumatore, regolatore oppure autorità locale/regionale) 6
- [Altro] 8
- [Non so/nessuna risposta] 9

PORRE SE Q6A = 4 O 3

Q8. Qual è stata la cosa più importante che ha fatto il rivenditore per risolvere il Suo reclamo in maniera soddisfacente?

E' POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA

- Sostituito il prodotto 1
- Riparato il prodotto..... 2
- Rimborsato..... 3
- Ridotto il prezzo 4
- Altro 8
- [Non so/nessuna risposta] 9

PORRE SE Q5 = 1

Q9. Pensando al più recente reclamo che ha fatto ad un rivenditore o fornitore o ad una terza parte, qual è la stata la ragione principale del reclamo?

[SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]

- Qualità del prodotto (o servizio)..... 1
- Post vendita o riparazione/risarcimento/indennizzo 2
- Consegna, fornitura, messa in opera/installazione (compresa assistenza clienti) 3
- Prezzo, tariffa, fattura o bolletta 4
- Termini o garanzie contrattuali..... 5
- Pubblicità ingannevole, vendita aggressiva o pratiche fraudolente 6
- Mancanza di informazioni chiare 7
- Incidenza relativa a prodotti o servizi non sicuri 8
- Aspetti etici o ambientali 9
- Problemi di privacy 10
- Difficoltà nel cambiare/passare ad un altro fornitore 11
- Altro 88
- [Non so/nessuna risposta] 99

Q10. Per ognuna delle seguenti frasi dovrebbe dirmi se è d'accordo o in disaccordo. In Italia

- Fortemente d'accordo 1
- D'accordo 2
- In disaccordo..... 3
- Fortemente in disaccordo..... 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

- A. E' facile risolvere le dispute con i venditori/fornitori attraverso un organismo di arbitrato, di mediazione o conciliazione (acquisti difettosi, consegne in ritardo, ecc.) 1 2 3 4 9
- B. E' facile risolvere le dispute con i venditori/fornitori davanti a un tribunale 1 2 3 4 9
- C. lei ha fiducia nelle organizzazioni dei consumatori indipendenti per proteggere i suoi diritti di consumatore 1 2 3 4 9
- D. Lei si fida delle autorità pubbliche per proteggere i Suoi diritti di consumatore 1 2 3 4 9
- E. Lei pensa di essere adeguatamente protetto dalle attuali norme di
 - protezione del consumatore 1 2 3 4 9
- F. In generale, i venditori/fornitori in Italia rispettano i Suoi diritti di consumatore 1 2 3 4 9
- G. Lei difenderebbe più volentieri i Suoi diritti se potesse associarsi ad altri consumatori che si lamentano per lo stesso problema 1 2 3 4 9
- H. Lei ha modificato il Suo comportamento da consumatore come conseguenza di una storia sui media (es. cambiato negozio o prodotto)..... 1 2 3 4 9

UNFAIR PRACTICE

Ora parleremo delle Pratiche Commerciali Disoneste - per esempio pubblicità che sono o no richieste, ingannevoli o perfino fraudolente. Le pubblicità fuorvianti o ingannevoli sono pubblicità che contengono informazioni false oppure presentano in maniera ingannevole informazioni di fatto corrette su beni o servizi da vendere, mentre le pubblicità fraudolente cercano in effetti di ottenere denaro senza vendere alcunché, per esempio una lotteria truffa.

Q3A. Negli ultimi 12 mesi Le è accaduta qualcuna delle cose seguenti?

Lei si è imbattuto/a in pubblicità, comunicati o offerte commerciali non richieste (telefoniche, email spam, SMS commerciali ecc.)

- Sì 1
- No 2
- [Non so/nessuna risposta] 9

Q3B. Negli ultimi 12 mesi Le è accaduta qualcuna delle cose seguenti?

