

**ZA5218**

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

**Country Specific Questionnaire  
Portugal**

---

# Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

---

## CONSUMER SWITCHING

**Q21. Em geral, até que ponto considera que é fácil comparar as ofertas de bancos diferentes quando procura abrir uma conta à ordem?**

- Muito fácil ..... 1
- Bastante fácil ..... 2
- Bastante difícil ..... 3
- Muito difícil ..... 4
- NÃO TENHO UMA CONTA BANCÁRIA ..... 5 IR PARA Q 23
- [NS/NR] ..... 9

**Q22. Tentou mudar a sua conta à ordem de um banco para outro nos últimos dois anos?**

APENAS UMA RESPOSTA POSSÍVEL

- Sim, mudei e foi fácil ..... 1
- Sim, mudei, mas foi difícil ..... 2
- Sim, tentei mudar mas desisti ..... 3
- Não, não tentei porque não estou interessado(a) em mudar ..... 4
- Não, não tentei porque pensei que seria demasiado difícil ..... 5
- Não, por outras razões ..... 6
- [NS/NR] ..... 9

**Q23. Em geral, até que ponto acha que é fácil comparar ofertas dos diferentes fornecedores de electricidade?**

- Muito fácil ..... 1
- Bastante fácil ..... 2
- Bastante difícil ..... 3
- Muito difícil ..... 4
- [monopólio do estado/não se aplica] ..... 8
- [NS/NR] ..... 9

**Q24. Tentou mudar o seu fornecedor de electricidade nos últimos 2 anos?**

APENAS UMA RESPOSTA POSSÍVEL

- Sim, mudei e foi fácil ..... 1
- Sim, mudei, mas foi difícil ..... 2
- Sim, tentei mudar mas desisti ..... 3
- Não, não tentei porque não estou interessado(a) em mudar ..... 4
- Não, não tentei porque pensei que seria demasiado difícil ..... 5
- Não, por outras razões ..... 6
- [monopólio do estado/não se aplica] ..... 8
- [NS/NR] ..... 9

**Q25. Quais das seguintes foram feitas pelo seu presente fornecedor de electricidade nos últimos 12 meses?**

APENAS UMA RESPOSTA POSSÍVEL

- Aumentaram o preço ..... 1
- Baixaram o preço ..... 2
- O preço do serviço manteve-se igual ..... 3
- Não sei dizer se o preço do serviço mudou ..... 4
- [NS/NR] ..... 9

DISTANCE SALES

AGORA, GOSTARIA DE LHE FAZER PERGUNTAS SOBRE UM TÓPICO DIFERENTE

**Q1\_A. Por favor diga-me se comprou alguns produtos ou serviços nos últimos 12 meses à distância em PORTUGAL ou em qualquer outro sítio através da Internet (website, e-mail, etc.)**

[RESPOSTAS MULTIPLAS POSSÍVEIS]

- Sim, junto de um vendedor/fornecedor localizado em Portugal ..... 1
- Sim, junto de um vendedor/fornecedor localizado noutro país da União Europeia ..... 2
- Sim, junto de um vendedor/fornecedor localizado fora da União Europeia ..... 3
- Não ..... 4
- [NS/NR] ..... 9

**Q1\_B. Por favor diga-me se comprou alguns produtos ou serviços nos últimos 12 meses à distância em PORTUGAL ou em qualquer outro sítio por telefone?**

[RESPOSTAS MULTIPLAS POSSÍVEIS]

- Sim, junto de um vendedor/fornecedor localizado em Portugal ..... 1
- Sim, junto de um vendedor/fornecedor localizado noutro país da União Europeia ..... 2
- Sim, junto de um vendedor/fornecedor localizado fora da União Europeia ..... 3
- Não ..... 4
- [NS/NR] ..... 9

**Q1\_C. Por favor diga-me se comprou alguns produtos ou serviços nos últimos 12 meses à distância em PORTUGAL ou em qualquer outro sítio por correio (catálogos, encomenda por correio, etc.)**

[RESPOSTAS MULTIPLAS POSSÍVEIS]

- Sim, junto de um vendedor/fornecedor localizado em Portugal ..... 1
- Sim, junto de um vendedor/fornecedor localizado noutro país da União Europeia ..... 2
- Sim, junto de um vendedor/fornecedor localizado fora da União Europeia ..... 3
- Não ..... 4
- [NS/NR] ..... 9

PERGUNTAR SE Q1 A, B OU C = 2

**Q1A. Disse que comprou alguma coisa à distância (por telefone, correio ou internet) a um outro país da UE. Por favor diga-me, quanto é que gastou no total nos artigos que comprou à distância nos últimos 12 meses, ainda que seja um valor aproximado.**

