

**ZA5615**

**Flash Eurobarometer 332  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire  
Italy**

FL332 - IT

L'atteggiamento dei consumatori verso gli acquisti transfrontalieri e protezione del consumatore

D1 Quanti anni ha?

(SCRIVERE CHIARAMENTE - SE "RIFIUTA" CODICE '99')

--	--

D2 Sesso dell'intervistato

Maschio	1
Femmina	2

UN VENDITORE È IL RIVENDITORE AL DETTAGLIO DI MERCE - SIA IN NEGOZIO SIA SUL WEB - UN FORNITORE È IL VENDITORE DI UN SERVIZIO

A TUTTI

--

Q1 Può dirmi se negli ultimi 12 mesi Lei ha acquistato beni o servizi su Internet, telefonicamente o per corrispondenza in Italia o altrove, in uno dei seguenti modi...?

(POSSIBILI PIU' RISPOSTE)

	(LEGGERE)	Si, da un venditore/fornitore situato in Italia	Si, da un venditore/fornitore situato in un altro Paese dell'UE	Si da un venditore/fornitore situato in un Paese al di fuori dell'UE	No	Non so/nessuna risposta (NON LEGGERE)
--	-----------	---	---	--	----	---------------------------------------

1	Via Internet (sito web, e-mail, ecc.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Per telefono	1,	2,	3,	4,	5,
3	Per corrispondenza (catalogo, ordine postale, ecc.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

PORRE Q2.1 SE "Si, da un venditore/fornitore situato in Italia", CODICE 1 IN Q1.1 O/E Q1.2 O/E Q1.3 – ALTRI PASSARE A Q2.2

PROG: L'importo deve essere registrato direttamente nella valuta locale, questo importo sarà convertito automaticamente in Euro (la tabella per la conversione è stata inviata)

--

Q2.1 Lei ha detto di aver acquistato qualcosa via Internet, telefonicamente o per corrispondenza da un venditore/fornitore in Italia. Mi può dire quanto ha speso in totale per i beni e i servizi acquistati via Internet, per telefono o per corrispondenza in Italia negli ultimi 12 mesi, anche se è un importo approssimativo.

(INT.: SE "NON SO" CODIFICARE "999999")

€

NEW

PORRE Q2.2 SE "Sì, da un venditore/fornitore situato in un altro Paese dell'UE", CODICE 2 IN Q1.1 O\È Q1.2 O\È Q1.3 – ALTRI PASSARE A Q2.3

PROG: L'importo deve essere registrato direttamente nella valuta locale, questo importo sarà convertito automaticamente in Euro (la tabella per la conversione è stata inviata)

Q2.2 Lei ha detto di aver acquistato qualcosa via Internet, telefonicamente o per corrispondenza da un venditore/fornitore situato in UN ALTRO PAESE DELL'UE. La prego di dirmi quanto ha speso in totale per i beni e i servizi acquistati via Internet, per telefono o per corrispondenza in un altro Paese dell'UE negli ultimi 12 mesi, anche se è un importo approssimativo.

(INT.: SE "NON SO" CODIFICARE "999999")

€

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

PORRE Q2.3 SE "Sì da un venditore/fornitore situato in un Paese al di fuori dell'UE", CODICE 3 IN Q1.1 O\È Q1.2 O\È Q1.3 – ALTRI PASSARE A Q3

PROG: L'importo deve essere registrato direttamente nella valuta locale, questo importo sarà convertito automaticamente in Euro (la tabella per la conversione è stata inviata)

Q2.3 Lei ha detto di aver acquistato qualcosa via Internet, telefonicamente o per corrispondenza da un venditore/fornitore di un altro Paese fuori dall'UE. La prego di dirmi quanto ha speso in totale per i beni e i servizi acquistati via Internet, per telefono o per corrispondenza in un altro Paese fuori dall'UE negli ultimi 12 mesi, anche se è un importo approssimativo.

(INT.: SE "NON SO" CODIFICARE "999999")

€

NEW

PORRE Q3 SE CODICE 1 O 2 IN Q1.1 O/E Q1.2 O/E Q1.3 – ALTRI PASSARE A Q4

Q3 Negli ultimi 12 mesi si è trovato/a in una qualunque delle seguenti situazioni mentre acquistava qualcosa via Internet, telefonicamente o per corrispondenza in Italia o altrove?