Si è imbattuto/a in pubblicità, comunicati o offerte fuorvianti o ingannevoli

- Sì 1
- No 2
- [Non so/nessuna risposta] 9

Se Q3B=1

Q3C. Negli ultimi 12 mesi Le è accaduta qualcuna delle cose seguenti?

Ha risposto ad una pubblicità o offerta che si è

rivelata ingannevole o fuorviante

- Sì 1
- No 2
- [Non so/nessuna risposta] 9

**Q3D. Negli ultimi 12 mesi Le è accaduta qualcuna delle cose seguenti?
Si è imbattuto/a in pubblicità, comunicati o offerte fraudolente**

- Sì..... 1
- No 2
- [Non so/nessuna risposta]..... 9

SE Q3D=1

**Q3E. Negli ultimi 12 mesi Le è accaduta qualcuna delle cose seguenti?
Ha risposto ad una pubblicità o offerta che si è rivelata fraudolenta**

- Sì..... 1
- No 2
- [Non so/nessuna risposta]..... 9

Q4. Le pratiche commerciali disoneste posso assumere molte forme diverse. Per ognuna delle seguenti pratiche commerciali disoneste, Lei potrebbe cortesemente dirmi se ci si è imbattuto/a negli ultimi 12 mesi, in Italia, oppure in un altro Paese dell'UE?

UNA RISPOSTA PER RIGA

- Sì..... 1
- No 2
- Non so/nessuna risposta..... 9

- A. I cosiddetti prodotti “gratuiti” (per esempio - prodotti pubblicizzati come “gratuiti” quando di fatto si deve acquistare un'altra cosa per avere il prodotto “gratis”) 1 2 9
- B. Affermazioni ingannevoli riguardanti la salute 1 2 9
- C. Dichiarazioni ambientali ingannevoli 1 2 9
- D. Estrazioni a premi ingannevoli oppure lotterie ingannevoli 1 2 9
- E. Vendita telefonica ingannevole o aggressiva 1 2 9
- F. Vendita porta-a-porta ingannevole o aggressiva 1 2 9
- G. Omissione di informazioni sui numeri telefonici costosi 1 2 9
- H. Consegne non richieste (consegnarLe di qualcosa che Lei non ha ordinato) 1 2 9
- I. Schemi piramidali 1 2 9
- J. Prezzo ingannevole per esempio costi nascosti..... 1 2 9

NON-FOOD SAFETY

Ora parliamo di prodotti non alimentari, come giocattoli, cosmetici, elettrodomestici, utensili, articoli di cancelleria, articoli per la cura dei bambini, motoveicoli, abbigliamento, ecc.

Q10A. Negli ultimi 12 mesi, Lei ha cercato attivamente informazioni sulla sicurezza di prodotti non alimentari?

- Sì, ho cercato informazioni 1
- No, non ho cercato informazioni simili 2
- [Non so/nessuna risposta] 9

SE Q10A = 1

Q11A. Dove ha cercato informazioni sulla sicurezza dei prodotti non alimentari?

[SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]

- Sui siti web oppure in pubblicazioni delle Authority per la Tutela dei consumatori..... 1
- Su siti web o in pubblicazioni delle associazioni di consumatori..... 2
- Su programmi televisivi o radiofonici specializzati, riviste specializzate, ecc. 3
- Ha chiesto ai produttori o rivenditori..... 4
- Lei legge le etichette ed avvertenze sui prodotti (marcatatura, standard, avvertimenti) 5
- [Altro] 8
- [Non so/nessuna risposta] 9

Q12. Pensando a tutti i prodotti non alimentari attualmente sul mercato in Italia, Lei pensa che?

- Essenzialmente tutti i prodotti sono sicuri..... 1
- Un piccolo numero di prodotti non sono sicuri 2
- Un numero significativo di prodotti non sono sicuri 3
- [Dipende dal prodotto]..... 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

Q13. Negli ultimi 12 mesi ha sentito parlare di prodotti non alimentari ritirati dal mercato?

