

**ZA5615**

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

**Country Questionnaire  
Romania**

FL332 - RO

Atitudinea consumatorilor față de comerțul transfrontalier și protecția consumatorilor

D1 Câți ani aveți?

(NOTAȚI - DACĂ "REFUZ" COD '99')

--	--

D2 Sexul respondentului

Masculin

1

Feminin

2

UN COMERCIANT SE REFERA LA CEL CARE VINDE BUNURI CU AMĂNUNTUL -  
MAGAZIN SAU SITE WEB / UN FURNIZOR SE REFERA LA CEL CARE VINDE SERVICII

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

--

Q1 În ultimele 12 luni ați cumpărat vreun bun sau serviciu prin Internet, telefon sau poștă din  
Romania sau din altă parte în oricare dintre următoarele moduri...?

(MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Da, de la un comercian t / furnizor aflat în Romania	Da, de la un comercian t / furnizor aflat în altă țară UE	Da, de la un comercian t / furnizor aflat în afara UE	Nu	NȘ/NR (NU CITIȚI)
--	--------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	----	-------------------------

1	Prin Internet (site web, email, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Prin telefon	1,	2,	3,	4,	5,
3	Prin poștă (catalog, comandă prin poștă, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

ADRESAȚI Q2.1 DACĂ "Da, de la un comerciant / furnizor aflat în Romania, COD 1 ÎN Q1.1  
SAU/ȘI Q1.2 SAU/ȘI Q1.3 - CEIALȚI TREC LA Q2.2

PROG: Suma trebuie să fie introdusă în monedă locală, care va fi transformată automat în  
Euro (tabela cu rata de schimb valutar a fost trimisă)

--

Q2.1 Ați spus că ați cumpărat prin Internet, telefon sau poștă de la un comerciant/furnizor aflat în România. Vă rog să îmi spuneți cât ați cheltuit în total pe bunurile și serviciile cumpărate prin Internet, telefon sau poștă în România în ultimele 12 luni, chiar dacă este o sumă aproximativă.

(OP: DACĂ "NȘ" COD "999999")

lei

NEW

ADRESAȚI Q2.2 DACĂ "Da, de la un comerciant / furnizor aflat în altă țară UE, COD 2 ÎN Q1.1 SAU/ȘI Q1.2 SAU/ȘI Q1.3 - CEIALȚI TREC LA Q2.3

PROG: Suma trebuie să fie introdusă în monedă locală, care va fi transformată automat în Euro (tabela cu rata de schimb valutar a fost trimisă)

Q2.2 Ați spus că ați cumpărat prin Internet, telefon sau poștă de la un comerciant/furnizor aflat în ALTĂ ȚARA UE. Vă rog să îmi spuneți cât ați cheltuit în total pe bunurile și serviciile cumpărate prin Internet, telefon sau poștă în altă țară UE în ultimele 12 luni, chiar dacă este o sumă aproximativă.

(OP: DACĂ "NȘ" COD "999999")

lei

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

ADRESAȚI Q2.3 DACĂ "Da, de la un comerciant / furnizor aflat în afara UE, COD 3 ÎN Q1.1 SAU/ȘI Q1.2 SAU/ȘI Q1.3 - CEIALȚI TREC LA Q3

PROG: Suma trebuie să fie introdusă în monedă locală, care va fi transformată automat în Euro (tabela cu rata de schimb valutar a fost trimisă)

Q2.3 Ați spus că ați cumpărat prin Internet, telefon sau poștă de la un comerciant/furnizor aflat în afara UE. Vă rog să îmi spuneți cât ați cheltuit în total pe bunurile și serviciile cumpărate prin Internet, telefon sau poștă din afara UE în ultimele 12 luni, chiar dacă este o sumă aproximativă.

