

ZA5466

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

**Country Specific Questionnaire
Malta (Maltesian)**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

ASK ALL

Q1. Jekk jogħġbok għidli jekk xtrajx xi prodotti jew servizzi f'dawn l-aħħar tnax-il xahar, f'Malta jew minn x'imkien ieħor b'xi mezzi minn dawn li ġejjin?

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- Iva, mingħand bejjiegħ/fornitur hawn Malta..... 1
 - Iva, mingħand bejjiegħ/fornitur ġo pajjiż ieħor tal-Unjoni Ewropea..... 2
 - Iva, mingħand bejjiegħ/fornitur barra mill-Unjoni Ewropea 3
 - Le..... 4
 - [Ma nafx / Bla risposta]..... 9
- A. Mill-Internet (websajt, email, eċċ)..... 1 2 3 4 9
- B. Bit-telefon..... 1 2 3 4 9
- C. Bill-posta (katalgi, ordnijiet bill-posta, eċċ) 1 2 3 4 9

TREND 2009

[ASK IF THE ANSWER IS "2" IN Q1A OR Q1B OR Q1C]

Q1A. Inti għidt li xtrajt xi haġa bit-telefon, bil-posta jew bl-internet minn pajjiż ieħor tal-Unjoni Ewropeja. Jekk jogħġbok għidli kemm infaqt b'kollox fuq dawn l-affarijiet li xtrajt minn pajjiż ieħor tal-Unjoni Ewropeja f'dawn l-aħħar tnax-il xahar, anki jekk l-ammont huwa bejn wieħed u ieħor.

- []€ (or local currency)
- [Ma nafx / Bla risposta]..... 999999999

TREND 2009

ASK ALL

Q2. F'dawn l-aħħar tnax-il xahar inti xtrajt xi oġġetti meta mort vaganza, vjaġġ ta' xiri jew negozju f'pajjiż ieħor tal-Unjoni Ewropea?

- Iva..... 1
- Le..... 2
- [Ma nafx / Bla risposta]..... 9

TREND 2008

Q3. Matul dawn l-aħħar tnax-il xahar, qatt ġrawlek xi waħda minn dawn is-sitwazzjoni li ġejjin, waqt li kont qed tixtri xi haġa bit-telefon, posta jew internet minn Malta jew minn x'imkien ieħor?

- Ġrat 1
- Ma ġratx 2
- [Ma nafx / Bla risposta]..... 9

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

- A. Dewmin fil-kunsinna xi ħaġa li xtrajt mingħand bejjiegħ/fornitur li jinstab f'Malta..... 1 2 9
- B. Xtrajt xi ħaġa mingħand bejjiegħ/fornitur li jinstab f'Malta u din qatt ma ġiet ikkunsinjata..... 1 2 9

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

- C. Dewmin fil-kunsinna ta' xi ħaġa li xtrajt mingħand bejjiegħ/fornitur li jinstab f'pajjiż ieħor tal-Unjoni Ewropeja..... 1 2 9
- D. Xtrajt xi ħaġa mingħand bejjiegħ/fornitur li jinstab f'pajjiż ieħor tal-Unjoni Ewropeja, u din qatt ma ġiet ikkunsinnjata..... 1 2 9

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

- E. Dewmin fil-kunsinna ta' xi ħaġa li xtrajt mingħand bejjiegħ/fornitur li jinstab f'pajjiż BARRA l-Unjoni Ewropeja 1 2 9
- F. Xtrajt xi ħaġa mingħand bejjiegħ/fornitur li jinstab f'pajjiż barra l-Unjoni Ewropeja, u din qatt ma ġiet ikkunsinjata 1 2 9

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

- G. Ridt tixtri xi ħaġa mingħand bejjiegħ/fornitur li jinstab f'pajjiż ieħor tal-Unjoni Ewropeja, pero' l-bejjiegħ irrifjuta li jikkunsinkalek l-oġġett jew li jbiegħlek..... 1 2 9

TREND 2008

ASK ALL

Q4. Xtrajt jew dħalt għal xi servizzi finanzjarji (per eżempju, kont kurrenti, credit cards, savings account, polza tal-assigurazzjoni, self fuq dar, eċċ) minn fuq l-Internet, telefon jew bil-posta, f'dawn l-aħħar tnax-il xhar?

