

ZA5215

**Flash Eurobarometer 278
(Business Attitudes towards Enforcement and Redress
in the Internal Market)**

**Country Specific Questionnaire
Romania**

Flash 278

Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

B. Screeners

B1. Compania dvs. vinde direct către consumatorii finali?

- Da 1
- Nu 2
- [NȘ/NR]..... 9

[DACĂ NU ESTE DA, INTERVIUL SE TERMINĂ]

B2. Câți angajați aveți în cadrul firmei?

- Angajați
- [NȘ/NR]..... 9999

[DACĂ MAI PUȚIN DE 10, INTERVIUL SE TERMINĂ]

C. Demos / background

C1. Care a fost cifra de afaceri a companiei dvs. în 2008? (Sau dacă este posibil din baza de date)

- €
- Refuz..... 8888
- [NȘ/NR]..... 9999

C2. Aveți un serviciu juridic sau un jurist în compania dvs.?

- Da 1
- Nu 2
- [NȘ/NR]..... 9

C3. Pe care dintre următoarele canale de vânzare le folosiți?

- Vânzări în spații comerciale 1
- Internet..... 2
- Prin telefon 3
- Prin poștă 4
- Vânzare la ușa clientului..... 5
- Alte modalități în afara spațiilor comerciale..... 6
- [NȘ/NR]..... 9

C4. Care dintre următoarele categorii de produse este cea mai mare în vânzările dvs.? (Dacă nu este disponibil prin codul CAEN)

- Alimente și băuturi 1
- Îmbrăcăminte, încălțăminte și accesorii (inclusiv bijuterii și cosmetice)..... 2
- Mobilă, accesorii și decorațiuni (inclusiv bunuri de bricolat și produse de întreținere) 3
- Dispozitive gospodărești, bunuri electronice și bunuri din tehnologia informațiilor 4
- Bunuri pentru timp liber (de exemplu cărți, materiale audio-vizuale, jucării...) 5
- Mașini, vehicule motorizate și componente 6
- Alte bunuri 7
- Servicii financiare 8
- Servicii de telecomunicații 9
- Servicii energetice sau de transport 10
- Hoteluri și restaurante 11
- Alte servicii 12
- [NȘ/NR] 99

C5. În afară de România, în câte țări ale UE aveți filiale sau magazine cu vânzarea cu amănuntul?

- Țări
- [NȘ/NR] 99

C6. Către câte țări din UE faceți în prezent vânzări transfrontaliere unor consumatori finali?

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.

- Vindem doar consumatorilor din România 0
- Țări
- [NȘ/NR] 99

C7. 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 transfrontaliere către consumatori finali?

- nici unul, nu ne interesează vânzările transfrontaliere 0
- Țări
- [NȘ/NR] 99

A. Proposed questions for 2009 questionnaire

Înainte de începerea interviului, explicați respondenților că:

“Legislația privind consumatorii” trebuie înțeleasă drept legislația care se ocupă de interesele economice ale consumatorilor dar fără să includă siguranța produselor. Atunci când întrebările fac referire la siguranța produselor, acest lucru va fi declarat explicit.

“Siguranța produselor” se referă doar la produsele de consum și nu include produsele industriale nici alimentele. Produse nesigure sunt cele care nu respectă standardele de siguranță, nu puștile sau cuțitele.

“Autoritățile pentru protecția consumatorilor” sunt autorități publice naționale, regionale și locale care desfășoară activități de supraveghere a pieței și alte activități menite să asigure conformitatea cu legislația privind consumatorul și siguranța produselor.

Information & awareness of legal obligations towards consumers

TREND

A1. Cât de bine sunteți informat despre obligațiile dvs. legale față de consumatori, obligații ce reies din legislația din România privind protecția consumatorului?

Prin legislația privind protecția consumatorului ne referim la legislația care se ocupă de interesele economice ale consumatorilor dar care nu include siguranța produselor. Atunci când întrebările fac referire la siguranța produselor, acest lucru va fi menționat explicit.

Toate răspunsurile sunt strict anonime.

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

NEW

A2. Și cât de bine informați credeți că sunt consumatorii despre drepturile lor ce reies din legislația din România privind protecția consumatorului?

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

MODIFIED TREND

A3. Cât de bine informat(ă) sunteți referitor la legislația privind siguranța produselor?