(OP: DACĂ "NȘ" COD "999999")

lei

NEW

ADRESAȚI Q3 DACĂ COD 1 SAU 2 ÎN Q1.1 SAU/ȘI Q1.2 ȘI SAU Q1.3 - CEIALȚI TREC LA Q4

--

Q3	În ultimele 12 luni vi s-a întâmplat vreuna din următoarele situații atunci când ați cumpărat prin Internet, telefon sau poștă în România sau din altă parte?
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)
------------------------------

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	S-a întâmplat	Nu s-a întâmplat	NȘ/NR (NU CITIȚI)
1	O întârziere la livrarea a ceva cumpărat de la un comerciant / furnizor situat în România	1	2	3
2	Ați cumpărat ceva de la un comerciant / furnizor situat în România și nu a fost livrat deloc	1	2	3
3	O întârziere la livrarea a ceva cumpărat de la un comerciant / furnizor situat în altă țară UE	1	2	3
4	Ați cumpărat ceva de la un comerciant / furnizor situat în altă țară UE și nu a fost livrat deloc	1	2	3
5	Ați vrut să cumpărați ceva de la un comerciant / furnizor din altă țară UE dar vânzătorul nu a livrat sau vândut în România	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED
--------------------------

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE
-------------------------------------------

--

Q4	În ultimele 12 luni ați cumpărat bunuri de orice fel în timpul călătoriei de vacanță, cumpărături sau afaceri în altă țară UE?
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(UN SINGUR RĂSPUNS)
---------------------

Da	1
Nu	2
NȘ/NR (NU CITIȚI)	3

FL 299 Q2
-----------

--

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 în dezacord cu fiecare din următoarele afirmații.
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Total de acord	Tind să fiu de acord	Tind să fiu în dezacord	Total în dezacord	NȘ/NR (NU CITIȚI)
--	-----------------------------------	----------------	----------------------	-------------------------	-------------------	-------------------

1	Sunteți pregătit să cumpărați bunuri și servicii folosind altă limbă din Uniunea Europeană	1	2	3	4	5
2	Știți de unde să obțineți informații și sfaturi despre cumpărăturile transfrontaliere în Uniunea Europeană	1	2	3	4	5
3	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	5
4	Nu sunteți interesat să faceți o cumpăratură transfrontalieră în Uniunea Europeană în următoarele 12 luni	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6	Pentru fiecare dintre următoarele, aveți mai multă încredere să faceți cumpărături de la comercianți/furnizori situați în altă țară a Uniunii Europene, în România sau sunteți la fel de încrezător/toare în ambele cazuri?
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Mai multă încredere în vânzătorii din altă țară UE	Mai multă încredere în vânzătorii din Romania decât din altă țară UE	La fel de încrezător/toare	NȘ/NR (NU CITIȚI)
--	-----------------------------------	----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	----------------------------	-------------------

1	Cumpărarea bunurilor sau serviciilor prin Internet	1	2	3	4
2	Cumpărarea bunurilor sau serviciilor prin telefon sau poștă	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Vi s-a întâmplat vreuna dintre următoarele situații în ultimele 12 luni?

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Da	Nu	NȘ/NR (NU CITIȚI)
--	-----------------------------------	----	----	-------------------

1	Ați întâlnit publicitate comercială, declarații sau oferte nesolicitate (apeluri telefonice nesolicitate pentru a vă vinde ceva, email spam, SMS-uri comerciale, etc.)	1	2	3
2	Ați întâlnit publicitate, declarații sau oferte amăgitoare sau înșelătoare	1	2	3
3	Ați răspuns la o publicitate sau ofertă care s-a dovedit a fi amăgitoare sau înșelătoare	1	2	3
4	Ați întâlnit publicitate, declarații sau oferte frauduloase	1	2	3
5	Ați răspuns la o publicitate sau ofertă care s-a dovedit a fi frauduloasă	1	2	3
6	Ați întâlnit declarații exagerate sau amăgitoare despre efectele benefice ale produselor pentru mediul înconjurător	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8 Să presupunem că ați comandat un produs prin poștă, telefon sau Internet. Credeți că după 4 zile de la livrare aveți dreptul de a returna produsul comandat și obține rambursarea acestuia fără a da nicio explicație?

(UN SINGUR RĂSPUNS)

Da	1
Nu	2
NȘ/NR (NU CITIȚI)	3

EB73.3 QA6

Q9 Să presupunem că s-a defectat frigiderul nou, cumpărat cu 18 luni în urmă, fără nicio vină din partea dvs. În momentul achiziționării produsului nu ați subscris la o garanție comercială extinsă. Aveți dreptul de a beneficia de servicii gratuite de reparare sau înlocuire a acestuia?

