

ZA5793

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

**Country Questionnaire
Portugal**

EB FLASH 358 - Consumers - PT

D1 Poderia dizer-me a sua idade?

(ESCREVER - SE "RECUSA" CÓDIGO '99')

--	--

D2 Sexo

Masculino	1
Feminino	2

Atitudes do consumidor face às compras transfronteiriças e à protecção ao consumidor

UM RETALHISTA É O VENDEDOR DE UM BEM (QUER SEJA UMA LOJA, QUER SEJA UM SITE DA INTERNET) \ UM FORNECEDOR É O VENDEDOR DE UM SERVIÇO (QUER SEJA UMA LOJA, QUER SEJA UM SITE DA INTERNET)

PERGUNTAR A TODOS

--

Q1 Em que medida concorda ou discorda com cada uma das seguintes afirmações. Em Portugal...

(LER - UMA RESPOSTA POR LINHA)

		Concorda totalmente	Concorda	Discorda	Discorda totalmente	NS/NR
1	...confia nas organizações do consumidor independentes para proteger os seus direitos como consumidor	1	2	3	4	5
2	...confia nas autoridades públicas para proteger os seus direitos como consumidor	1	2	3	4	5
3	...sente que está adequadamente protegido(a) através das medidas já existentes para proteger os consumidores	1	2	3	4	5
4	...no geral, os retalhistas/fornecedores respeitam os seus direitos como consumidor	1	2	3	4	5

5	...é fácil resolver conflitos com retalhistas/fornecedores através de organismos extrajudiciais (ou seja, arbitragem, mediação ou de conciliação)	1	2	3	4	5
6	...é fácil resolver conflitos com retalhistas/fornecedores através dos tribunais	1	2	3	4	5
7	...mudou o seu comportamento de consumo em resultado de uma história na comunicação social (p. ex., mudou de loja ou de produto)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

LER: A "Segurança do produto" refere-se apenas a produtos de consumo e não inclui produtos industriais. Os produtos perigosos são aqueles que não estão a cumprir as normas de segurança, não estamos contudo a referir-nos a espingardas ou facas.

Q2 Pensando em todos os produtos não alimentares actualmente no mercado em Portugal, pensa que...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Praticamente todos os produtos não alimentares são seguros	1
Um pequeno número de produtos não alimentares não é seguro	2
Um número significativo de produtos não alimentares não é seguro	3
Depende do produto (NÃO LER)	4
NS/NR	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 E pensando em todos os produtos alimentares actualmente no mercado em Portugal, pensa que...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Praticamente 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 (NÃO LER)	4
NS/NR	5

FL332 Q16

--

Q4	Considerando tudo o que comprou ao longo das últimas duas semanas, o impacto ambiental de algum bem ou serviço influenciou a sua escolha?
----	---

--

Sim	1
Não	2
NS/NR	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

PERGUNTAR Q5.1 SE "O impacto ambiental de algum bem ou serviço influenciou a sua escolha", CÓDIGO 1 NA Q4 - OUTROS IR PARA A Q5.2

ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 E 2

--

Q5.1	Onde obteve a informação sobre o impacto ambiental dos bens ou serviços que comprou?
------	--

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Através de anúncios ou ofertas	1,
Através de um rótulo ambiental	2,
Outro (NÃO LER)	3,
NS/NR	4,

NEW

PERGUNTAR Q5.2 SE "O impacto ambiental de algum bem ou serviço não influenciou a sua escolha", CÓDIGO 2 NA Q4 - OUTROS IR PARA A Q6

ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 4 \ O CÓDIGO 6 É UM CÓDIGO SIMPLES
--

--

Q5.2	Pode dizer por que razão o impacto ambiental dos bens ou serviços que comprou não influenciou a sua escolha?
------	--

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Não tem interesse no impacto ambiental de bens ou serviços	1,
Não se deparou com nenhuma informação sobre o impacto ambiental de bens ou serviços	2,
Considera que os bens ou serviços que respeitam o ambiente são demasiado caros	3,
Não confia nas reivindicações ambientais	4,
Outro (NÃO LER)	5,
Nenhum destes (NÃO LER)	6,
NS/NR	7,

NEW

PERGUNTAR A TODOS

Q6 Imagine que encomendou bens pelo correio, por telefone ou pela Internet. Acha que tem o direito de devolver os bens que encomendou 4 dias após a sua entrega e reaver o seu dinheiro, sem apresentar nenhuma justificação?

Sim	1
Não	2
NS/NR	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 Imagine que o frigorífico novo que comprou há 18 meses avariou sem qualquer culpa da sua parte. Você não comprou ou beneficia de uma extensão da garantia comercial. Acha que tem direito à reparação ou substituição gratuita?

