

**ZA5793**

**Flash Eurobarometer 358  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire  
Italy**

**EB FLASH 358 - Consumers - IT**

D1 Quanti anni ha?

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

--	--

D2 Sesso dell'intervistato

Maschio	1
Femmina	2

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

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

A TUTTI

--

Q1 Potrebbe dirmi quanto è d'accordo o in disaccordo con ognuna delle seguenti frasi. In Italia...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Fortement e d'accordo	D'accordo	In disaccordo	Fortement e in disaccordo	Non so/nessun a risposta [NON LEGGERE ]
--	--	-----------------------	-----------	---------------	---------------------------	---

1	...Lei ha fiducia nelle organizzazioni indipendenti dei consumatori per proteggere i suoi diritti di consumatore	1	2	3	4	5
2	...Lei si fida delle autorità pubbliche per proteggere i Suoi diritti di consumatore	1	2	3	4	5
3	...Lei pensa di essere adeguatamente protetto dalle attuali norme di protezione del consumatore	1	2	3	4	5

4	...In generale, i rivenditori/fornitori rispettano i Suoi diritti di consumatore	1	2	3	4	5
5	...è facile risolvere le dispute con i rivenditori/fornitori attraverso un ente extra-giudiziale (come arbitrato, mediazione o ente conciliatorio)	1	2	3	4	5
6	...è facile risolvere le dispute con i rivenditori/fornitori davanti a un tribunale	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

FL332 Q14 TREND MODIFIED

LEGGERE: "Sicurezza del prodotto" si riferisce solo ai prodotti utilizzati dai consumatori e non comprende quelli utilizzati dall'industria. Un prodotto non è sicuro quando non è conforme agli standard di sicurezza (e non perché si tratta di un fucile o un coltello)

Q2 Pensando a tutti i prodotti non alimentari attualmente sul mercato in Italia, Lei pensa che ....?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

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

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 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 (NON LEGGERE)	4
NON SA/NESSUNA RISPOSTA	5

FL332 Q16

Q4	Consideri tutto quello che ha acquistato nelle ultime due settimane: l'impatto ambientale di qualche prodotto o servizio ha influenzato la Sua scelta?
----	--

Si	1
No	2
NON SA/NESSUNA RISPOSTA	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

PORRE Q5.1 SE "L'impatto ambientale di qualche prodotto o servizio ha influenzato la Sua scelta", CODICE 1 IN Q4 - ALTRI PASSARE A Q5.2

RUOTARE AFFERMAZIONI 1 E 2

Q5.1	Dove ha reperito le informazioni sull'impatto ambientale dei prodotti o servizi che ha acquistato?
------	--

(LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

Attraverso pubblicità o offerte promozionali	1,
Attraverso un'etichetta ambientale	2,
Altro [NON LEGGERE]	3,
Non so/Nessuna risposta [NON LEGGERE]	4,

NEW

PORRE Q5.2 SE "L'impatto ambientale di qualche prodotto o servizio non ha influenzato la Sua scelta", CODICE 2 IN Q4 - ALTRI PASSARE A Q6

RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 4 \ CODICE 6 È UN CODICE SINGOLO

Q5.2	Potrebbe dire perché l'impatto ambientale dei prodotti o servizi da Lei acquistati non ha influenzato la Sua scelta?
------	--

(LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

L'impatto ambientale di prodotti o servizi non La interessa	1,
Non ha trovato alcuna informazione sull'impatto ambientale di prodotti o servizi	2,

Pensa che i prodotti o servizi eco-sostenibili siano troppo cari	3,
Non ha fiducia nelle dichiarazioni ambientali	4,
Altro [NON LEGGERE]	5,
Nessuno di questi (NON LEGGERE)	6,
Non so/Nessuna risposta [NON LEGGERE]	7,

NEW

A TUTTI

Q6 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?

Si	1
No	2
NON SA/NESSUNA RISPOSTA	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 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?

Si	1
No	2
NON SA/NESSUNA RISPOSTA	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 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
Si, è obbligato a pagare	3
NON SA/NESSUNA RISPOSTA	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9	Immagini, dopo aver acquistato una bicicletta, di rendersi conto che è difettosa. E anche che il contratto di vendita contiene una clausola in base alla quale il venditore o produttore non hanno alcuna responsabilità in merito a eventuali difetti. Lei pensa che...
----	--

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Dovrebbe tenere la bicicletta e accettare la clausola. Il venditore non è responsabile per difetti esistenti al momento dell'acquisto/consegna della bicicletta.	1
Dovrebbe tenere la bicicletta ma non accettare la clausola. Il venditore è responsabile per difetti esistenti al momento dell'acquisto/consegna della bicicletta, quindi Lei ha il diritto di chiedergli la riparazione o sostituzione.	2
Non so/Nessuna risposta [NON LEGGERE]	3