Prin ”Siguranța produselor” ne referim la subiecte legate doar de produse de consum care nu includ produse industriale nici alimente. Prin produse nesigure înțelegem produse care nu respectă standardele de siguranță, nu produse care sunt nesigure prin natura lor precum puștile sau cuțitele.

- Deplin informat..... 1
- Bine informat..... 2

- Nu prea informat 3
- Deloc informat 4
- Nu este relevant deoarece nu vindeți produse 5
- [NȘ/NR] 9

TREND

A4. Știți unde puteți găsi sau obține informații relevante și sfaturi despre legislația consumatorului fie privind România fie alte state membre UE?

[CITEȘTE - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- Da, privind legislația din România 1
- Da, privind legislația din alte state membre UE 2
- [Da, menționat specific Centrul European al Consumatorilor] 3
- Nu, nici privind România nici alte state membre UE 4
- [NȘ/NR] 9

NEW

A5. În ultimii doi ani, ați căutat în mod activ informații sau sfaturi privind legislația privind consumatorii (de exemplu prin contactarea autorităților din domeniul consumatorilor în scris sau telefonic sau prin căutare pe site-uri web)?

- Da 1
- Nu, am deja această informație, nu era nevoie să o caut 2
- Nu, deoarece nu am avut nevoie de această informație 3
- Nu, deoarece nu știu de unde să obțin această informație 4
- Nu, deși o astfel de informație ar putea fi utilă 5
- Nu, din alte motive 6
- [NȘ/NR] 9

Knowledge of consumer legislation

NEW

A6.

IF COUNTRY= AT,BE, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL,IT, RO

În ceea ce privește vânzarea la distanță, adică atunci când un produs este cumpărat pe internet, prin telefon sau prin poștă, care este durata perioadei de probă în România?

Cât de lungă este, în ZILE LUCRĂTOARE?

.....Zile lucrătoare

Perioada de probă este dreptul legal al unui consumator de a returna într-o anumită perioadă un produs cumpărat pe internet, prin telefon sau prin poștă fără să plătească penalizări.

NEW

A7. Vă rugăm să completați corect următoarea afirmație

Consumatorul are dreptul de a cere să îi fie înlocuit sau reparat un produs defect ... (Să fie adaptată local)

- Într-un an de la data achiziționării originale sau 1
- În doi ani de la data achiziționării originale sau 2

- În minim doi ani de la data achiziționării originale și mai mult pentru anumite produse specifice?..... 3
- [Niciuna dintre cele menționate]..... 4
- [NȘ/NR]..... 9

NEW

A8. Vă rog să menționați dacă următoarele practici comerciale sunt interzise sau nu în România?

- Interzis 1
 - Nu sunt interzise 2
 - [NȘ/NR]..... 9
- A. Includerea unei facturi sau unui document similar de plată în materialele de marketing..... 1 2 9
- B. A face publicitate unor produse la un preț foarte redus comparativ cu alte oferte fără să dispună de o cantitate rezonabilă de produse pentru vânzare. 1 2 9
- C. A face afirmații exagerate într-o reclamă. 1 2 9
- D. Descrierea unui produs drept ”gratuit” deși este disponibil gratuit doar clienților care sună la un număr de telefon cu taxă mai mare. 1 2 9

NEW

A9. Vă rog să îmi spuneți dacă următoarele afirmații privind siguranța produselor sunt corecte sau nu?

- Corect..... 1
 - Incorect 2
 - [NȘ/NR]..... 9
- A. La cererea autorităților, vânzătorii cu amănuntul trebuie să coopereze cu autoritățile pentru a preveni riscurile asociate produselor pe care le-au livrat. 1 2 9
- B. Vânzătorii cu amănuntul trebuie să anunțe imediat autoritățile în legătură cu orice produs nesigur pe care îl vând. 1 2 9
- C. Vânzătorii cu amănuntul trebuie să retragă imediat produsele nesigure de la clienții lor. 1 2 9
- D. Vânzătorii cu amănuntul ar trebui să aducă la cunoștința autorităților detaliile de contact ale producătorilor/importatorilor de produse nesigure..... 1 2 9

Compliance with consumer legislation

NEW

A10. În ultimele 12 luni, ați întâlnit întâmplător reclame, afirmații sau oferte frauduloase făcute de competitorii dumneavoastră?

Reclamele frauduloase încearcă să obțină bani fără să vândă nimic.

