

ZA5466

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

**Country Specific Questionnaire
Romania**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

Q1. Vă rog să îmi spuneți dacă ați cumpărat vreun bun sau serviciu în ultimele 12 luni la distanță în România sau în altă parte în oricare dintre următoarele moduri?

[MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- Da, de la un comerciant / furnizor aflat în România 1
 - Da, de la un comerciant / furnizor aflat în altă țară UE 2
 - Da, de la un comerciant / furnizor aflat în afara UE..... 3
 - Nu..... 4
 - [NȘ/NR]..... 9
- A. Prin Internet (site web, email, etc.)..... 1 2 3 4 9
- B. Prin telefon 1 2 3 4 9
- C. Prin poștă (cataloge, comandă prin poștă, etc.) 1 2 3 4 9

TREND 2009

[ÎNTREABĂ DACĂ RĂSPUNSUL ESTE "2" LA Q1A SAU Q1B SAU Q1C]

Q1A. Ați spus că ați cumpărat ceva la distanță (prin telefon, poștă sau internet) din altă țară UE. Vă rog să îmi spuneți cât ați cheltuit în total pe obiectele cumpărate la distanță din altă țară UE în ultimele 12 luni, chiar dacă este o sumă aproximativă.

- [_____]Euro (or local currency)
- [NȘ/NR]..... 999999999

TREND 2009

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

Q2. În ultimele 12 luni ați cumpărat bunuri de orice fel în timpul călătoriei de vacanță, cumpărături sau afaceri în altă țară UE?

- Da 1
- Nu..... 2
- [NȘ/NR]..... 9

TREND 2008

Q3. În ultimele 12 luni vi s-a întâmplat vreuna din următoarele situații atunci când ați cumpărat ceva la distanță în România sau în altă parte?

- S-a întâmplat 1
- Nu s-a întâmplat 2
- [NȘ/NR]..... 9

[ÎNTREABĂ DACĂ RĂSPUNSUL ESTE 1 LA Q1.A SAU Q1.B SAU Q1.C]

- A. O întârziere la livrarea a ceva cumpărat de la un comerciant / furnizor situat în România 1 2 9
- B. Ați cumpărat ceva de la un comerciant / furnizor situat în România și nu a fost livrat deloc 1 2 9

[ÎNTREABĂ DACĂ RĂSPUNSUL ESTE 2 LA Q1.A SAU Q1.B SAU Q1.C]

- C. O întârziere la livrarea a ceva cumpărat de la un comerciant / furnizor situat în altă țară UE 1 2 9
- D. Ați cumpărat ceva de la un comerciant / furnizor situat în altă țară UE și nu a fost livrat deloc 1 2 9

[ÎNTREABĂ DACĂ RĂSPUNSUL ESTE 3 LA Q1.A SAU Q1.B SAU Q1.C]

- E. O întârziere la livrarea a ceva cumpărat de la un comerciant / furnizor situat în afara UE..... 1 2 9
- F. Ați cumpărat ceva de la un comerciant / furnizor situat în afara UE și nu a fost livrat deloc 1 2 9

[ÎNTREABĂ DACĂ RĂSPUNSUL ESTE 2 LA Q1.A SAU Q1.B SAU Q1.C]

- G. Ați vrut să cumpărați ceva de la un comerciant / furnizor din altă țară UE dar vânzătorul a refuzat să vă livreze sau să vă vândă 1 2 9

TREND 2008

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

Q4. Ați cumpărat sau v-ați înscris pentru vreun produs financiar (adică cont curent, carduri de credit, cont de economii, poliță de asigurare, ipotecă, etc.) prin Internet, telefon sau poștă în ultimele 12 luni?

[MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- Da, de la un comerciant / furnizor aflat în România 1
- Da, de la un comerciant / furnizor aflat în altă țară UE 2
- Da, de la un comerciant / furnizor aflat în afara UE..... 3
- [Nu] 4
- [NS/NR]..... 9

TREND 2008

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

Q5. Gândindu-vă în general la cumpărarea bunurilor sau serviciilor de la comercianți/furnizori situați în altă parte în Uniunea Europeană, la care ne referim drept "cumpărare transfrontalieră", vă rog să-mi spuneți în ce măsură sunteți de acord sau dezacord cu fiecare dintre următoarele afirmații.