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- Iva, mingħand bejjiegħ/fornitur hawn Malta..... 1
- Iva, mingħand bejjiegħ/fornitur ġo pajjiż ieħor tal-Unjoni Ewropea..... 2
- Iva, mingħand bejjiegħ/fornitur barra mill-Unjoni Ewropea 3
- [Le] 4
- [Ma nafx / Bla risposta]..... 9

TREND 2008

ASK ALL

Q5. B'mod generali meta taħseb dwar xiri ta' oġġetti jew servizzi minn bejjiegħa/fornituri li jinstabu x'imkien ieħor ġewwa l-Unjoni Ewropeja, dak li nirreferu għalih bħala "xiri minn pajjiż għall-ieħor", jekk jogħġbok għidli kemm taqbel jew ma taqbilx ma' kull waħda mill-istqarrijiet li ġejjin.

- Naqbel għal kollox..... 1
- Pjuttost naqbel..... 2

- Pjuttost ma naqbilx	3
- Ma naqbel xejn.....	4
- [Ma nafx / Bla risposta].....	9
A. Inti lest li tixtri oġġetti jew servizzi billi tuża lingwa oħra ta' pajjiż tal-Unjoni Ewropeja.....	1 2 3 4 9
B. Taf minn fejn għandek iġġib informazzjoni u pariri dwar xiri minn pajjiż għall-ieħor fl-Unjoni Ewropeja.....	1 2 3 4 9
C. Fit-tnax-il xahar li ġejjin, għandek ħsieb li tagħmel xirjiet minn pajjiż għall-ieħor li jiswew iktar minn dawk li għamilt f'dawn l-aħħar tnax-il xahar.	1 2 3 4 9
D. M'intix interessat f'xiri minn pajjiż għall-ieħor għaliex m'intix ċert dwar id-drittijiet tiegħek	1 2 3 4 9
E. M'intix interessat f'xiri minn pajjiż għall-ieħor għaliex m'għandekx aċċess għall-Internet ...	1 2 3 4 9
F. M'intix interessat li tagħmel transazzjonijiet minn pajjiż għall-ieħor fl-Unjoni Ewropeja, fit-tnax-il xahar li ġejjin.....	1 2 3 4 9
G. M'intix interessat li tagħmel transazzjonijiet minn pajjiż għall-ieħor għaliex tibza li jistgħu jinqalaw diffikultajiet jekk ikun hemm bżonn li jissolvew xi problemi bħal lmenti, jintbagħtu lura prodotti difettużi, eċċ	1 2 4 3 9
H. M'intix interessat li tagħmel transazzjonijiet minn pajjiż għall-ieħor għaliex tinkwieta li tista' tkun vittima ta' qerq jew frodi meta tixtri oġġetti jew servizzi	1 2 3 4 9
I. M'intix interessat li tagħmel transazzjonijiet minn pajjiż għall-ieħor għaliex inkwetat fuq il-kunsinnja	1 2 3 4 9

TREND 2008

ASK ALL

Q6. Għal kull wieħed minn dawn li ġejjin, kieku thossok iktar kunfidenti li tagħmel xirjiet minghand bejjiegħa li jinstabu f'pajjiż ieħor tal-Unjoni Ewropeja, f'Malta, jew thossok kunfidenti bl-istess mod fit-tnejn?

- Thossok iktar kunfidenti f'bejjiegħa minn pajjiż ieħor tal-Unjoni Ewropeja	1
- Thossok iktar kunfidenti f'bejjiegħa minn Malta milli minn pajjiż ieħor tal-Unjoni Ewropeja	2
- Kunfidenti l-istess.....	3
- [Ma nafx / Bla risposta].....	9
A. Xiri ta' oġġetti jew servizzi mill-Internet.....	1 2 3 9
B. Xiri ta' oġġetti jew servizzi bit-telefon jew bil-posta.....	1 2 3 9
C. Xiri ta' oġġetti jew servizzi minn rappreżentanti li jiġu f'darek jew fuq il-post tax-xogħol.....	1 2 3 9
D. Xiri ta' oġġetti jew servizzi mingħand bejjiegħa/fornituri waqt vaganza, vjaġġ ta' xiri jew vjaġġ ta' negozju	1 2 3 9