- Da, în mai multe ocazii 1
- Da, o dată sau de două ori..... 2
- Nu 3

- [Nu se aplică]..... 8
- [NȘ/NR]..... 9

NEW

A11. În ultimele 12 luni, ați întâlnit întâmplător reclame, afirmații sau oferte false sau înșelătoare făcute de competitorii dumneavoastră?

Reclamele amăgitoare sau înșelătoare sunt reclamele care conțin informații false sau prezintă informații factuale corecte într-o manieră înșelătoare despre bunurile sau serviciile de vânzare.

- Da, în mai multe ocazii..... 1
- Da, o dată sau de două ori..... 2
- Nu 3
- [NȘ/NR]..... 9

NEW

A12. În ultimele 12 luni, cunoașteți ca rivalii dumneavoastră să fi vândut cu bună știință produse nesigure?

- Da, în mai multe ocazii..... 1
- Da, o dată sau de două ori..... 2
- Nu 3
- Irelevant deoarece nu vând produse 4
- [NȘ/NR]..... 9

NEW

A13. În ultimele 12 luni, cunoașteți ca rivalii dumneavoastră să fi încercat în mod excesiv să constrângă sau să preseze clienții să cumpere ceva sau să semneze un contract?

- Da, în mai multe ocazii..... 1
- Da, o dată sau de două ori..... 2
- Nu 3
- [NȘ/NR]..... 9

NEW

A14. În ultimele 12 luni, cunoașteți ca rivalii dumneavoastră să fi folosit ceea ce considerați a fi termeni contractuali incorecți în ceea ce privește consumatorul?

Termenii incorecți ai unui contract sunt termenii care determină un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților ce reies din contract, în detrimentul consumatorului.

- Da, în mai multe ocazii..... 1
- Da, o dată sau de două ori..... 2
- Nu 3
- [NȘ/NR]..... 9

NEW

A15. Acum, gândindu-vă la toată legislația care vizează interesele economice ale consumatorilor, vă rog să îmi spuneți dacă sunteți puternic de acord - de acord - în dezacord - sau puternic în dezacord cu afirmațiile următoare.

Dați-mi voie să vă confirm încă o dată că toate răspunsurile sunt anonime.

- Puternic de acord 1
- De acord..... 2
- Dezacord..... 3
- Dezacord puternic..... 4
- [NȘ/NR]..... 9

A. Respectați în totalitate legislația pentru protecția consumatorilor. 1 2 3 4 9

B. Competitorii dumneavoastră respectă legislația privind consumatorii. 1 2 3 4 9

NEW CORE

A16. În ceea ce privește legislația privind consumatorii, s-a petrecut vreuna din următoarele în ultimii doi ani?

(Mai multe răspunsuri posibile, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Da 1
- Nu 2
- [Nu se aplică]..... 8
- [NȘ/NR]..... 9

A. Ați fost contactat(ă) de autoritățile privind consumatorii în cadrul unui control general privind vânzările dvs. naționale 1 2 8 9

[DACĂ ȚARA NU ESTE AUSTRIA SAU GERMANIA]

B1. Ați fost contactat(ă) de autoritățile privind consumatorii în cadrul unui control specific privind vânzările dvs. naționale 1 2 8 9

[DACĂ ȚARA ESTE AUSTRIA SAU GERMANIA]

B2. Ați fost contactat(ă) de autoritățile privind consumatorii sau de organizații ale consumatorilor în contextul unui control specific privind vânzările dvs. naționale

[DACĂ ȚARA NU ESTE AUSTRIA SAU GERMANIA]

C1. Unul dintre competitorii dvs. a fost subiectul unui control al autorităților privind consumatorii 1 2 8 9

[DACĂ ȚARA ESTE AUSTRIA SAU GERMANIA]

C2. Unul dintre competitorii dvs. a fost subiectul unui control al autorităților privind consumatorii sau organizațiilor pentru protecția consumatorilor.