- Sì..... 1
- No 2
- [Non so/nessuna risposta] 9

SE Q13 = 1

Q14A. Dove ha sentito parlare di questo ritiro dal mercato?

[SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]

- Passaparola 1
- In televisione, alla radio, sui giornali..... 2
- Su Internet..... 3
- Da avvisi nei negozi 4
- In contatto diretto con il fornitore..... 5
- [Altro] 8
- [Non so/nessuna risposta] 9

Q15. Lei personalmente è mai stato coinvolto nel ritiro dal mercato di un prodotto non alimentare?

- Sì..... 1
- No 2

- [Non so/nessuna risposta]..... 9

SE Q15 = 1

Q16A. Lei cosa ha fatto in quella situazione?

[SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]

- Non ha intrapreso alcuna azione..... 1
- Ha contattato il venditore/distributore 2
- Ha contattato il produttore 3
- Ha contattato le autorità pubbliche nazionali 4
- Ha contattato l'associazione dei consumatori 5
- Ha intrapreso qualche altra azione..... 6
- [Altro] 8
- [Non so/nessuna risposta]..... 9

SE Q15 = 2

Q16B. Lei cosa farebbe se fosse interessato dal ritiro dal mercato di un prodotto non alimentare?

[SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]

- Non intraprenderebbe alcuna azione 1
- Contatterebbe il venditore/distributore 2
- Contatterebbe il produttore 3
- contatterebbe le autorità pubbliche nazionali 4
- Contatterebbe un'associazione di consumatori 5
- Lei farebbe qualche cosa di diverso dalle cose menzionate 6
- [Altro] 8
- [Non so/nessuna risposta]..... 9

PRIVACY NOTICE

Q17. Negli ultimi 12 mesi con quale frequenza Lei ha letto su siti web informazioni sulla privacy?

- Negli ultimi 12 mesi non ho visitato nessun sito web 1 ANDARE A Q26
- Spesso 2
- Qualche volta 3
- Raramente 4
- Mai 5
- [Non so/nessuna risposta]..... 9

SE Q17 = 2 O 3 O 4

Q18A. In generale, Lei ha trovato queste avvertenze sulla privacy... ?

- Molto chiari 1
- Abbastanza chiari 2
- Abbastanza non chiari..... 3
- Molto non chiari 4
- [Non so/nessuna risposta]..... 9

SE Q17 = 5

Q18B. Perché non legge queste avvertenze?

- Pensavo fossero troppo lunghi..... 1
- Ho pensato che potrebbero essere troppo difficili da leggere..... 2
- Non ho avuto il tempo 3
- Avevo fiducia nel fornitore così non ho avuto bisogno di leggerli..... 4
- Ho pensato che la normativa difesa del consumatore mi avrebbe
protetto in ogni caso 5
- Altro..... 8
- [Non so/nessuna risposta]..... 9

SE Q17 = 2 O 3 O 4

Q19. Negli ultimi 12 mesi, Lei ha visitato un sito web oppure ha utilizzato un servizio online, dove non si è sentito sicuro che la Sua privacy fosse sufficientemente protetta; per esempio, sono stati registrati i Suoi dati personali, condivisi con terzi oppure utilizzati per altri scopi diversi da quelli concordati.

- Spesso 1
- Qualche volta 2
- Raramente 3
- Mai 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

SOLO SE Q19 = 1, 2 O 3

Q20. Lei ha utilizzato il sito web/servizio online anche se aveva queste preoccupazioni?

- Sì..... 1
- No 2
- [Non so/nessuna risposta]..... 9

FINANCIAL PRODUCTS

ED INFINE VORREI PORLE UN PAIO DI DOMANDE SUI PRODOTTI FINANZIARI.