(UN SINGUR RĂSPUNS)

Da	1
Nu	2
NȘ/NR (NU CITIȚI)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10 Să presupunem că primiți prin poștă două DVD-uri educative pe care nu le-ați comandat, împreună cu o factură de 85 de lei pentru aceste produse. Sunteți obligat să achitați factura?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Nu, și nu sunteți obligat să trimiteți DVD-urile înapoi expeditorului	1
Nu, cu condiția că trimiteți DVD-urile înapoi expeditorului	2
Da, sunteți obligat să o achitați	3
NȘ/NR (NU CITIȚI)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11 În ultimele 12 luni, ați întâmpinat vreo problemă când ați cumpărat ceva în România?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da - și ați făcut plângere despre aceasta la comerciant/ furnizor/ producător	1
Da - dar nu ați făcut plângere despre aceasta la comerciant/ furnizor/ producător	2
Nu	3
NȘ/NR (NU CITIȚI)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

ADRESAȚI Q12.1 DACĂ "Da - și ați făcut plângere despre aceasta la comerciant/ furnizor/ producător", COD 1 ÎN Q11 - CEILALȚI TREC LA Q12.2

Q12.1 În general, ați fost mulțumit sau nu de modul în care comerciantul/ furnizorul/ producătorul a tratat reclamația/reclamațiile dvs.?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Foarte mulțumit(ă)	1
Destul de mulțumit(ă)	2
Nu prea mulțumit(ă)	3
Deloc mulțumit(ă)	4
NȘ/NR (NU CITIȚI)	5

FL 299 Q10A

ADRESAȚI Q12.2 DACĂ "Da - dar nu ați făcut plângere despre aceasta la comerciant/ furnizor/ producător", COD 2 ÎN Q11 - CEILALȚI TREC LA Q13

Q12.2 Care a/au fost principalul/lele motiv/e pentru care nu ați făcut reclamație?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Era puțin probabil să fi obținut o rezolvare mulțumitoare a problemei pe care ați întâmpinat-o	1,
Sumele de bani implicate erau prea mici	2,
Nu ați știut cum sau unde să faceți reclamație	3,
Nu erați sigur/ă de drepturile dvs. de consumator	4,
V-ați gândit că ar dura prea mult	5,
În trecut ați încercat să faceți o plângere pentru alte probleme, dar fără niciun succes	6,
Nu ați făcut plângere la comerciant/funizor,dar ați apelat direct la o terță parte (asociație a consumatorilor, juristconsult, arbitru, mediator, organizație de conciliere, instanță)	7,
Altele (SPONTAN)	8,
NȘ/NR (NU CITIȚI)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

ADRESAȚI Q13 DACĂ "Nu prea mulțumit/ă" (COD 3) SAU "Deloc mulțumit/ă" (COD 4) ÎM Q12.1 - CEILALȚI TREC LA Q14

Q13 Cum ați procedat mai departe?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - 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 arbitraj, mediere sau conciliere	4,
Ați mers cu problema în instanță	5,
Ați făcut plângere la o autoritate publică (autoritate a consumatorului, de reglementare sau autoritate locală / regională)	6,
Altele (SPONTAN)	7,
NȘ/NR (NU CITIȚI)	8,

FL 299 Q11

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q14 Pentru fiecare dintre următoarele afirmații, vă rog să îmi spuneți dacă sunteți de acord sau în dezacord cu aceasta. În România ...

(UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Total de acord	De acord	În dezacord	Total în dezacord	NȘ/NR (NU CITIȚI)
1	...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	5
2	...rezolvarea disputelor cu comercianții/furnizorii se realizează ușor prin intermediul instanțelor	1	2	3	4	5
3	...aveți încredere că organizațiile de consumatori independente vă protejează drepturile de consumator	1	2	3	4	5
4	...aveți încredere că autoritățile publice vă protejează drepturile de consumator	1	2	3	4	5

5	...simțiți că sunteți protejat suficient prin actualele măsuri de protecție a consumatorilor	1	2	3	4	5
6	...în general, comercianții/furnizorii din Romania vă respectă drepturile de consumator	1	2	3	4	5
7	...v-ați schimbat comportamentul de consumator în urma unei povești prezentate de mass media (ex. ați schimbat magazinul sau produsul)	1	2	3	4	5
8	...urmăriți/ascultați regulat programe radio sau TV despre problemele consumatorilor	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

CITIȚI: "Siguranța produselor" se referă doar la bunuri de larg consum și nu se refera la produse industriale. Produsele nesigure sunt cele care nu corespund standardelor de siguranță, nu ne referim la arme sau cuțite.