D. Ați fost informat(ă) de autoritățile privind consumatorii (sau de organizații pentru protecția consumatorilor) că aceștia consideră că ați încălcat legislația privind consumatorii. De exemplu, într-o întâlnire sau într-o discuție telefonică cu un reprezentant, sau prin trimiterea unei scrisori sau unui e-mail de notificare privind nerespectarea legislației, sau prin a vă da în judecată sau printr-o decizie..... 1 2 8 9

E. Unul dintre competitorii dvs. a fost informat de autoritățile privind consumatorii (sau de organizații pentru protecția consumatorilor) că aceștia consideră că respectivul competitor nu respectă legislația privind consumatorii..... 1 2 8 9

- F. Ați fost sancționat(ă) de un organism auto-reglementat pentru nerespectarea codurilor de conduită / codurilor de practică agreate 1 2 8 9
- G. Ați aflat prin intermediul mass-media despre o încălcare a legislației privind consumatorii de pe piața dvs. 1 2 8 9
- H. Ați fost contactat(ă) de autoritățile privind consumatorii în cadrul unui control general privind vânzările dvs. transfrontaliere 1 2 8 9
- [DACĂ ȚARA NU ESTE AUSTRIA SAU GERMANIA]
- I1. Ați fost contactat(ă) de autoritățile privind consumatorii în cadrul unui control specific privind vânzările dvs. transfrontaliere..... 1 2 8 9
- [DACĂ ȚARA ESTE AUSTRIA SAU GERMANIA]
- I2. Ați fost contactat(ă) de autoritățile privind consumatorii sau de organizații pentru protecția consumatorilor în cadrul unui control specific privind vânzările dvs. transfrontaliere
- J. Ați fost contactat(ă) de un Centru European al Consumatorilor privind o plângere specifică a unui consumator 1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A17. În legătură cu siguranța produselor, s-a întâmplat vreuna din următoarele în firma dvs. în ultimii doi ani?

- Da 1
 - Nu 2
 - [IRELEVANT, NU VINDEȚI PRODUSE] 8
 - [NȘ/NR]..... 9
- A. Ați primit plângeri de la clienți despre siguranța vreunui dintre produsele pe care le-ați vândut 1 2 8 9
- B. Autoritățile au verificat siguranța vreunui dintre produsele pe care le vindeți..... 1 2 8 9
- C. Autoritățile v-au cerut să retrageți sau să revocați vreunul dintre produsele pe care le vindeți 1 2 8 9
- D. Autoritățile v-au cerut să emiteți o avertizare publică despre siguranța vreunui dintre produsele pe care le vindeți..... 1 2 8 9
- E. Dvs. ca vânzător cu amănuntul, ați efectuat vreun test pentru a vă asigura că produsele pe care le vindeți sunt sigure..... 1 2 8 9
- F. Altă acțiune (spontan) 1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A18. Următoarele afirmații se referă la monitorizarea conformității cu legislația privind consumatorii și siguranța produselor. Vă rog să îmi spuneți dacă sunteți puternic de acord - de acord - în dezacord - puternic în dezacord cu afirmațiile următoare.

- Puternic de acord 1
 - De acord..... 2
 - Dezacord..... 3
 - Dezacord puternic 4
 - [NȘ/NR]..... 9
- A. Autoritățile publice monitorizează și asigură în mod activ conformitatea cu legislația privind consumatorii în sectorul meu de activitate în România. 1 2 3 4 9

- B. Autoritățile publice monitorizează și asigură în mod activ conformitatea cu legislația pentru siguranța produselor în sectorul meu de activitate în România..... 1 2 3 4 9
- C. ONG-urile pentru protecția consumatorilor monitorizează conformitatea cu legislația privind consumatorii în sectorul meu de activitate în România..... 1 2 3 4 9
- D. Autoritățile auto-reglementate monitorizează în mod activ respectarea codurilor de conduită sau a codurilor de practică în sectorul meu de activitate în România..... 1 2 3 4 9
- E. Mass-media prezintă cu regularitate firmele care nu respectă legislația privind consumatorii..... 1 2 3 4 9
- F. Mi-am schimbat practicile comerciale ca rezultat al unei povești mediatizate..... 1 2 3 4 9

Complaints

NEW

A19. Care au fost principalele chestiuni de care s-au plâns clienții în ultimele 12 luni?

[DESCHISĂ CU PRECODIFICARE - Mai multe răspunsuri posibile]

- Calitatea produsului (sau serviciului) 1
- Servicii după vânzare sau despăgubiri..... 2
- Livrare, aprovizionare, instalare (inclusiv serviciu clienți) 3
- Preț, tarif, factură sau chitanță 4
- Termeni contractuali sau garanții 5
- Reclame înșelătoare, vânzare agresivă sau practici frauduloase 6
- Lipsa informațiilor clare 7
- Incidența produselor sau serviciilor nesigure 8
- Aspecte etice sau privind mediul 9
- Chestiuni legate de viața privată..... 10
- Dificultăți în schimbarea / înlocuirea furnizorului 11
- Altceva..... 12
- Niciunul 98
- [NȘ/NR]..... 99

NEW

A20. Ce procent din plângerile pe care le-ați primit în ultimele doisprezece luni ați putut rezolva direct cu clientul spre satisfacția acestuia?