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	E' successo	Non è successo	Non so/nessun a risposta [NON LEGGERE ]
1	Un ritardo nella consegna di qualcosa acquistata da un rivenditore/fornitore situato in Italia	1	2	3
2	Lei ha acquistato qualcosa da un rivenditore/fornitore situato in Italia e che non le è stato mai consegnato	1	2	3
3	Un ritardo nella consegna di qualcosa acquistata da un rivenditore/ fornitore situato in un altro Paese della UE	1	2	3
4	Lei ha acquistato qualcosa da un rivenditore/fornitore situato in un altro Paese della UE e che non Le è stato mai consegnato	1	2	3
5	Lei avrebbe voluto acquistare qualcosa da un rivenditore/fornitore in un altro Paese della UE ma il rivenditore non consegnava o vendeva in Italia	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

A TUTTI

Q4 Negli ultimi 12 mesi ha acquistato qualche bene durante un viaggio di vacanza, per shopping o di lavoro in un altro paese dell'UE ?

(UNA SOLA RISPOSTA)

Sì	1
No	2
Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE]	3

FL 299 Q2

Q5 Pensando in generale all'acquisto di merci o servizi da rivenditori/ fornitori situati altrove nell'Unione Europea, a cui ci riferiamo come "acquisti transfrontalieri", La prego di dirmi quanto è d'accordo oppure in disaccordo con ognuna delle seguenti affermazioni.

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	Completa mente d'accordo	Abbastanz a d'accordo	Poco d'accordo	Per niente d'accordo	Non so/nessun a risposta [NON LEGGERE ]
--	-----------	--------------------------------	-----------------------------	-------------------	-------------------------	--

1	E' disposto ad acquistare merci e servizi utilizzando un'altra lingua dell'Unione Europea	1	2	3	4	5
2	Lei sa dove ottenere informazioni e consigli sulle vendite transfrontaliere nell'Unione Europea	1	2	3	4	5
3	Negli prossimi 12 mesi, Lei ha intenzione di fare acquisti transfrontalieri per un valore superiore a quelli fatti negli ultimi 12 mesi	1	2	3	4	5
4	Lei non è interessato ad effettuare transazioni transfrontaliere nell'Unione Europea nei prossimi 12 mesi	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6 Per ciascuna delle seguenti situazioni, Lei si fida di più ad acquistare da rivenditori/ fornitori situati in un altro Paese dell'Unione Europea, in Italia oppure uguale fiducia in entrambi?

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	Più fiducia nei rivenditori di un altro Paese della UE	Più fiducia nei rivenditori in Italia piuttosto che in un altro Paese della UE	Uguale fiducia	Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE]
--	-----------	--	--	----------------	---------------------------------------

1	Acquistare merci o servizi via Internet	1	2	3	4
2	Acquistare merci o servizi telefonicamente oppure per posta	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Negli ultimi 12 mesi Le è accaduta qualcuna delle cose seguenti?

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	Sì	No	Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE]
--	-----------	----	----	---------------------------------------

1	Lei si è imbattuto/a in pubblicità, comunicati o offerte commerciali non richieste (telefoniche, spam via e-mail, SMS commerciali, ecc.)	1	2	3
2	Si è imbattuto/a in pubblicità, comunicati o offerte fuorvianti o ingannevoli	1	2	3
3	Ha risposto ad una pubblicità o offerta che si è rivelata ingannevole o fuorviante	1	2	3
4	Si è imbattuto/a in pubblicità, comunicati o offerte fraudolente	1	2	3
5	Ha risposto ad una pubblicità o offerta che si è rivelata fraudolenta	1	2	3
6	Si è imbattuto/a in comunicati esagerati o fuorvianti sugli effetti benefici di prodotti per l'ambiente	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

--

Q8	Supponiamo che lei abbia ordinato un articolo per posta, telefono o internet: pensa di avere diritto di renderlo 4 giorni dopo la consegna ed essere rimborsato, senza dare spiegazioni?
----	--

(UNA SOLA RISPOSTA)
---------------------

Sì	1
No	2
Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE]	3

EB73.3 QA6
------------

--

Q9	Immagini che il nuovo frigorifero da lei acquistato 18 mesi fa si rompa non per causa sua. Lei non ha acquistato alcuna garanzia aggiuntiva. Pensa di avere diritto alla riparazione o sostituzione gratis?
----	---