NEW

Q10	Negli ultimi 12 mesi, Lei ha avuto un motivo legittimo per un reclamo quando ha acquistato o utilizzato qualcosa in Italia?
-----	---

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Si - e ha preso dei provvedimenti per risolvere il/i problema/i	1
Si - ma non ha fatto niente	2
No	3
Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE]	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

PORRE Q11 SE "Si - e ha preso dei provvedimenti per risolvere il/i problema/i", CODICE 1 IN Q10 - ALTRI PASSARE A Q13

Q11	E cosa ha fatto?
-----	------------------

(LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

Se ne è lamentato con il rivenditore/fornitore	1,
Se ne è lamentato con il produttore	2,
Se ne è lamentato con un'autorità pubblica	3,
Ha portato la questione all'attenzione di un ente decisionale extra-giudiziale (ADR), come difensore civico, arbitro, mediazione o ente conciliatorio	4,
Ha portato la questione in tribunale	5,
Altro [NON LEGGERE]	6,
Non so/Nessuna risposta [NON LEGGERE]	7,

NEW

PORRE Q12 SE CODICE 1 O 2 O 3 O 4 O 5 IN Q11 - ALTRI PASSARE A Q14

PORRE Q12.1 SOLO SE CODICE 1 IN Q11/ PORRE Q12.2 SOLO SE CODICE 2 IN Q11/  
PORRE Q12.3 SOLO SE CODICE 3 IN Q11/ PORRE Q12.4 SOLO SE CODICE 4 IN Q11/  
PORRE Q12.5 SOLO SE CODICE 5 IN Q11

Q12 In generale quanto si ritiene soddisfatto o insoddisfatto circa il modo in cui il Suo reclamo è stato gestito da:

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Molto soddisfatto /a	Abbastanza soddisfatto /a	Non molto soddisfatto /a	Per niente soddisfatto /a	Non so/Nessuna risposta [NON LEGGERE]
--	--	----------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------------------------

1	Rivenditore/fornitore	1	2	3	4	5
2	Produttore	1	2	3	4	5
3	Autorità pubblica	1	2	3	4	5
4	Un ente decisionale extra-giudiziale (ADR)	1	2	3	4	5
5	Tribunale	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

PORRE Q13 SE "Sì - ma non ha fatto niente", CODICE 2 IN Q10 - ALTRI PASSARE A Q14

RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 6

Q13 Quali sono state le ragioni principali per le quali Lei non ha fatto niente?

(LEGGERE - POSSIBILI PIU' RISPOSTE)

Era improbabile che ottenesse una soluzione soddisfacente al problema avuto	1,
Le somme in gioco erano troppo piccole	2,
Non sapeva come o dove reclamare	3,
Non era certo dei suoi 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,
Altro (SPONTANEO)	7,
Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE]	8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

A TUTTI

CODICE 4 È UN CODICE SINGOLO

Q14 Negli ultimi 12 mesi Lei ha acquistato beni o servizi su Internet (siti web, email, ecc.), in Italia o altrove, in uno dei seguenti modi...?

(LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

Si, da un rivenditore/fornitore situato in Italia	1,
Si, da un rivenditore/fornitore situato in un altro Paese dell'UE	2,
Si da un rivenditore/fornitore situato in un Paese al di fuori dell'UE	3,
No	4,
Non so/Nessuna risposta [NON LEGGERE]	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

PORRE Q15.1-4 SE CODICE 1 O 2 IN Q14 – ALTRI PASSARE A Q15.5

RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 5

PORRE Q15.1 SOLO SE CODICE 1 IN Q14 - PORRE Q15.2 SOLO SE CODICE 1 IN Q14 -  
PORRE Q15.3 SOLO SE CODICE 2 IN Q14 - PORRE Q15.4 SOLO SE CODICE 2 IN Q14 -  
PORRE Q15.5 A TUTTI

Q15 Negli ultimi 12 mesi si è trovato/a in una qualunque delle seguenti situazioni mentre acquistava qualcosa via Internet, in Italia o in un altro paese dell'UE?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		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

FL332 Q3 TREND MODIFIED

A TUTTI

RUOTARE AFFERMAZIONI 1 E 2

Q16	Quanto è d'accordo o in disaccordo con ciascuna delle seguenti dichiarazioni?
-----	---