- Total de acord 1
- Tind să fiu de acord 2
- Tind să nu fiu de acord..... 3
- Dezacord total..... 4

- [NȘ/NR] 9

- A. Sunteți pregătit să cumpărați bunuri și servicii folosind altă limbă din Uniunea Europeană 1 2 3 4 9
- B. Știți de unde să obțineți informații și sfaturi despre cumpărăturile transfrontaliere în Uniunea Europeană 1 2 3 4 9
- C. În următoarele 12 luni, intenționați să faceți achiziții transfrontaliere care valorează mai mult decât cele pe care le-ați făcut în ultimele 12 luni..... 1 2 3 4 9
- D. Nu sunteți interesat de cumpărături transfrontaliere deoarece nu sunteți sigur de drepturile dumneavoastră..... 1 2 3 4 9
- E. Nu sunteți interesat de cumpărăturile transfrontaliere deoarece nu aveți acces la Internet 1 2 3 4 9
- F. Nu sunteți interesat să faceți o tranzacție transfrontalieră în Uniunea Europeană în următoarele 12 luni 1 2 3 4 9
- G. Nu sunteți interesat să faceți o tranzacție transfrontalieră deoarece sunteți îngrijorat că ar putea apărea dificultăți dacă ar exista nevoia de a rezolva probleme precum plângeri, returnarea produselor defecte, etc. 1 2 4 3 9
- H. Nu sunteți interesat să faceți o tranzacție transfrontalieră deoarece sunteți îngrijorat că ați putea deveni victimă a înșelătoriilor sau fraudelor la cumpărarea bunurilor sau serviciilor 1 2 3 4 9
- I. Nu sunteți interesat să faceți o tranzacție transfrontalieră deoarece sunteți îngrijorat de livrare 1 2 3 4 9

TREND 2008

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

Q6. Pentru fiecare dintre următoarele, ați avea mai multă încredere să faceți cumpărături de la comercianți/furnizori situați în altă țară a Uniunii Europene, în România sau în egală măsură încrezător în ambele?

- Mai multă încredere în vânzătorii din altă țară UE 1
- Mai multă încredere în vânzătorii din România decât din altă țară UE 2
- În egală măsură încrezător 3
- [NȘ/NR] 9

- A. Cumpărarea bunurilor sau serviciilor prin Internet..... 1 2 3 9
- B. Cumpărarea bunurilor sau serviciilor prin telefon sau poștă 1 2 3 9
- C. Cumpărarea bunurilor sau serviciilor de la reprezentanți de vânzare acasă la dvs. sau la locul de muncă 1 2 3 9
- D. Cumpărarea bunurilor sau serviciilor de la un comerciant/furnizor când sunteți în vacanță, în călătorie de cumpărături sau în călătorie de afaceri 1 2 3 9

Q7. În prezent, atunci când cumpărați un bun sau serviciu de la un comerciant/furnizor de peste graniță, tranzacția dumneavoastră este cel mai probabil să se afle sub incidența legii comerciantului/furnizorului.
Dacă în astfel de tranzacții s-ar aplica un singur set de legi Europene independent de locația comerciantului/furnizorului, ați fi mai dispus, în egală măsură dispus sau mai puțin dispus să faceți astfel de cumpărături transfrontaliere:

- Mai dispus 1
- În egală măsură dispus..... 2
- Mai puțin dispus..... 3
- [NȘ/NR] 9

A. ... în situații de comerț electronic 1 2 3 9

B. ... în situații de comerț la sedii 1 2 3 9

TREND 2009

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

Q8. Vi s-a întâmplat vreuna dintre următoarele situații în ultimele 12 luni?

[MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- Da 1
- Nu..... 2
- [NȘ/NR] 9

A. Ați întâlnit publicitate comercială, declarații sau oferte nesolicitate (apeluri telefonice nesolicitate pentru a va vinde ceva, email spam, SMS-uri comerciale, etc.) 1 2 9

B. Ați întâlnit publicitate, declarații sau oferte amăgitoare sau înșelătoare 1 2 9

[ÎNTREABĂ C DACĂ DA LA ITEMUL B]

C. Ați răspuns la o publicitate sau ofertă care s-a dovedit a fi amăgitoare sau înșelătoare 1 2 9

D. Ați întâlnit publicitate, declarații sau oferte frauduloase..... 1 2 9

[ÎNTREABĂ E DACĂ DA LA ITEMUL D]

E. Ați răspuns la o publicitate sau ofertă care s-a dovedit a fi frauduloasă..... 1 2 9

TREND 2009

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

Q9. În ultimele 12 luni, ați întâmpinat vreo problemă când ați cumpărat ceva în România?