Q26. Parliamo ora dei prodotti finanziari. Quando parliamo di semplificazione dei servizi finanziari intendiamo che possono essere difficili da capire, quindi dovrebbero essere strutturati in modo diverso per cercare di renderli più chiari ai consumatori. Questo per esempio potrebbe riguardare il modo in cui vengono addebitate spese o interessi oppure si guadagna del denaro. Pensando a ciò - In che misura Lei è d'accordo con le seguenti affermazioni?

- Fortemente d'accordo 1
 - D'accordo 2
 - In disaccordo..... 3
 - Fortemente in disaccordo..... 4
 - [ne' d'accordo ne' in disaccordo] 5
 - [Non utilizzo questo prodotto/servizio] 6
 - [Non so/nessuna risposta]..... 9
-
- A. È necessario semplificare le pensioni 1 2 3 4 5 6 9
 - B. È necessario semplificare i conti di risparmio 1 2 3 4 5 6 9
 - C. È necessario semplificare azioni/obbligazioni 1 2 3 4 5 6 9
 - D. È necessario semplificare altri prodotti d'investimento..... 1 2 3 4 5 6 9
 - E. È necessario semplificare i mutui ipotecari..... 1 2 3 4 5 6 9
 - F. È necessario semplificare i prestiti personali 1 2 3 4 5 6 9
 - G. È necessario semplificare le Carte di credito..... 1 2 3 4 5 6 9

- H. È necessario semplificare i Conti correnti 1 2 3 4 5 6 9
 I. È necessario semplificare le Carte di debito 1 2 3 4 5 6 9

b. Socio-demographic variables

D1. Sesso

[NON CHIEDERE - CONTRASSEGNARE LA RISPOSTA APPROPRIATA]

- [1] Maschio
- [2] Femmina

D2. Quanti anni ha?

- [][] anni
- [00][RIFIUTA/NESSUNA RISPOSTA]

D3. A che età ha terminato gli studi a tempo pieno?

[Riportare l'età in cui ha terminato gli studi]

- [][] anni
- [00][ANCORA STUDENTE A TEMPO PIENO]
- [01][MAI STUDIATO A TEMPO PIENO]
- [99] [RIFIUTA/NESSUNA RISPOSTA]

D4. Sotto il profilo professionale, può dirmi se Lei è attualmente indipendente, dipendente, operaio/a oppure non esercita alcuna attività professionale? Ciò significa che Lei è uno/a...

[SE HA FORNITO UNA RISPOSTA ALLA CATEGORIA PRINCIPALE, LEGGERE LE RELATIVE SUB-CATEGORIE]

- Lavoratore autonomo/indipendente

- i.e. :
- agricoltore, guardia forestale, pescatore 11
 - proprietario di un negozio/commerciante, artigiano 12
 - libero professionista (avvocato, medico, commercialista, architetto,...)13
 - Direttore di una società..... 14
 - altro 15

- Lavoratore dipendente

- i.e. :
- professionista (medico dipendente, avvocato, commercialista, architetto)21
 - dirigente, direttore oppure alto dirigente 22
 - dirigente medio 23
 - Impiegato statale..... 24
 - impiegato/a d'ufficio 25

- altro impiegato/a (venditore, infermiere/a, ecc..)	26
- altro	27
- operaio/a	
→ i.e. : - supervisore/caporeparto (responsabile di un gruppo, ecc..)	31
- operaio/a	32
- operaio/a non specializzato/a	33
- altro	34
- senza attività professionale	
→ i.e. : - casalinga/bada alla casa	41
- studente (a tempo pieno)	42
- pensionato/a	43
- in cerca di occupazione	44
- altro	45
- [rifiuta]	99

B6. Lei direbbe di vivere in....

- Cittadina rurale	1
- Piccola Città	2
- Città di medie dimensioni	3
- Grande città	4
- Città/capitale	5
- [Non so/nessuna risposta]	9

B7. Lei ha una connessione Internet disponibile da casa ...

- Sì	1
- No	2