- [ \_\_\_\_\_ ]€ (or local currency)
- [NS/NR]..... 999999999

**Q2. Nos últimos 12 meses adquiriu alguns bens enquanto esteve de férias, numa viagem de compras ou de negócio noutra país da UE?**

- Sim..... 1
- Não..... 2
- [NS/NR]..... 9

COMPLAINT

**Q5. Nos últimos 12 meses, encontrou algum problema quando comprou alguma coisa em PORTUGAL?**

- Sim - e fiz uma reclamação sobre isso ao vendedor/fornecedor..... 1
- Sim - mas não fiz qualquer reclamação sobre isso ao vendedor/fornecedor ..... 2
- Não..... 3
- [NS/NR]..... 9

PERGUNTAR SE Q5 = 1

**Q6A. Em geral, ficou satisfeito ou não com o modo como as suas reclamações foram tratadas pelo vendedor / fornecedor?**

- Muito satisfeito ..... 4
- Satisfeito ..... 3
- Pouco satisfeito ..... 2
- Nada satisfeito ..... 1
- [NS/NR]..... 9

PERGUNTAR SE Q5 = 2

**Q6B. Qual foi a principal razão para não ter apresentado uma reclamação?**

- Seria pouco provável que viesse a encontrar uma solução satisfatória para o problema com que me deparei..... 1
- As somas em questão eram muito pequenas..... 2
- Não sabia como ou onde reclamar..... 3
- Não fiz uma reclamação ao vendedor/fornecedor mas dirigi-me directamente a terceiros (associação de consumidores, advogado, árbitro, mediador, órgão de conciliação, a um tribunal) ..... 4
- Outro ..... 5
- [NS/NR]..... 9

PERGUNTAR SE Q6A = 1 OU 2

**Q7. Como é que prosseguiu?**

[RESPOSTAS MÚLTIPLAS POSSÍVEIS]

- Não avançou com nenhuma acção..... 1

- Pediu conselhos a uma associação do consumidor / de ajuda ao consumidor ..... 2
- Pediu o conselho de um advogado..... 3
- Levou o caso a instâncias de arbitragem, de mediação ou conciliação ..... 4
- Levou o caso a tribunal..... 5
- Reclamou junto de uma autoridade pública (autoridade do consumidor, autoridade reguladora ou autoridade local/regional) ..... 6
- [Outro] ..... 8
- [NS/NR]..... 9

PERGUNTAR SE Q6A = 4 OU 3

**Q8. Qual foi a coisa mais importante que o vendedor fez para resolver a sua reclamação satisfatoriamente?**

APENAS UMA RESPOSTA É POSSÍVEL

- Substituiu o produto..... 1
- Reparou o produto ..... 2
- Reembolsou-o ..... 3
- Reduziu o preço ..... 4
- Outro ..... 8
- [NS/NR]..... 9

PERGUNTAR SE Q5 = 1

**Q9. Pensando na reclamação mais recente que fez a um vendedor ou fornecedor ou a terceiros, qual foi a principal razão para a reclamação?**

[RESPOSTAS MULTIPLAS POSSÍVEIS]

- Qualidade do produto (ou serviço) ..... 1
- Assistência Pós-Venda ou Reparações ..... 2
- Entrega, abastecimento, instalação (incluindo serviço ao cliente) ..... 3
- Preço, taxas, factura ou conta ..... 4
- Condições do contrato ou garantias ..... 5
- Publicidade enganosa, venda agressiva ou práticas fraudulentas ..... 6
- Falta de informação clara..... 7
- Percalços relacionados com produtos ou serviços não seguros ..... 8
- Aspectos éticos ou ambientais ..... 9
- Questões de privacidade ..... 10
- Dificuldades em trocar / mudar de fornecedor ..... 11
- Outro ..... 88
- [NS/NR]..... 99

**Q10. Para cada uma das seguintes afirmações, diga-me por favor se concorda ou discorda com cada uma delas. Em Portugal...**

- Concorda totalmente..... 1
- Concorda..... 2
- Discorda..... 3
- Discorda totalmente..... 4
- [NS/NR]..... 9