Q7. Bhalissa, meta tixtri oġġett jew servizz minghand bejjiegħ/fornitur li jinstab barra minn Malta, it-transazzjoni tiegħek x'aktarx li jkun skond il-liġi tal-pajjiż fejn jinstab il-bejjiegħ/fornitur. Jekk f'dan it-tip ta' transazzjonijiet jiġu applikati regoli Ewropej uniformi irrelevanti minn fejn qiegħed stabbilit il-bejjiegħ/fornitur, inti tkun iktar lest, lest bl-istess mod jew inqas lest li tagħmel xiri minn pajjiż għall-ieħor:

- Iktar lest 1
- Lest bl-istess mod..... 2
- Inqas lest 3
- [Ma nafx / Bla risposta]..... 9

A. ... f'sitwazzjonijiet ta' e-commerce 1 2 3 9

B. ... f'sitwazzjonijiet fuq il-post tan-negozju 1 2 3 9

TREND 2009

ASK ALL

Q8. Ġralek xi haġa minn dawn li ser insemmliek f'dawn l-aħħar 12-il xahar?

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- Iva..... 1
- Le..... 2
- [Ma nafx / Bla risposta]..... 9

A. Irċevejt reklami, stqarrijiet jew offerti ta' natura kummerċjali mhux mitluba (telefonati mhux mistennija, spam emails, SMS kummerċjali eċċ) 1 2 9

B. Iltqajt ma' reklami, stqarrijiet jew offerti li jiżgwidawk jew li huma qarrieqa 1 2 9

[ASK C IF YES TO ITEM B]

C. Irrispondejt għal reklam jew offerta li spicċa biex kien iqarraq jew daħaq bik 1 2 9

D. Inzertajt xi reklami, stqarrijiet jew offerti frodulenti..... 1 2 9

[ASK E IF YES TO ITEM D]

E. Irrispondejt għal reklam jew offerta li spicċa li kien frodulenti 1 2 9

TREND 2009

ASK ALL

Q9. F'dawn l-aħħar tnax-il xahar, inti ltqajt ma xi problemi meta xtrajt xi haġa minn Malta?

- Iva - u għamilt lment dwaru mal bejjiegħ / fornitur /
manufattur 1
- Iva - imma ma għamiltx lment dwaru mal bejjiegħ / fornitur /
manufattur 2
- Le..... 3
- [Ma nafx / Bla risposta]..... 9

TREND 2009

[ASK IF Q9 = 1]

Q10A. B'mod ġenerali, kont sodisfatt jew le bil-mod ta' kif ġew milqugħa l-ilment/i tiegħek mill-bejjiiegħ/fornitur/manufattur?

- Sodisfatt ħafna 4
- Pjuttost sodisfatt 3
- Mhux sodisfatt ħafna 2
- Xejn sodisfatt 1
- [Ma nafx / Bla risposta] 9

TREND 2009

[ASK IF Q9=2]

Q10B. X'kienet ir-raġuni ewlenija għaliex m'għamiltx ilment?

- Ma kienx hemm ċans li jkun hemm rimedju li jissodisfak għal problema li ltqajt magħha 1
- Is-somom involuti kienu wisq żgħir 2
- Ma kontx taf kif jew fejn ser tagħmel l-ilment 3
- Ma għamiltx lment għand il-bejjiiegħ / fornitur imma mort dritt għand it-terza parti (assoċazzjoni tal-konsumatur, avukat, arbitraġġ, medjazzjoni, korp ta' konċiljazzjoni, il-qorti) 4
- [Oħrajn] 8
- [Ma nafx / Bla risposta] 9

TREND 2009

[ASK IF Q10A = 1 OR 2]

Q11. Kif komplejt?