(UNA SOLA RISPOSTA)
---------------------

Sì	1
No	2
Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE]	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED
---------------------------

--

Q10	Immagini di ricevere per posta due DVD didattici che non ha ordinato, assieme a un conto di 20 euro da pagare per i prodotti. È obbligato a pagare la fattura?
-----	--

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)
-------------------------------

No, e non è neanche obbligato a rimandare indietro i DVD	1
No, a condizione di rimandare indietro i DVD	2
Sì, è obbligato a pagare	3
Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE]	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED
----------------------------

--

Q11	Negli ultimi 12 mesi, Lei ha riscontrato qualche problema quando ha acquistato qualcosa in Italia?
-----	--

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)
-------------------------------

Sì - e se ne è lamentato con il rivenditore/fornitore/produttore	1
Sì - ma non se ne è lamentato con il rivenditore/fornitore/produttore	2
No	3

Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE] 4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

PORRE Q12.1 SE "Sì - e se ne è lamentato con il rivenditore/fornitore/produttore", CODICE 1 IN Q11 – ALTRI PASSARE A Q12.2

Q12.1 In generale, è rimasto soddisfatto o no di come il/i suo/i reclamo/i è/sono stato/i trattato/i dal venditore/ fornitore / produttore?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Molto soddisfatto/a	1
Abbastanza soddisfatto/a	2
Non molto soddisfatto/a	3
Per niente soddisfatto/a	4
Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE]	5

FL 299 Q10A

PORRE Q12.2 SE "Sì - ma non me ne sono lamentato con il rivenditore/fornitore/produttore", CODICE 2 IN Q11 – ALTRI PASSARE A Q13

Q12.2 Quali sono state le ragioni principali per le quali Lei non ha presentato un reclamo?

(LEGGERE - POSSIBILI PIU' RISPOSTE)

Era improbabile che potesse trovare una soluzione soddisfacente al problema avuto	1,
Le somme in gioco erano troppo piccole	2,
Non sapeva come o dove reclamare	3,
Non conosceva con sicurezza i propri diritti in qualità di consumatore	4,
Ha pensato che ci sarebbe voluto troppo tempo	5,
Ha provato a lamentarsi per altri problemi in passato ma senza alcun successo	6,
Non ha reclamato con il venditore/fornitore ma è andato/a direttamente da una terza parte (associazione di consumatori, avvocato, arbitrato, mediazione, organo di conciliazione, al Tribunale)	7,
Altro (SPONTANEO)	8,
Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE]	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

PORRE Q13 SE "Non molto soddisfatto/a" (CODICE 3) O "Per niente soddisfatto/a" (CODICE 4) IN Q12.1 – ALTRI PASSARE A Q14

Q13 Come ha proceduto?

(LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

Non ha fatto niente	1,
Ha chiesto consiglio ad un'associazione di 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 (Autorità per la Tutela del Consumatore, organismo di regolamentazione o autorità locale/regionale)	6,
Altro (SPONTANEO)	7,
Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE]	8,

FL 299 Q11

A TUTTI

Q14 Potrebbe dirmi se è d'accordo o in disaccordo con ognuna delle seguenti frasi. In Italia...

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	Fortement e d'accordo	D'accordo	In disaccordo	Fortement e in disaccordo	Non so/nessun a risposta [NON LEGGERE ]
1	...è 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	5
2	...è facile risolvere le dispute con i venditori/fornitori davanti a un tribunale	1	2	3	4	5
3	...Lei ha fiducia nelle organizzazioni indipendenti dei consumatori per proteggere i suoi diritti di consumatore	1	2	3	4	5

4	...Lei si fida delle autorità pubbliche per proteggere i Suoi diritti di consumatore	1	2	3	4	5
5	...Lei pensa di essere adeguatamente protetto dalle attuali norme di protezione del consumatore	1	2	3	4	5
6	...In generale, i venditori/fornitori in Italia rispettano i Suoi diritti di consumatore	1	2	3	4	5
7	...Lei ha modificato il Suo comportamento di consumatore come conseguenza di una storia apparsa sui media (es. ha cambiato negozio o prodotto)	1	2	3	4	5
8	...Lei guarda/ascolta regolarmente programmi TV o Radio relativi ai problemi dei consumatori	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

LEGGERE: "Sicurezza del prodotto" si riferisce solo ai prodotti di largo consumo e non comprende i beni durevoli. Un prodotto non è sicuro quando non è conforme agli standard di sicurezza (e non perché si tratta di un'arma come un fucile o un coltello)