- A. É fácil resolver disputas com vendedores / fornecedores através das instâncias de arbitragem, de mediação ou conciliação (produto com defeito, entrega tardia / a não entrega, etc..) ..... 1 2 3 4 9
- B. É fácil resolver disputas com vendedores / fornecedores através dos tribunais.. 1 2 3 4 9
- C. Confia nas organizações independentes do consumidor para proteger os seus direitos como consumidor..... 1 2 3 4 9
- D. Confia nas autoridades públicas para proteger os seus direitos como
  - consumidor..... 1 2 3 4 9
- E. Sente que é protegido adequadamente através de medidas já existentes para
  - proteger os consumidores ..... 1 2 3 4 9
- F. Em geral, os vendedores/fornecedores em Portugal respeitam os seus direitos como consumidor..... 1 2 3 4 9
- G. Estaria mais disposto a defender os seus direitos se se pudesse juntar com outros consumidores que se queixassem do mesmo ..... 1 2 3 4 9
- H. Mudou o seu comportamento de consumo em resultado de uma história na comunicação social (p.e mudou de loja ou de produto)..... 1 2 3 4 9

UNFAIR PRACTICE

Vamos agora falar sobre Praticas Comerciais Injustas - por exemplo, anúncios que não foram pedidos, que são enganosos ou mesmo fraudulentos. Anúncios enganosos ou ilusórios são aqueles que contêm informação falsa ou que apresentam de uma forma enganadora informação factualmente correcta sobre produtos ou serviços a serem vendidos, enquanto que os anúncios fraudulentos tentam realmente obter dinheiro sem vender nada, por exemplo lotarias vigarizadas.

**Q3A. Alguma das seguintes situações lhe aconteceu nos últimos 12 meses?  
Deparou-se por acaso com anúncios comerciais, declarações ou ofertas não solicitadas (telefonemas para vender algo, e-mails spam, SMS comerciais, etc.)**

- Sim..... 1
- Não..... 2
- [NS/NR]..... 9

**Q3B. Alguma das seguintes situações lhe aconteceu nos últimos 12 meses?  
Deparou-se por acaso com anúncios, declarações ou ofertas deturpadas ou enganosas**

- Sim..... 1
- Não..... 2
- [NS/NR]..... 9

SE Q3B=1

**Q3C. Alguma das seguintes situações lhe aconteceu nos últimos 12 meses?  
Respondeu a um anúncio ou oferta que afinal era publicidade enganosa**

- Sim..... 1
- Não..... 2
- [NS/NR]..... 9

**Q3D. Alguma das seguintes situações lhe aconteceu nos últimos 12 meses?  
Deparou-se por acaso com anúncios, declarações ou ofertas fraudulentas**

- Sim..... 1
- Não..... 2
- [NS/NR]..... 9

SE Q3D=1

**Q3E. Alguma das seguintes situações lhe aconteceu nos últimos 12 meses?  
Respondeu a um anúncio ou oferta que afinal era publicidade fraudulenta**

- Sim..... 1
- Não..... 2
- [NS/NR]..... 9

**Q4. Práticas comerciais injustas podem ter muitas formas diferentes. Para cada uma das seguintes práticas comerciais injustas, pode-me dizer se se deparou com elas nos últimos 12 meses, em PORTUGAL ou noutros países da UE?**

UMA RESPOSTA POR LINHA

- Sim..... 1
  - Não..... 2
  - NS/NR ..... 9
- 
- A. Os chamados produtos “grátis” (Por exemplo - Produtos anunciados como sendo grátis” quando de facto tem de comprar outra coisa para obter o produto “grátis”) ..... 1 2 9
  - B. Declarações de saúde enganosas..... 1 2 9
  - C. Declarações ecológicas enganosas..... 1 2 9
  - D. Sorteio de prémios enganadores ou lotarias enganadoras..... 1 2 9
  - E. Vendas por telefone enganosas ou agressivas ..... 1 2 9
  - F. Vendas porta-a-porta enganosas ou agressivas ..... 1 2 9
  - G. Omissão de informação sobre números de telefone de preços elevados/caros..... 1 2 9
  - H. Entregas não solicitadas ( Entregar-lhe alguma coisa que não encomendou) ..... 1 2 9
  - I. Esquemas em pirâmide..... 1 2 9
  - J. Preços enganosos, p.e. encargos ocultados ..... 1 2 9

NON-FOOD SAFETY

Estamos a falar agora de produtos não-alimentares, tais como brinquedos, cosmética, electrodomésticos para o lar, ferramentas, artigos de papelaria, artigos de puericultura, veículos a motor, roupas, etc.