- Da - și am făcut plângere despre aceasta la comerciant/
furnizor/ producător..... 1
- Da - dar nu am făcut plângere despre aceasta la comerciant/
furnizor/ producător..... 2
- Nu..... 3
- [NȘ/NR] 9

TREND 2009

[ÎNTREABĂ DACĂ Q9 = 1]

Q10A. În general, ați fost mulțumit sau nu de modul în care comerciantul/ furnizorul/ producătorul a tratat reclamația/reclamațiile?

- Foarte mulțumit(ă)..... 4
- Destul de mulțumit(ă)..... 3
- Nu prea mulțumit(ă) 2
- Deloc mulțumit(ă) 1
- [NȘ/NR]..... 9

TREND 2009

[ÎNTREABĂ DACĂ Q9 = 2]

Q10B. Care a fost principalul motiv pentru care nu ați făcut reclamație?

- Era puțin probabil să fi primit o rezolvare mulțumitoare la problema pe care ați întâmpinat-o..... 1
- Sumele implicate erau prea mici..... 2
- Nu ați știut cum sau unde să faceți reclamație 3
- Nu ați făcut plângere la comerciant/funizor dar ați apelat direct la altcineva (asociație a consumatorilor, avocat, arbitru, mediator, organizație de conciliere, instanță)..... 4
- [Altceva] 8
- [NȘ/NR]..... 9

TREND 2009

[ÎNTREABĂ DACĂ Q10A = 1 SAU 2]

Q11. Cum ați procedat mai departe?

[MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- Nu ați luat măsuri suplimentare 1
- Ați cerut sfatul unei asociații de consumatori / unui birou de sprijin al
consumatorilor 2
- Ați cerut sfatul unui avocat 3
- Ați adus problema la cunoștința unei autorități de arbitrare,
mediere sau
conciliere 4
- Ați mers cu problema în instanță 5
- Ați făcut plângere la o autoritate publică (autoritate a
consumatorului, de reglementare, locală sau regională) 6
- [Altceva] 8
- [NȘ/NR]..... 9

TREND 2009

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

Q12. Pentru fiecare dintre următoarele afirmații, vă rog să îmi spuneți dacă sunteți sau nu de acord cu aceasta. În România ...

- Puternic de acord 1
 - De acord 2
 - Dezacord 3
 - Dezacord puternic 4
 - [NȘ/NR] 9
- A. ... Disputele cu comercianții/furnizorii se rezolvă ușor prin intermediul unui organism de arbitraj, mediere sau conciliere (în cazuri de produse defecte, livrare întârziată, lipsa livrării etc.)..... 1 2 3 4 9
- B. ... Rezolvarea disputelor cu comercianții/furnizorii se realizează ușor prin intermediul instanțelor 1 2 3 4 9
- C. ... Aveți încredere că organizațiile de consumatori independente vă protejează
☐drepturile de consumator..... 1 2 3 4 9
- D. ... Aveți încredere că autoritățile publice vă protejează drepturile de
☐consumator. 1 2 3 4 9
- E. ... Simțiți că sunteți protejat suficient prin actualele măsuri de protecție a
☐consumatorilor. 1 2 3 4 9
- F. ... În general, comercianții/furnizorii din România vă respectă drepturile de consumator. ... 1 2 3 4 9
- G. ... Ați fi mai dispus să vă apărați drepturile dacă v-ați putea asocia cu alți consumatori care s-au
plâns de același lucru..... 1 2 3 4 9
- H. ... V-ați schimbat comportamentul de consumator în urma unei povești mediatice (ex. ați
schimbat magazinul sau produsul) 1 2 3 4 9

ACUM AȘ VREA SĂ VĂ ÎNTREB DESPRE UN SUBIECT DIFERIT.

TREND 2009

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

Q13. Gândindu-vă la toate produsele nealimentare care se găsesc în acest moment pe piață în România, dvs. credeți că ...?

- În general, toate produsele sunt sigure. 1
- Un mic număr de produse nu sunt sigure..... 2
- Un număr important de produse nu sunt sigure 3
- [Depinde de produs] 4
- [NȘ/NR] 9

NEW

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

Q14. Și gândindu-vă la toate produsele alimentare care se găsesc în acest moment pe piață în România, dvs. credeți că ...?

- În general toate produsele alimentare sunt sigure..... 1
- Un mic număr de produse alimentare nu sunt sigure. 2
- Un număr important de produse alimentare nu sunt sigure..... 3
- [Depinde de produs] 4
- [NȘ/NR] 9

MODIFIED 2009

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

Q15. Ați fost vreodată afectat personal de rechemarea unui produs de pe piață?

- Da - un produs nealimentar 1
- Da - un produs alimentar..... 2
- DA, DE AMBELE 3
- Nu..... 4
- [NȘ/NR] 9

TREND 2009

[ÎNTREABĂ DACĂ Q15 ESTE "1" SAU "2" SAU "3"]

Q16A. Ce ați făcut în acea situație?

[MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- Nu ați întreprins nicio acțiune..... 1
- Ați contactat comerciantul/distribuitorul 2
- Ați contactat producătorul..... 3
- Ați contactat autoritățile publice naționale 4
- Ați contactat o organizație de consumatori..... 5
- Ați întreprins alte acțiuni 6
- [Altceva] 7
- [NȘ/NR] 9

TREND 2009

[ÎNTREABĂ DACĂ Q15 ESTE "4" SAU "9"]

Q16B. Ce ați face dacă ați fi afectat de rechemarea unui produs non-alimentar?

[MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]

- Nu ați face nimic 1
- Ați contacta comerciantul/distribuitorul 2
- Ați contacta producătorul..... 3
- Ați contacta autoritățile publice naționale 4
- Ați contacta o organizație de consumatori 5
- Ați face altceva decât opțiunile menționate 6

- [Altceva] 7
- [NȘ/NR] 9

TREND 2010

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

Q17. Luând în considerare tot ce ați cumpărat săptămâna trecută; a influențat impactul asupra mediului al oricărui produs (sau serviciu) alegerea dumneavoastră?

- Da 1
- Nu 2
- [NȘ/NR] 9

TREND 2010

ÎNTREABĂ-I PE TOȚI

Q18. Dacă luați în considerare impactul asupra mediului la cumpărarea unui produs/serviciu, unde ați prefera să fie afișate impactele asupra mediului ale produselor (sau ale serviciilor)?

- Nu - nu iau în considerare impactul asupra mediului al produselor (sau serviciilor) 1
- Pe produs (dacă nu este serviciu) 2
- Afișat în magazin / atunci când îmi este vândut 3
- Pe internet/homepage/website..... 4
- [NȘ/NR] 9

D1. Sexul

[NU ÎNTREBA - MARCHEAZĂ RĂSPUNSUL CORESPUNZĂTOR]

- [1] Masculin
- [2] Feminin

D2. Ce vârstă aveți?

- [] [] ani
- [00] [Refuz/Fără răspuns]

D3. Ce vârstă aveți când ați terminat ultima școală la zi?

[Scrie VÂRSTA LA CARE A TERMINAT ȘCOALA]

- [] [] ani
- [0 0] [ÎNCĂ URMEAZĂ O FORMĂ DE ÎNVĂȚĂMÂNT LA ZI]
- [0 1] [NU A FOST VREODATĂ LA ȘCOALĂ CU CURSURI DE ZI]
- [9 9] [Refuz/Fără răspuns]

D4. În ce privește ocupația dvs. actuală, ați spune că sunteți întreprinzător pe cont propriu, angajat, muncitor necalificat sau ați spune că nu aveți o activitate profesională? Înseamnă că sunteți...

[DACĂ VĂ ESTE DAT UN RĂSPUNS DIN CATEGORIA GENERALĂ, CITEȘTE SUB-CATEGORIILE CORESPUNZĂTOARE - UN SINGUR RĂSPUNS]

- Întreprinzător pe cont propriu

→ i.e. : - agricultor, silvicultor, pescar 11

- proprietarul unui magazin, meșteșugar	12
- specialist cu studii superioare (avocat, medic, contabil, arhitect,...)	13
- managerul unei companii	14
- altceva	15
- Angajat	
→ i.e. :	
- specialist cu studii superioare angajat (medic, avocat, contabil, arhitect)	21
- manager general, director, poziție de management de top	22
- poziție managerială de mijloc.....	23
- Funcționar public	24
- Funcționar, lucrător la birou.....	25
- Alt angajat (vânzător, asistentă, etc...).....	26
- altceva	27
- Muncitor calificat	
→ i.e. :	
- Maistru / supervizor (șef de echipă, etc...).....	31
- Muncitor calificat	32
- Muncitor necalificat	33
- altceva	34
- Fără o activitate profesională	
→ i.e. :	
- are grijă de gospodărie	41
- Student (la zi)	42
- pensionar	43
- în căutarea unui loc de muncă	44
- altceva	45
- [Refuz]	99

TREND 2009

B6. Ați spune că locuiți în...?

- Mediul rural	1
- Oraș mic	2
- Oraș mediu.....	3
- Oraș mare	4
- Oraș foarte mare / capitală.....	5
- [NȘ/NR]	9

TREND 2009

B7. Aveți acasă conexiune la internet ...

- Da	1
- Nu.....	2
- [NȘ/NR]	9