Q15 Pensando a tutti i prodotti non alimentari attualmente sul mercato in Italia, Lei pensa che ....?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Essenzialmente tutti i prodotti sono sicuri	1
Un piccolo numero di prodotti non è sicuro	2
Un numero significativo di prodotti non è sicuro	3
Dipende dal prodotto (SPONTANEO)	4
NON SA/NESSUNA RISPOSTA (NON LEGGERE)	5

FL 299 Q13

Q16 E pensando a tutti i prodotti alimentari attualmente sul mercato in Italia, Lei pensa che...?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Essenzialmente tutti i prodotti alimentari sono sicuri	1
Un piccolo numero di prodotti alimentari non è sicuro	2
Un numero significativo di prodotti alimentari non è sicuro	3
Dipende dal prodotto (SPONTANEO)	4
Non so/nessuna risposta (NON LEGGERE)	5

FL 299 Q14

Q17 Lei personalmente è mai stato coinvolto/a nel ritiro di un prodotto dal mercato?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Sì - un prodotto non alimentare	1
Sì - un prodotto alimentare	2
Sì, per entrambi	3
No	4
Non so/nessuna risposta (NON LEGGERE)	5

FL 299 Q15

Q18 Consideri tutto quello che ha acquistato la settimana scorsa: l'impatto ambientale di qualche prodotto o servizio ha influenzato la Sua scelta?

(UNA SOLA RISPOSTA)

Sì	1
No	2
Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE]	3

FL 299 Q17

A TUTTI

DOMANDE DI CLASSIFICAZIONE

D4 Quanti anni aveva quando ha completato gli studi a tempo pieno?

(INT.: SE "STUDIA ANCORA", CODIFICARE '00' - SE "NESSUN TITOLO DI STUDIO" CODIFICARE '01' - SE "RIFIUTA" CODIFICARE '98' - SE "NON SA" CODIFICARE '99')

FL 999 D4

D5 Per quanto riguarda la Sua professione, potrebbe dirmi se al momento Lei è un lavoratore autonomo, dipendente, operaio o senza attività lavorativa? Ciò significa che Lei è uno/a...

SE VIENE DATA UNA RISPOSTA A UNA DELLE CATEGORIE PRINCIPALI, LEGGERE LE RISPETTIVE SOTTOCATEGORIE

LAVORATORE AUTONOMO	
Agricoltore, Silvicoltore, Pescatore	1
Commerciante, Artigiano	2
Libero professionista (avvocato, medico, commercialista, architetto,...)	3
Imprenditore, Titolare, Socio	4
Altro (SPECIFICARE)	5
LAVORATORE DIPENDENTE	
Professionista (medico dipendente, avvocato, commercialista, architetto )	6
Dirigente, direttore oppure alto dirigente	7
Quadro	8
Funzionario	9
Impiegato/a d'ufficio	10
Altro tipo di dipendente (commesso, infermiere, ecc.)	11
Altro	12
OPERAIO	
Supervisore/caposquadra (responsabile di un gruppo, ecc...)	13
Operaio	14
Operaio non specializzato	15
Altro (SPECIFICARE)	16
SENZA ATTIVITÀ PROFESSIONALE	
Casalinga/o	17
Studente (a tempo pieno)	18
Pensionato/a	19
In cerca di lavoro	20
Altro	21
Rifiuta (SPONTANEO)	22

FL 999 D5

D6 Dispone di una connessione Internet a casa?

Si	1
No	2

FL 999 D6

D12 Potrebbe dirmi in che provincia vive attualmente?

(LEGGERE SE NECESSARIO - UNA SOLA RISPOSTA)

D13 Direbbe che lei abita...?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

un villaggio o un'area rurale	1
una piccola o media cittadina	2
una grande città	3
NON SA (NON LEGGERE)	4

D18 | Lei ha un telefono cellulare?

(NON LEGGERE)

si	1
no	2

D20 | Lei ha una linea telefonica fissa?

(NON LEGGERE)

si	1
no	2

D22 | Potrebbe dirmi di quante persone di 15 anni o più si compone il suo nucleo familiare, lei compreso?

(REGISTRARE - SE "NON SA" CODICE '98' - SE "RIFIUTA" CODICE '99')

Numero di persone di 15 anni o più nel nucleo familiare