**Q10A. Nos últimos 12 meses, procurou activamente informação sobre segurança de produtos não-alimentares?**

- Sim, procurei informação ..... 1

- Não, não procurei esse tipo de informação ..... 2
- [NS/NR]..... 9

SE Q10A = 1

**Q11A. Onde é que procurou informação sobre segurança de produtos não-alimentares?**  
[RESPOSTAS MULTIPLAS POSSÍVEIS]

- Em websites ou em publicações de autoridades de protecção do consumidor ..... 1
- Em websites ou em publicações de organizações de protecção do consumidor ..... 2
- Em programas especializados de TV ou programas de rádio, revistas, etc. .... 3
- Pedi aos fabricantes ou vendedores ..... 4
- Li os rótulos e informações nos produtos (sinais, normas, avisos)..... 5
- [Outro] ..... 8
- [NS/NR] ..... 9

**Q12. Pensando em todos os produtos não-alimentares actualmente no mercado em PORTUGAL, pensa que...?**

- Basicamente, todos os produtos são seguros ..... 1
- Um pequeno número de produtos não são seguros..... 2
- Um número significativo de produtos não são seguros ..... 3
- [Depende do produto] ..... 4
- [NS/NR]..... 9

**Q13. Nos últimos 12 meses, ouviu falar em produtos não alimentares que foram retirados do mercado?**

- Sim..... 1
- Não..... 2
- [NS/NR]..... 9

SE Q13 = 1

**Q14A. Onde é que ouviu falar sobre a retirada do mercado?**  
[RESPOSTAS MULTIPLAS POSSÍVEIS]

- Lhe terem dito..... 1
- Televisão, rádio, jornais..... 2
- Na Internet ..... 3
- Sinais de aviso em lojas..... 4
- Contacto directo do fornecedor ..... 5
- [Outro] ..... 8
- [NS/NR]..... 9

**Q15. Já alguma vez foi pessoalmente afectado(a) pela retirada de um produto não-alimentar do mercado?**

- Sim..... 1



- Não..... 2
- [NS/NR]..... 9

SE Q15 = 1

**Q16A. O que é que fez nessa situação?**

[RESPOSTAS MULTIPLAS POSSÍVEIS]

- Não tomou qualquer acção ..... 1
- Contactou o vendedor/distribuidor ..... 2
- Contactou o fabricante ..... 3
- Contactou as autoridades públicas nacionais..... 4
- Contactou uma organização de protecção do consumidor ..... 5
- Tomou outra acção qualquer ..... 6
- [Outro] ..... 8
- [NS/NR]..... 9

SE Q15 = 2

**Q16B. O que é que faria se tivesse sido afectado(a) pela retirada de um produto não-alimentar?**

[RESPOSTAS MULTIPLAS POSSÍVEIS]

- Não tomaria qualquer acção ..... 1
- Teria contactado o vendedor/distribuidor ..... 2
- Teria contactado o fabricante..... 3
- Teria contactado as autoridades públicas nacionais ..... 4
- Teria contactado uma organização de protecção do consumidor ..... 5
- Faria alguma outra coisa para além das opções mencionadas ..... 6
- [Outro] ..... 8
- [NS/NR]..... 9

PRIVACY NOTICE

**Q17. Com que frequência leu avisos de privacidade em websites, nos últimos 12 meses?**

- Não visitei nenhum website nos últimos 12 meses..... 1 IR PARA Q26
- Frequentemente ..... 2
- Algumas vezes ..... 3
- Raramente..... 4
- Nunca..... 5
- [NS/NR]..... 9

SE Q17 = 2 OU 3 OU 4

**Q18A. No geral, achou esses avisos de privacidade...?**

- Muito claros ..... 1
- Bastante claros ..... 2
- Pouco claros..... 3
- Nada claros ..... 4
- [NS/NR]..... 9

SE Q17 = 5

**Q18B. Por é que não lê esses avisos?**

- Achei que seriam muito longos ..... 1
- Achei que seriam muito difíceis de ler ..... 2
- Não tive tempo..... 3
- Confiei no fabricante por isso não tive necessidade de os ler..... 4
- Achei que as regras do consumidor me iriam proteger de qualquer  
maneira ..... 5
- Outro ..... 8
- [NS/NR]..... 9

SE Q17 = 2 OU 3 OU 4

**Q19. Nos últimos 12 meses, visitou um website, ou usou um serviço on-line, onde não se sentisse seguro(a)/confiante de que a sua privacidade estivesse a ser suficientemente protegida; por exemplo a sua informação pessoal foi gravada, partilhada com terceiros ou usada para fins diferentes daqueles com que tinha concordado.**

- Frequentemente ..... 1
- Algumas vezes ..... 2
- Raramente ..... 3
- Nunca ..... 4
- [NS/NR]..... 9