Sim	1
Não	2
NS/NR	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 Imagine que recebe pelo correio dois DVDs educativos que não encomendou, juntamente com uma factura de 20 euros pelos bens. Acha que é obrigado a pagar a factura?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Não e não é obrigado a devolver os DVDs	1
Não, desde que devolva os DVDs	2
Sim, é obrigado a pagar	3
NS/NR	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9 Imagine que, após ter comprado uma bicicleta, apercebe-se de que tem defeito. Também se apercebe que o contrato de venda inclui uma cláusula que rejeita qualquer responsabilidade do vendedor ou fabricante em lidar com os defeitos. Considera que...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Deve manter a bicicleta e aceitar a cláusula. O vendedor não é responsável pelos defeitos existentes na altura da compra/entrega da bicicleta.	1
Deve manter a bicicleta mas não tem de aceitar a cláusula. O vendedor é responsável pelos defeitos existentes na altura da compra/entrega da bicicleta, e, por isso, tem o direito de lhe exigir a reparação ou substituição.	2
NS/NR	3

NEW

Q10	Nos últimos 12 meses, teve algum motivo legítimo de reclamação ao comprar ou utilizar quaisquer bens ou serviços em Portugal?
-----	---

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Sim, e tomou medidas para resolver o(s) problema(s)	1
Sim, mas não fez nada	2
Não	3
NS/NR	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

PERGUNTAR Q11 SE "Sim, e tomou medidas para resolver o(s) problema(s)", CÓDIGO 1 NA Q10 - OUTROS IR PARA A Q13

Q11	E o que fez?
-----	--------------

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Reclamou da situação ao retalhista/fornecedor	1,
Reclamou da situação ao fabricante	2,
Reclamou da situação a uma autoridade pública	3,
Submeteu a questão a um organismo extrajudicial de resolução de litígios, tal como um provedor de justiça ou um organismo de arbitragem, mediação ou conciliação	4,
Levou a situação em causa a tribunal	5,
Outro (NÃO LER)	6,
NS/NR	7,

NEW

PERGUNTAR Q12 SE CÓDIGO 1 OU 2 OU 3 OU 4 OU 5 NA Q11 - OUTROS IR PARA A Q14

PERGUNTAR Q12.1 SÓ SE CÓDIGO 1 NA Q11\PERGUNTAR Q12.2 SÓ SE CÓDIGO 2 NA Q11\PERGUNTAR Q12.3 SÓ SE CÓDIGO 3 NA Q11\PERGUNTAR Q12.4 SÓ SE CÓDIGO 4 NA Q11\PERGUNTAR Q12.5 SÓ SE CÓDIGO 5 NA Q11

--

Q12	No geral, em que medida ficou satisfeito ou insatisfeito com a forma como a(s) sua(s) reclamação(ões) foi (foram) tratada(s) pelo(a):
-----	---

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Muito satisfeito	Satisfeito	Não muito satisfeito	Nada satisfeito	NS/NR

1	Retalhista/fornecedor	1	2	3	4	5
2	Fabricante	1	2	3	4	5
3	Autoridade pública	1	2	3	4	5
4	Organismo extrajudicial de resolução de litígios	1	2	3	4	5
5	Tribunal	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

PERGUNTAR Q13 SE "Sim, mas não fez nada", CÓDIGO 2 NA Q10 - OUTROS IR PARA A Q14
--

ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 6

--

Q13	Qual(ais) foi(foram) a(s) principal(ais) razão(ões) pelas quais não tomou nenhuma medida?
-----	---

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Era pouco provável obter uma solução satisfatória para o problema encontrado
Os montantes envolvidos eram demasiado pequenos
Não sabia como ou onde reclamar
Não tinha a certeza dos seus direitos enquanto consumidor
Pensou que iria demorar muito tempo
Tentou reclamar sobre outros problemas no passado, mas não teve sucesso
Outro (NÃO LER)
NS/NR

- 1,
- 2,
- 3,
- 4,
- 5,
- 6,
- 7,
- 8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

PERGUNTAR A TODOS

O CÓDIGO 4 É UM CÓDIGO SIMPLES

--

Q14	Nos últimos 12 meses, comprou alguns bens ou serviços pela Internet (sites, email, etc) em Portugal ou noutro país através de alguma das seguintes formas...?
-----	---

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Sim, de um retalhista/fornecedor localizado em Portugal	1,
Sim, de um retalhista/fornecedor localizado noutro país da União Europeia	2,
Sim, de um retalhista/fornecedor localizado fora da União Europeia	3,
Não	4,
NS/NR	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