- %
- [NȘ/NR]..... 999

Redress

TREND

A21. În ultimii doi ani, ați folosit mecanismele de Soluționare Alternativă a Disputelor (ADR) (adică arbitraje, avocatul poporului, organisme de conciliere, consilii de petiții ale

consumatorilor, alte organisme de soluționare a disputelor în afara instanțelor) pentru a rezolva dispute cu clienții? (Mai multe răspunsuri posibile, A se adapta pentru Finlanda)

- Nu și nu cunosc nici unul dintre aceste mecanisme 1
- Nu, dar cunosc unele mecanisme de Soluționare Alternativă a Disputelor 2
- Nu, dar sunt membru al unui organism de Soluționare Alternativă a Disputelor..... 3
- Da, am folosit mecanisme de Soluționare Alternativă a Disputelor 4
- Da, folosesc în mod regulat aceste mecanisme..... 5
- Da, prin organismul de Soluționare Alternativă a Disputelor al cărui membru sunt 6
- [NȘ/NR]..... 9

[DACĂ A21 = NU]

NEW

A22a. De ce nu ați folosit Soluționarea Alternativă a Disputelor?

CITEȘTE – ROTEȘTE - Mai multe răspunsuri posibile

- Ați fi pregătit să folosiți Soluționarea Alternativă a Disputelor dar nu a fost nevoie niciodată 1
- Nu ați știut că Soluționarea Alternativă a Disputelor era disponibilă în România pentru sectorul dvs..... 2
- Nu v-ați simțit suficient de informat despre procesul de Soluționare Alternativă a Disputelor 3
- Nu ați avut încredere în procesul de Soluționare Alternativă a Disputelor 4
- Soluționarea Alternativă a Disputelor consumă prea mult timp..... 5
- Soluționarea Alternativă a Disputelor este prea costisitoare 6
- Ați preferat să rezolvați problema în instanță..... 7
- Soluționarea Alternativă a Disputelor nu este disponibilă în România pentru sectorul dvs. 8
- Altceva..... 9
- [NȘ/NR]..... 99

[DACĂ A21 = DA]

NEW

A22b. Care a fost rezultatul ultimului caz de Soluționare Alternativă a Disputelor al dvs.?

- Disputa a fost rezolvată 1
- Soluționarea Alternativă a Disputelor a luat o decizie/opinie dar ați decis să mergeți la judecată 2
- Soluționarea Alternativă a Disputelor a luat o decizie/poziție dar consumatorul a decis să meargă în judecată 3
- Soluționarea Alternativă a Disputelor a luat o decizie/poziție dar nu v-ați supus acesteia iar consumatorul nu a mers în instanță 4
- [NȘ/NR]..... 9

[ÎNTREABĂ-I PE TOȚI]

NEW

A23. În ultimii doi ani, ați fost chemat(ă) în instanță pentru a rezolva dispute cu consumatorii?
[UN SINGUR RĂSPUNS POSIBIL]

- Da, de consumatori individuali 1
- Da, de un grup de consumatori ca parte a unui caz colectiv de judecată..... 2
- Da, de un organism reprezentativ (adică organizație a consumatorilor sau autoritate națională) ca parte a unui caz de judecată colectiv 3
- Nu 4
- [NȘ/NR]..... 9

NEW

A24. Ați prefera să rezolvați o dispută cu un grup de consumatori privind aceeași problemă prin...?
[UN SINGUR RĂSPUNS POSIBIL]

- Soluționare Alternativă a Disputelor individual sau..... 1
- Soluționare Alternativă a Disputelor colectiv sau 2
- Proceduri individuale de judecată sau 3
- Proceduri colective de judecată? 4
- [NȘ/NR]..... 9

Others

A25. Gândindu-vă la toate produsele non-alimentare aflate în prezent pe piață în România, credeți că...?
[UN SINGUR RĂSPUNS POSIBIL]

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

NEW

A26. Sunteți membru al vreunui cod de conduită sau cod de practică privind aspectele legate de consumatori sau cele comerciale din sectorul/piața dvs.?

- Da 1
- Nu 2
- [NȘ/NR]..... 9