

ZA5466

**Flash Eurobarometer 299 (Consumer Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Italy**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

A TUTTI

Q1. Può dirmi se negli ultimi 12 mesi Lei ha acquistato beni o servizi, a distanza in Italia o altrove, in uno dei seguenti modi?

[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
- A. Via Internet (sito web, email, ecc.)..... 1 2 3 4 9
- B. Per telefono 1 2 3 4 9
- C. Per corrispondenza (catalogo, ordine postale, ecc.) 1 2 3 4 9

TREND 2009

[PORRE SE LA RISPOSTA E' "2" A Q1A O Q1B OPPURE Q1C]

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 da un altro Paese dell'UE negli ultimi 12 mesi, anche se è un importo approssimativo.

- [_____]Euro (or local currency)
- [Non so/nessuna risposta] 999999999

TREND 2009

A TUTTI

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

TREND 2008

Q3. Negli ultimi 12 mesi si è trovato/a in una qualunque delle seguenti situazioni mentre acquistava qualcosa a distanza in Italia o da qualche altra parte?

- Successo 1
- Non è successo 2
- [Non so/nessuna risposta] 9

[ASK IF THE ANSWER IS 1 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

A. Un ritardo nella consegna di qualcosa acquistata da un
rivenditore/fornitore situato in Italia 1 2 9

B. Lei ha acquistato qualcosa da un rivenditore/ fornitore situato in Italia e
che non è stato affatto consegnato..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

C. Un ritardo nella consegna di qualcosa acquistata da un rivenditore/
fornitore situato in un altro Paese della UE..... 1 2 9

D. Lei ha acquistato da un rivenditore/ fornitore situato in un altro Paese
della UE e che non Le è stato affatto consegnato 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 3 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

E. Un ritardo nella consegna di qualcosa acquistato da un rivenditore/
fornitore situato al di fuori della UE 1 2 9

F. Lei ha acquistato qualcosa da un rivenditore/ fornitore situato al di fuori
della UE e che non Le è stato affatto consegnato 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

G. Lei ha voluto acquistare qualcosa da un venditore/rivenditore in un altro
Paese della UE ma il rivenditore si è rifiutato di consegnarglielo oppure di
venderglielo 1 2 9

TREND 2008

A TUTTI

Q4. Lei ha acquistato oppure ha sottoscritto qualche servizio finanziario (es. conto corrente, carte di credito, conto di risparmio, polizza assicurativa, mutuo ecc.) su Internet, telefonicamente oppure per posta negli ultimi 12 mesi?

[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

TREND 2008

A TUTTI

Q5. Pensando in generale all'acquisto di merci o servizi da rivenditori/ fornitori situati altrove nell'Unione Europea, a cui facciamo riferimento come "acquisti cross-border o transfrontalieri", La prego di dirmi fino a che punto Lei è d'accordo oppure in disaccordo con ognuna delle seguenti affermazioni.

- Totalmente d'accordo..... 1

- Tendenzialmente d'accordo..... 2
- Tendenzialmente in disaccordo 3
- Totalmente in disaccordo 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

- A. Lei è preparato ad acquistare merci e servizi utilizzando un'altra lingua dell'Unione Europea 1 2 3 4 9
- B. Lei sa dove ottenere informazioni e consigli sulle vendite cross-border o transfrontaliere
nell'Unione Europea 1 2 3 4 9
- C. Negli prossimi 12 mesi, Lei ha intenzione di fare acquisti cross-border o transfrontalieri per un
valore superiore a quelli ha fatti negli ultimi 12 mesi 1 2 3 4 9
- D. Lei non è interessato/a agli acquisti cross-border perchè non è sicuro/a dei Suoi diritti 1 2 3 4 9
- E. Lei non è interessato agli acquisti cross-border perchè non ha accesso ad Internet 1 2 3 4 9
- F. Lei non è interessato ad effettuare transazioni cross-border nell'Unione Europea nei prossimi
12 mesi 1 2 3 4 9
- G. Lei non è interessato/a ad effettuare transazioni cross-border perchè è preoccupato/a delle
difficoltà che potrebbero derivarne se ci fosse la necessità di risolvere problemi come
reclami, resi di prodotti difettosi, ecc..... 1 2 4 3 9
- H. Lei non è interessato/a ad effettuare transazioni cross-border perchè si preoccupa che
potrebbe cadere vittima di truffe o di frodi nell'acquistare merci o servizi..... 1 2 3 4 9
- I. Lei non è interessato/a ad effettuare transazioni cross-border perché si preoccupa per la
consegna..... 1 2 3 4 9

TREND 2008

A TUTTI

**Q6. Per ciascuna delle seguenti situazioni, Lei avrebbe più fiducia nel fare acquisti da rivenditori/
fornitori situati in un altro Paese dell'Unione Europea, in Italia oppure uguale fiducia in entrambi?**

- Più fiducia nei rivenditori di un altro Paese della UE 1
- Più fiducia nei rivenditori in Italia piuttosto che in un altro
Paese della UE 2
- Uguale fiducia 3
- [Non so/nessuna risposta] 9