Q15 Gândindu-vă la toate produsele nealimentare care se găsesc în acest moment pe piață în Romania, dvs. credeți că ...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

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 (NU CITIȚI)	4
NȘ/NR (NU CITIȚI)	5

FL 299 Q13

Q16 Gândindu-vă la toate produsele alimentare care se găsesc în acest moment pe piață în Romania, dvs. credeți că ...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

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 (NU CITIȚI)	4
NȘ/NR (NU CITIȚI)	5

FL 299 Q14

Q17 Ați fost vreodată afectat/ă personal de rechemarea unui produs de pe piață?

(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da - un produs nealimentar	1
Da - un produs alimentar	2
Da, ambele	3
Nu	4
NȘ/NR (NU CITIȚI)	5

FL 299 Q15

Q18 Luând în considerare tot ce ați cumpărat săptămâna trecută, alegerea dumneavoastră a fost influențată de impactul pe care-l are asupra mediului oricare din produsele sau serviciile achiziționate?

(UN SINGUR RĂSPUNS)

Da	1
Nu	2
NȘ/NR (NU CITIȚI)	3

FL 299 Q17

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

DATE DEMOGRAFICE

D4 La ce vârstă ați încheiat pregătirea școlară (cursuri de zi)?

(OPERATOR: DACĂ "ÎNCĂ STUDIAZĂ" COD '00' - DACĂ "FĂRĂ STUDII" COD '01' - DACĂ "REFUZ" COD '98' - DACĂ "NU ȘTIU" COD '99')

FL 999 D4

D5 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 ESTE OFERIT UN RĂSPUNS REFERITOR LA CATEGORIILE PRINCIPALE, CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS DIN SUB-CATEGORII

ÎNTRERINZĂTOR PE CONT PROPRIU	
Agricultor, silvicultor, pescar	1
Proprietarul unui magazin, meșteșugar	2
Specialist cu studii superioare (avocat, medic, contabil, arhitect, etc...)	3
Managerul unei companii	4
Altceva	5
ANGAJAT	
Specialist cu studii superioare angajat (medic, avocat, contabil, arhitect angajat)	6
Manager general, director sau poziție managerială de top	7
Poziție managerială de mijloc	8
Funcționar public	9
Funcționar, lucrător la birou	10
Alt angajat (vânzător, asistent(ă) medical(ă), etc...)	11
Altceva	12
MUNCITOR CALIFICAT	
Maistru / supervizor (șef de echipă, etc...)	13
Muncitor calificat	14
Muncitor necalificat	15
Altceva	16
FĂRĂ O ACTIVITATE PROFESIONALĂ	
Are grijă de gospodărie	17
Elev\ Student (la zi)	18
Pensionar	19
În căutarea unui loc de muncă	20
Altceva	21
Refuz (SPONTAN)	22

FL 999 D5

D6 Aveți conexiune Internet acasă?

Da	1
Nu	2

FL 999 D6

D12 În care județ locuiți ?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

D13 Ați spune că locuiți ...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS -UN SINGUR RĂSPUNS)

La sat sau comună	1
Într-un oraș mic sau mediu	2

Într-un oraș mare	3
NU ȘTIU (NU CITIȚI)	4

D18 | Aveți telefon mobil?

(NU CITIȚI)

Da	1
Nu	2

D20 | Aveți telefon fix?

(NU CITIȚI)

Da	1
Nu	2

D22 | Vă rog să-mi spuneți câte persoane în vârstă de 15 ani și peste, locuiesc în această gospodărie, incluzându-vă și pe dvs. aici?

(NOTAȚI - DACĂ "NU ȘTIU" COD '98' - DACĂ "REFUZ" COD '99')

	Numărul de persoane de 15 ani sau mai în vârstă din gospodărie
--	----------------------------------------------------------------