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		completam ente d'accordo	Piuttosto d'accordo	Piuttosto in disaccordo	completam ente in disaccordo	Non so/Nessun a risposta [NON LEGGERE ]
--	--	--------------------------------	------------------------	-------------------------------	------------------------------------	--

1	Si sente sicuro/a quando acquista prodotti o servizi via internet da rivenditori/produttori in Italia	1	2	3	4	5
2	Si sente sicuro/a quando acquista prodotti o servizi via internet da rivenditori/produttori in un altro Paese dell'Unione Europea	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17	Pensando in generale all'acquisto di merci o servizi da rivenditori/ fornitori situati altrove nell'Unione Europea, sia online, attraverso altri canali di vendita a distanza (posta, telefono), o durante un viaggio all'estero, a cui ci riferiamo come "acquisti transfrontalieri", La prego di dirmi quanto è d'accordo o in disaccordo con ognuna delle seguenti affermazioni.
-----	---

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Completamente d'accordo	Abbastanza d'accordo	Poco d'accordo	Per niente d'accordo	Non so/nessuna 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	Lei è interessato ad effettuare acquisti transfrontalieri nell'UE nei prossimi 12 mesi	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

--

Q18 Ha mai sentito parlare dei Centri Europei dei Consumatori?

--

Si	1
No	2
Non so/Nessuna risposta	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

PORRE Q19.2 SOLO SE CODICE 1 "SI" IN Q19.1 / PORRE Q19.4 SOLO SE CODICE 1 "SI" IN Q19.3

Q19 Negli ultimi 12 mesi Le è accaduta qualcuna delle cose seguenti?

--

		Si	No	Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE ]
--	--	----	----	--

1	Si è imbattuto/a in pubblicità, comunicati o offerte fuorvianti o ingannevoli. Le pubblicità fuorvianti o ingannevoli sono quelle che contengono false informazioni sui prodotti o servizi in vendita o presentano informazioni di fatto corrette ma in modo fuorviante.	1	2	3
2	Ha acquistato qualcosa basandosi su una pubblicità o offerta che si è rivelata ingannevole o fuorviante	1	2	3
3	Si è imbattuto/a in pubblicità, comunicati o offerte fraudolente. Le pubblicità fraudolente tentano di ottenere denaro senza vendere niente, ad esempio una lotteria truffa.	1	2	3
4	Ha acquistato qualcosa basandosi su una pubblicità o offerta che si è rivelata fraudolenta	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

A TUTTI

Q20 Su quali canali di vendita è più probabile imbattersi in pubblicità o offerte fuorvianti, ingannevoli o fraudolente?

(NON LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

Internet	1,
Negozi	2,
Posta	3,
Telefono	4,
Vendita porta a porta	5,
Altro	6,
Non so/Nessuna risposta	7,

NEW

A TUTTI

DOMANDE DI CLASSIFICAZIONE

D6 Dispone di una connessione Internet a casa?

Si	1
No	2

FL 332 D6

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')

--	--

D5a Per quanto riguarda la Sua occupazione attuale, direbbe di essere un lavoratore autonomo, un impiegato, un operaio o direbbe di non svolgere alcuna attività professionale?

(UNA SOLA RISPOSTA)

Lavoratore autonomo	1
Impiegato	2
Operaio	3
Non svolge alcuna attività professionale	4
Rifiuta (NON LEGGERE)	5

PORRE D5b SE LAVORATORE AUTONOMO, CODICE 1 IN D5a

D5b Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Agricoltore, silvicoltore, pescatore	1
Commerciante, artigiano	2
Libero professionista (avvocato, medico, commercialista, architetto...)	3
Dirigente di un'azienda	4
Altro/rifiuta (NON LEGGERE)	5

PORRE D5c SE IMPIEGATO, CODICE 2 IN D5a

D5c Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Professionista (medico dipendente, avvocato, commercialista, architetto )	1
Dirigente, direttore oppure alto dirigente	2
Dirigente medio	3
Impiegato/a d'ufficio	4
Altro impiegato/a	5
Altro tipo di impiegato (addetto/a alle vendite, infermiere/a...)	6
Altro/rifiuta (NON LEGGERE)	7

PORRE D5d SE OPERAIO, CODICE 3 IN D5a

D5d Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Supervisore/caposquadra (responsabile della squadra...)	1
Operaio	2
Operaio non specializzato	3
Altro/rifiuta (NON LEGGERE)	4

PORRE D5e SE NON SVOLGE ALCUNA ATTIVITA' PROFESSIONALE, CODICE 4 IN D5a

D5e Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Casalinga/o	1
Studente (a tempo pieno)	2
Pensionato/a	3
In cerca di lavoro	4
Altro/rifiuta (NON LEGGERE)	5

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