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- Ma ħadx aktar azzjoni 1
- Tlabt parir mingħand għaqda tal-konsumatur/ uffiċju għall-għajjnuna għall-konsumatur 2
- Tlabt parir legali 3
- Ressaqt il-każ quddiem bord ta' arbitraġġ, medjazzjoni u konċiljazzjoni 4
- Ressaqt il-każ il-qorti 5
- Għamilt ilment ma' awtorita' pubblika (awtorita' tal-konsumatur, regolatur jew awtorita' lokali/regjunali) 6
- [Oħrajn] 8
- [Ma nafx / Bla risposta] 9

TREND 2009

ASK ALL

Q12. Għal kull waħda minn dawn l-istqarrijiet, jekk jogħġbok għidli jekk taqbel jew ma taqbilx magħha. F'Malta...

- Taqbel ħafna 1

- Taqbel 2
- Ma taqbilx 3
- Ma taqbel xejn 4
- [Ma nafx / Bla risposta] 9

- A. ... Huwa faċli li ssolvi argumenti ma' bejjiegħa/ fornituri permezz ta' bord ta' arbitraġġ, medjazzjoni u konċiljazzjoni (ħsara, kunsinna tard / li ma waslet qatt, eċċ.) 1 2 3 4 9
- B. ... Huwa faċli li ssolvi argumenti ma' bejjiegħa/ fornituri permezz tal-qrati 1 2 3 4 9
- C. ... Tafda organizzazzjonijiet indipendenti biex jiproteġu d-drittijiet tiegħek bħala konsumatur 1 2 3 4 9
- D. ... Tafda l-awtoritajiet pubbliċi biex jiproteġu d-drittijiet tiegħek bħala konsumatur 1 2 3 4 9
- E. ... Tħoss li inti protett biżżejjed bil-miżuri eżistenti biex jiproteġu lill-konsumatur 1 2 3 4 9
- F. ... B' mod ġenerali, il-bejjiegħa/ fornituri f' Malta jirrispettaw id-drittijiet tiegħek bħala konsumatur 1 2 3 4 9
- G. ... Tithajjar aktar tiddefendi d-drittijiet tiegħek jekk tkun tista' tingħaqad ma' konsumaturi oħra li qed jilmentaw minħabba l-istess ħaġa 1 2 3 4 9
- H. ... Inti biddilt l-imġieba tiegħek bħala konsumatur, riżultat ta' storja fuq il-mezzi tax-xandir (eż biddilt ħanut jew prodott) 1 2 3 4 9

Nixtieq nistaqsik dwar suggett differenti.

TREND 2009

ASK ALL

Q13. Jekk taħseb fil-prodotti kollha li ma jinkludux l-ikel li bħalissa qegħdin fis-suq f' Malta, inti personalment taħseb li...?

- Essenzjalment il-prodotti kollha huma siguri 1
- Numru żgħir tal-prodotti m'humieq siguri 2
- Numru sinifikanti tal-prodotti m'humieq siguri 3
- [Jiddependi fuq il-prodott] 4
- [Ma nafx / Bla risposta] 9

NEW

ASK ALL

Q14. Meta taħseb dwar il-prodotti kollha tal-ikel li bħalissa qegħdin fis-suq f' Malta, inti taħseb li...?

- Essenzjalment il-prodotti kollha tal-ikel huma siguri 1
- Numru żgħir tal-prodotti tal-ikel m'humieq siguri 2
- Numru sinifikanti tal-prodotti tal-ikel m'humieq siguri 3
- [Jiddependi fuq il-prodott] 4
- [Ma nafx / Bla risposta] 9

MODIFIED 2009

ASK ALL

Q15. Qatt kont affettwat personalment minn prodott li ngabar lura mis-suq?	
- Iva - prodott mhux tal-ikel	1
- Iva - prodott tal-ikel.....	2
- Iva , għat-tnejn	3
- Le.....	4
- [Ma nafx / Bla risposta].....	9

TREND 2009

[ASK IF Q15 IS "1" OR "2" OR "3"]

Q16A. X'għamilt f'dik is-sitwazzjoni?