- A. Acquistare merci o servizi via Internet 1 2 3 9
- B. Acquistare merci o servizi telefonicamente oppure per posta..... 1 2 3 9
- C. Acquistare merci o servizi da rappresentanti di vendita presso il Suo domicilio oppure sul
luogo di lavoro..... 1 2 3 9
- D. Acquistare merci o servizi da un rivenditore/ fornitore mentre è in vacanza, durante un
viaggio per fare shopping oppure durante un viaggio di lavoro..... 1 2 3 9

Q7. Attualmente, quando acquista un bene o un servizio da un fornitore/venditore all'estero, è probabile che il Suo contratto sia regolato dalla legge del venditore/ fornitore. Se in tali contratti - una volta concordato tra Lei ed il venditore/ fornitore - si applicassero norme europee uniformi a prescindere dal luogo in cui è situato il venditore / fornitore, Lei sarebbe più disposto/a, ugualmente disposto/a oppure meno disposto/a ad effettuare tali acquisti cross-border o transfrontalieri:

- più disposto/a 1
- Ugualmente disposto/a 2
- Meno disposto/a 3
- [Non so/nessuna risposta] 9

- A. ... Nell'impiego di e-commerce 1 2 3 9
- B. ... nell'impiego di locali commerciali 1 2 3 9

TREND 2009
A TUTTI

Q8. Negli ultimi 12 mesi Le è accaduta qualcuna delle cose seguenti?
[SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]

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

A. Lei si è imbattuto/a in pubblicità, comunicati o offerte commerciali non richieste (telefoniche, email spam, SMS commerciali ecc.) 1 2 9

B. Si è imbattuto/a in pubblicità, comunicati o offerte fuorvianti o ingannevoli 1 2 9

[PORRE C SE SI' AD ITEM B]

C. Ha risposto ad una pubblicità o offerta che si è
rivelata ingannevole o fuorviante..... 1 2 9

D. Si è imbattuto/a in pubblicità, comunicati o offerte fraudolente 1 2 9

[PORRE E SE SI' A ITEM D]

E. Ha risposto ad una pubblicità o offerta che si è rivelata fraudolenta..... 1 2 9

TREND 2009
A TUTTI

Q9. 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/produttore..... 1
- Sì - ma non me ne sono lamentato con il
 rivenditore/fornitore/produttore..... 2
- No 3
- [Non so/nessuna risposta] 9

TREND 2009

[PORRE SE Q9 = 1]

Q10A. In generale, è rimasto soddisfatto o no di come il/i suo/suoi reclamo/i è/sono stato/i trattato/i dal venditore/ fornitore / produttore?

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

TREND 2009

[PORRE SE Q9 = 2]

Q10B. 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 piccole..... 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] 8
- [Non so/nessuna risposta] 9

TREND 2009

[PORRE SE Q10A = 1 oppure 2]

Q11. 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

TREND 2009

A TUTTI

Q12. 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/mancata consegna 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

ORA VORREI PORLE DELLE DOMANDE SU UN ARGOMENTO DIVERSO.

TREND 2009

A TUTTI

Q13. Pensando a tutti i prodotti non alimentari attualmente sul mercato in Italia, Lei pensa che?

- Essenzialmente tutti i prodotti sono sicuri 1
- Un limitato 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

NEW

A TUTTI

Q14. E pensando a tutti i prodotti alimentari attualmente sul mercato in Italia, Lei pensa che...?

- Essenzialmente tutti i prodotti alimentari sono sicuri 1
- Un limitato numero di prodotti alimentari non sono sicuri 2
- Un numero significativo di prodotti alimentari non è sicuro 3

- [Dipende dal prodotto] 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

MODIFIED 2009

A TUTTI

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

- Sì - non un prodotto alimentare 1
- Sì - un prodotto alimentare..... 2
- SÌ, PER ENTRAMBI 3
- No..... 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

TREND 2009

[PORRE SE Q15 E' "1" O "2" OPPURE "3"]

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] 7
- [Non so/nessuna risposta] 9

TREND 2009

[PORRE SE Q15 a "4" O "9"]

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] 7
- [Non so/nessuna risposta] 9

TREND 2010

A TUTTI

Q17. Considerando ogni cosa da Lei ha acquistata la settimana scorsa; l'impatto ambientale di qualche prodotto (o servizio) ha influenzato la Sua scelta?

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

TREND 2010

A TUTTI

Q18. Se Lei considera l'impatto ambientale quando acquista un prodotto/servizio, dove vorrebbe che fossero mostrati gli impatti dei prodotti (o dei servizi) sull'ambiente?

- No - non considererei gli impatti ambientali dei prodotti (o dei servizi) 1
- Sul prodotto (se non è un servizio) 2
- Mostrato nel negozio/quando mi viene venduto 3
- Su Internet/homepage/sito web..... 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

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
- [0 0] [ANCORA STUDENTE A TEMPO PIENO]
- [0 1] [MAI STUDIATO A TEMPO PIENO]
- [9 9] [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 - È POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA]

- 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

TREND 2009

B6. Lei direbbe di vivere in....

- Cittadina rurale 1
- Piccola Città..... 2
- Città di media grandezza..... 3
- Grande città 4
- Città metropolitana/capitale..... 5
- [Non so/nessuna risposta] 9

TREND 2009

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

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