

ZA5466

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

**Country Specific Questionnaire
Portugal**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

PERGUNTAR A TODOS

Q1. Diga-me, por favor, se nos últimos 12 meses, comprou alguns bens ou serviços, à distância, em PORTUGAL ou noutro local de alguma das seguintes formas...?

[RESPOSTAS MÚLTIPLAS 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
- A. Pela Internet (website, e-mail, etc.) 1 2 3 4 9
- B. Através do telefone 1 2 3 4 9
- C. Através do correio (catálogos, venda por correspondência, etc.) 1 2 3 4 9

TREND 2009

[PERGUNTAR SE A RESPOSTA É "2" NA Q1A OU Q1B OU Q1C]

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 últimos 12 meses, nos artigos que comprou à distância, a um outro país da UE, ainda que seja um valor aproximado.

- [_____]€ (or local currency)
- [NS/NR] 999999999

TREND 2009

PERGUNTAR A TODOS

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

- Sim 1
- Não 2
- [NS/NR] 9

TREND 2008

Q3. Durante os últimos 12 meses, aconteceu-lhe alguma das seguintes situações, quando comprava alguma coisa à distância em Portugal ou noutro sítio?

- Aconteceu 1
- Não aconteceu 2
- [NS/NR] 9

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

- A. Um atraso na entrega de alguma coisa, comprada a um vendedor/fornecedor localizado em PORTUGAL..... 1 2 9
- B. Comprou alguma coisa a um vendedor/fornecedor localizado em PORTUGAL, e esta não foi entregue de todo..... 1 2 9

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

- C. Um atraso na entrega de alguma coisa, comprada a um vendedor/fornecedor localizado noutro país da UE..... 1 2 9
- D. Comprou alguma coisa a um vendedor/fornecedor localizado noutro país da UE, e esta não foi entregue de todo..... 1 2 9

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

- E. Um atraso na entrega de alguma coisa, comprada a um vendedor/fornecedor localizado fora da UE 1 2 9
- F. Comprou alguma coisa a um vendedor/fornecedor localizado fora da UE, e esta não lhe foi entregue de todo 1 2 9

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

- G. Queria comprar alguma coisa a um vendedor/fornecedor noutro país da UE, mas o vendedor recusou-se a entregá-la ou vendê-la a si 1 2 9

TREND 2008

PERGUNTAR A TODOS

Q4. Nos últimos 12 meses, comprou ou subscreveu algum serviço financeiro (por ex. conta corrente, cartões de créditos, conta poupança, apólices de seguros, hipoteca, etc,) através da Internet, telefone ou correio?

[RESPOSTAS MÚLTIPLAS 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

TREND 2008

PERGUNTAR A TODOS

Q5. Pensando genericamente na compra de bens ou serviços a vendedores/fornecedores, localizados noutros locais da União Europeia, aquilo a que nos referimos de “compras transfronteiriças”, por favor diga-me até que ponto concorda ou discorda com cada uma das seguintes afirmações.

- Concordo totalmente..... 1

- Tendo a concordar 2
 - Tende a discordar..... 3
 - Discordo totalmente 4
 - [NS/NR] 9
- A. Está preparado(a) para comprar bens e serviços, utilizando outra língua da União Europeia 1 2 3 4 9
- B. Sabe onde obter informação e aconselhamento acerca de compras transfronteiriças na União Europeia..... 1 2 3 4 9
- C. Nos próximos 12 meses, tem intenção de fazer compras transfronteiriças, de valor superior às que fez nos últimos 12 meses 1 2 3 4 9
- D. Não está interessado(a) em compras transfronteiriças, porque não tem a certeza acerca dos seus direitos..... 1 2 3 4 9
- E. Não está interessado(a) nas compras transfronteiriças, porque não tem acesso à Internet 1 2 3 4 9
- F. Não está interessado(a) em fazer uma transacção transfronteiriça, na União Europeia, nos próximos 12 meses..... 1 2 3 4 9
- G. Não está interessado(a) em fazer uma transacção transfronteiriça, porque está preocupado(a) com dificuldades que poderão surgir, se houver necessidade de resolver problemas como reclamações, devoluções de produtos defeituosos, etc. 1 2 4 3 9
- H. Não está interessado(a) em fazer uma transacção transfronteiriça, porque está preocupado(a) em vir a ser vítima de aldrabices ou fraude, quando comprasse os bens ou serviços.... 1 2 3 4 9
- I. Não está interessado(a) em fazer uma transacção transfronteiriça, porque está preocupado(a) com a entrega..... 1 2 3 4 9

TREND 2008

PERGUNTAR A TODOS

Q6. Para cada uma das seguintes hipóteses, sentir-se-ia mais confiante em comprar a um vendedor/fornecedor localizado noutro país da União Europeia, em PORTUGAL, ou igualmente confiante com ambas as situações?