SÓ SE Q19 = 1,2,OU 3

**Q20. Usou o website/o serviço on-line apesar de ter tido essas preocupações?**

- Sim ..... 1
- Não ..... 2
- [NS/NR]..... 9

**FINANCIAL PRODUCTS**

**E FINALMENTE GOSTARIA DE LHE FAZER ALGUMAS PERGUNTAS SOBRE PRODUTOS FINANCEIROS.**

**Q26. Estamos a falar agora de produtos financeiros. Quando falamos em simplificar serviços financeiros, queremos dizer que eles podem ser difíceis de entender, e por isso podem ser estruturados de uma maneira diferente de modo a torná-los mais claros para os consumidores. Isto pode, por exemplo dizer respeito ao modo como as taxas ou juros são cobrados ou como o dinheiro (lucro) é ganho. Pensando nisto - Até que ponto concorda com as seguintes afirmações?**

- Concorda totalmente ..... 1
- Concorda ..... 2
- Discorda ..... 3
- Discorda totalmente ..... 4
- [Não concorda/nem discorda] ..... 5
- [Não uso este produto/serviço] ..... 6
- [NS/NR]..... 9

- A. As pensões precisam de ser simplificadas ..... 1 2 3 4 5 6 9
- B. As contas poupança precisam de ser simplificadas..... 1 2 3 4 5 6 9
- C. Acções/obrigações precisam de ser simplificadas ..... 1 2 3 4 5 6 9
- D. Outros produtos de investimento precisam de ser simplificados ..... 1 2 3 4 5 6 9

- E. As hipotecas precisam de ser simplificados..... 1 2 3 4 5 6 9
- F. Os empréstimos pessoais precisam de ser simplificados..... 1 2 3 4 5 6 9
- G. Os cartões de crédito precisam de ser simplificados ..... 1 2 3 4 5 6 9
- H. As contas à ordem precisam de ser simplificadas..... 1 2 3 4 5 6 9
- I. Os cartões de débito precisam de ser simplificados ..... 1 2 3 4 5 6 9

## **b. Socio-demographic variables**

### **D1. Sexo**

*[Não perguntar - Assinalar onde for apropriado]*

- [1] Homem
- [2] Mulher

### **D2. Que idade tem?**

- [ ][ ] Anos
- [00] [Recusa/Sem Resposta]

### **D3. Que idade tinha quando parou de estudar a tempo inteiro**

*[Registe a idade em que tiver terminado a sua educação]*

- [ ][ ].....Anos
- [00] ..... [Ainda a frequentar o ensino a tempo inteiro]
- [01] ..... [Nunca frequentou o ensino a tempo inteiro]
- [99] ..... [Recusa/Sem Resposta]

### **D4. Tendo em conta a sua ocupação actual, diria que é trabalhador(a) por conta própria, um(a) empregado(a), um(a) trabalhador(a) manual, ou diria que não tem uma actividade profissional? Quer dizer que é um(a)...**

*[SE FOR DADA UMA RESPOSTA À CATEGORIA PRINCIPAL, LEIA AS SUB-CATEGORIAS RESPECTIVAS EM VOZ ALTA]*

#### **- Trabalhador(a) por conta própria**

- i.e. : - agricultor(a), trabalhador(a) florestal, pescador(a)..... 11
- dono(a) de uma loja, artífice ..... 12
- profissional (advogado(a), médico(a), contabilista, arquitecto(a)...) ... 13
- gestor(a) de uma empresa..... 14
- outra ..... 15

#### **- Empregado(a)**

- i.e. : - profissional (médico(a), advogado(a), contabilista, arquitecto(a)...) ... 21
- direcção geral, director(a) ou gestor(a) de topo ..... 22
- quadro médio ..... 23

- funcionário(a) público(a).....	24
- empregado(a) de escritório.....	25
- outro(a) empregado(a) (vendedor(a), enfermeiro(a),etc...) .....	26
- outra .....	27
<b>- Trabalhador manual</b>	
→ i.e. : - supervisor(a)/chefe de secção (gestor(a) de equipa, etc...).....	31
- Trabalhador manual.....	32
- trabalhador(a) manual não especializado(a) .....	33
- outra .....	34
<b>- Sem actividade profissional</b>	
→ i.e. : - doméstica(o) .....	41
- estudante (a tempo inteiro).....	42
- reformado(a) .....	43
- à procura de emprego .....	44
- outra .....	45
- [Recusa] .....	99

#### **B6. Diria que vive numa...?**

- Aldeia.....	1
- Pequena cidade .....	2
- Cidade de dimensão média.....	3
- Grande cidade .....	4
- Cidade muito grande/capital .....	5
- [NS/NR].....	9

#### **B7. Tem ligação à Internet disponível em casa...**

- Sim.....	1
- Não.....	2