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- Ma ħadtx passi oħrajn.....	1
- kkuntattajt lill-bejjiegħ / id-distributur	2
- kkuntattajt lill-manifattur.....	3
- Ikkuntattjat l-awtoritajiet nazzjonali pubbliċi	4
- kkuntattajt organizzazzjoni tal-konusmatur	5
- Ħadt xi passi oħra	6
- [Oħrajn].....	7
- [Ma nafx / Bla risposta].....	9

TREND 2009

[Staqsij jekk Q15 hija "4" jew "9"]

Q16B. X'tagħmel li kieku ġejt affettwat/a minn prodott li ngabar lura mis-suq ta' prodott mhux tal-ikel?

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- Ma tieħux azzjoni	1
- Tikkuntattja lill-bejjiegħ / id-distributur	2
- Tikkuntattja lill-manifattur	3
- Tikkuntattja lill-awtoritajiet nazzjonali pubbliċi	4
- Tikkuntattja organizzazzjoni tal-konsumatur	5
- Kont tagħmel xi ħaġa oħra apparti l-għażliet imsemmija	6
- [Oħrajn].....	7
- [Ma nafx / Bla risposta].....	9

TREND 2010

ASK ALL

Q17. Meta taħseb fl-affarijiet kollha li xtrajt il-ġimgħa l-oħra, l-impatt fuq l-ambjent tal-prodott (jew servizz) li xtrajt, influwenzalek l-għażla tiegħek?

- Iva.....	1
- Le.....	2

- [Ma nafx / Bla risposta]..... 9

TREND 2010

ASK ALL

Q18. Jekk tikkunsidra l-impatt fuq l-ambjent meta tixtri prodott (jew servizz), fejn tixtieq li jiġu murija l-impatti fuq l-ambjent tal-prodotti jew servizzi ?

- Le - ma nikkunsidrax l-impatt fuq l-ambjent tal-prodotti (jew tas-servizzi) 1
- Fuq il-prodott innifsu (jekk ma jkunx servizz) 2
- Jintwerew fil-ħanut/ meta ibiegħuhuli 3
- Fuq l-Internet/homepage/websajt 4
- [Ma nafx / Bla risposta]..... 9

D1. Sess
[DO NOT ASK - MARK APPROPRIATE]

- [1] Raġel
- [2] Mara

D2. Kemm għandek żmien?

- sena
- [00] [REFUSAL/NO ANSWER]

D3. Kemm kellek żmien meta waqft l-edukazzjoni full-time tiegħek?
[Write in THE AGE WHEN EDUCATION WAS TERMINATED]

- sena
- [00] [STILL IN FULL TIME EDUCATION]
- [01] [NEVER BEEN IN FULL TIME EDUCATION]
- [99] [REFUSAL/NO ANSWER]

D4. Sa fejn jikkonċerna l-impjeg kurrenti tiegħek, tgħid li inti taħdem għal rasek (self-employed), int impjegat, haddiem manwali jew tgħid li int mingħajr attivita professjonali? Dan ifisser li inti
[IF A RESPONSE TO THE MAIN CATEGORY IS GIVEN, READ OUT THE RESPECTIVE SUB-CATEGORIES - ONE ANSWER ONLY]

- Self-employed

- i.e. : - farmer, forester, fisherman 11
- owner of a shop, craftsman..... 12
- professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect,...) 13
- manager of a company 14
- other 15

- Employee

- i.e. : - professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect) 21
- general management, director or top management..... 22
- middle management..... 23
- Civil servant 24
- office clerk 25
- other employee (salesman, nurse, etc....)..... 26
- other 27

- Manual worker	
→ i.e. :	
- supervisor / foreman (team manager, etc...)	31
- Manual worker	32
- unskilled manual worker	33
- other	34
- Without a professional activity	
→ i.e. :	
- looking after the home	41
- student (full time)	42
- retired	43
- seeking a job	44
- other	45
- [Rifjut]	99

TREND 2009

B6. Inti tgħid li toqgħod f'.....?	
- Villagġ fil-kampanja	1
- Belt żgħira	2
- Belt ta' daqs medju	3
- Belt kbira	4
- Belt kapitali	5
- [Ma nafx / Bla risposta]	9

TREND 2009

B7. Tista' tikkonnettja mal-internet mid-dar...	
- Iva	1
- Le	2
- [Ma nafx / Bla risposta]	9