- Mais confiante em vendedores de outros países da UE 1
 - Mais confiante em vendedores de PORTUGAL, do que os de outros países da UE 2
 - Igualmente confiante 3
 - [NS/NR] 9
- A. Comprar bens ou serviços através da Internet..... 1 2 3 9
- B. Comprar bens ou serviços por telefone ou correio 1 2 3 9
- C. Comprar bens ou serviços a vendedores em sua casa ou no trabalho..... 1 2 3 9
- D. Comprar bens ou serviços a um vendedor/fornecedor enquanto está de férias, numa viagem de compras ou numa viagem de negócios 1 2 3 9

Q7. Actualmente, quando compra um bem ou um serviço a um vendedor/fornecedor localizado no estrangeiro, é provável que a sua transacção seja regida pela lei do vendedor/fornecedor. Se nesse tipo de transacções fossem aplicadas regras Europeias uniformes, independentemente do local onde o vendedor/fornecedor está estabelecido, estaria mais disposto(a), igualmente disposto(a) ou menos disposto(a) a fazer essas compras transfronteiriças:

- Mais disposto(a)..... 1
- Igualmente disposto(a) 2
- Menos disposto(a) 3
- [NS/NR] 9

- A. ... em situações de comércio electrónico 1 2 3 9
- B. ... em situações de compra no local..... 1 2 3 9

TREND 2009
 PERGUNTAR A TODOS

Q8. Alguma das seguintes situações lhe aconteceu nos últimos 12 meses?
[RESPOSTAS MÚLTIPLAS POSSÍVEIS]

- Sim 1
- Não 2
- [NS/NR] 9

A. Deparou-se por acaso com anúncios comerciais, declarações ou ofertas não solicitadas
 (telefonemas para vender algo, e-mails spam, SMS comerciais, etc.) 1 2 9

B. Deparou-se por acaso com anúncios, declarações ou ofertas deturpadas ou enganosas 1 2 9

[PERGUNTAR C SE SIM NO ITEM B]

C. Respondeu a um anúncio ou oferta que afinal era publicidade enganosa 1 2 9

D. Deparou-se por acaso com anúncios, declarações ou ofertas fraudulentas..... 1 2 9

[PERGUNTAR E SE SIM NO ITEM D]

E. Respondeu a um anúncio ou oferta que afinal era publicidade fraudulenta 1 2 9

TREND 2009
 PERGUNTAR A TODOS

Q9. Nos últimos 12 meses, encontrou algum problema quando comprou alguma coisa em PORTUGAL?

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

TREND 2009

[PERGUNTAR SE Q9 = 1]

Q10A. Em geral, ficou ou não satisfeito(a) com o modo como a(s) sua(s) reclamação(ões) foi (foram) tratada(s) pelo vendedor / fornecedor/fabricante?

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

TREND 2009

[PERGUNTAR SE Q9 = 2]

Q10B. 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
- Os montantes envolvidos eram demasiado pequenos 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] 8
- [NS/NR] 9

TREND 2009

[PERGUNTAR SE Q10A = 1 OU 2]

Q11. 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

TREND 2009

PERGUNTAR A TODOS

Q12. 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 adequadamente protegido(a) 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

GOSTARIA AGORA DE LHE FAZER PERGUNTAS SOBRE UM TÓPICO DIFERENTE

TREND 2009

PERGUNTAR A TODOS

Q13. 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

NEW

PERGUNTAR A TODOS

Q14. E pensando em todos os produtos alimentares actualmente no mercado, em PORTUGAL, acha que...?

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

MODIFIED 2009
 PERGUNTAR A TODOS

Q15. Alguma vez foi pessoalmente afectado(a) pela retirada de um produto do mercado?

- Sim - um produto não-alimentar 1
- Sim - um produto alimentar..... 2
- Sim, PARA AMBOS 3
- Não..... 4
- [NS/NR] 9

TREND 2009
 [PERGUNTAR SE Q15 É "1" OU "2" OU "3"]

Q16A. O que é que fez nessa situação?

[RESPOSTAS MÚLTIPLAS 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] 7
- [NS/NR] 9

TREND 2009
 [PERGUNTAR SE Q15 É "4" OU "9"]

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

[RESPOSTAS MÚLTIPLAS 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]..... 7
- [NS/NR] 9

TREND 2010

PERGUNTAR A TODOS

Q17. Considerando tudo o que comprou na semana passada; o impacto ambiental de algum produto (ou serviço) influenciou a sua escolha?

- Sim 1
- Não..... 2
- [NS/NR] 9

TREND 2010

PERGUNTAR A TODOS

Q18. Se tem em consideração o impacto ambiental quando adquire um produto/serviço, onde gostaria que os impactos ambientais dos produtos (ou dos serviços) fossem exibidos?

- Não - Eu não levaria em consideração o impacto ambiental de produtos (ou de serviços) 1
- No produto (se não for um serviço)..... 2
- Exibidos na loja/ quando me é vendido 3
- Na Internet/página inicial (homepage)/website..... 4
- [NS/NR] 9

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 - UMA RESPOSTA APENAS]**

- 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 |

- Trabalhador manual

| | | |
|----------|---|----|
| → 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 |

- Sem actividade profissional

| | | |
|----------|-------------------------------------|----|
| → i.e. : | - doméstica(o) | 41 |
| | - estudante (a tempo inteiro) | 42 |
| | - reformado(a) | 43 |
| | - à procura de emprego | 44 |
| | - outra | 45 |

| | |
|-----------------|----|
| - [Recusa]..... | 99 |
|-----------------|----|

TREND 2009

B6. Diria que vive numa...?

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

TREND 2009

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

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