PERGUNTAR Q15.1-4 SE CÓDIGO 1 OU 2 NA Q14 – OUTROS IR PARA A Q15.5

ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 5

PERGUNTAR Q15.1 SÓ SE CÓDIGO 1 NA Q14 - PERGUNTAR Q15.2 SÓ SE CÓDIGO 1 NA Q14 - PERGUNTAR Q15.3 SÓ SE CÓDIGO 2 NA Q14 - PERGUNTAR Q15.4 SÓ SE CÓDIGO 2 NA Q14 - PERGUNTAR Q15.5 A TODOS

Q15	Durante os últimos 12 meses, aconteceu-lhe alguma das seguintes situações quando comprava alguma coisa pela Internet em Portugal ou noutro país da União Europeia?
-----	--

(LER - UMA RESPOSTA POR LINHA)

		Aconteceu	Não aconteceu	NS/NR
1	Um atraso na entrega de algo comprado a um retalhista/fornecedor localizado em Portugal	1	2	3
2	Comprou algo a um retalhista/fornecedor localizado em Portugal que não lhe foi entregue	1	2	3
3	Um atraso na entrega de algo comprado a um retalhista/fornecedor localizado noutro país da União Europeia	1	2	3
4	Comprou algo a um retalhista/fornecedor localizado noutro país da União Europeia que não lhe foi entregue	1	2	3
5	Queria comprar algo a um retalhista/fornecedor localizado noutro país da União Europeia, mas o retalhista não entregava nem vendia em Portugal	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

PERGUNTAR A TODOS

ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 E 2

Q16 Até que ponto concorda com ou discorda de cada uma das afirmações seguintes?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Concorda totalmente	Concorda	Discorda	Discorda totalmente	NS/NR
--	--	---------------------	----------	----------	---------------------	-------

1	Sente-se confiante a comprar bens ou serviços através da Internet a retalhistas/fornecedores em Portugal	1	2	3	4	5
2	Sente-se confiante a comprar bens ou serviços através da Internet a retalhistas/fornecedores noutro país da União Europeia	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17 Pensando em geral na compra de bens ou serviços a retalhistas/fornecedores localizados noutros países da União Europeia, tanto online como através de canais à distância (correio, telefone) ou enquanto viajava, aquilo que designamos por “compras transfronteiriças”, por favor diga-me até que ponto concorda ou discorda com cada uma das seguintes afirmações.

(LER - UMA RESPOSTA POR LINHA)

		Concorda totalmente	Tende a concordar	Tende a discordar	Discorda totalmente	NS/NR
--	--	---------------------	-------------------	-------------------	---------------------	-------

1	Está preparado(a) para comprar bens e serviços utilizando outra língua da União Europeia	1	2	3	4	5
2	Sabe onde obter informações e conselhos sobre compras transfronteiriças na União Europeia	1	2	3	4	5

3	Está interessado(a) em fazer uma compra transfronteiriça na União Europeia nos próximos 12 meses	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Já ouviu falar nos Centros Europeus do Consumidor?

Sim	1
Não	2
NS/NR	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

PERGUNTAR Q19.2 SÓ SE CÓDIGO 1 "SIM" NA Q19.1 \ PERGUNTAR Q19.4 SÓ SE CÓDIGO 1 "SIM" NA Q19.3

Q19 Nos últimos 12 meses aconteceu-lhe alguma das seguintes situações?

		Sim	Não	NS/NR
--	--	-----	-----	-------

1	Deparou-se com publicidades, afirmações ou ofertas falsas ou enganosas, Publicidades falsas ou enganosas são aquelas que contêm informações falsas ou apresentam informações factualmente correctas de uma forma enganosa sobre os bens ou serviços à venda	1	2	3
2	Comprou algo com base numa publicidade ou oferta que acabou por ser falsa ou enganosa	1	2	3
3	Deparou-se com publicidades, afirmações ou ofertas fraudulentas. Publicidades fraudulentas tentam obter dinheiro sem vender nada, por exemplo, um estratagema da loteria	1	2	3
4	Comprou algo com base numa publicidade ou oferta que acabou por ser fraudulenta	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

PERGUNTAR A TODOS

Q20 Em que canais de vendas existe maior probabilidade de se deparar com publicidade ou ofertas enganosas, falsas ou fraudulentos?

(NÃO LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Internet	1,
Lojas	2,
Correio	3,
Telefone	4,
Vendas ao domicílio	5,
Outras	6,
NS/NR	7,

NEW

PERGUNTAR A TODOS

DEMOGRÁFICAS

D6 Tem ligação à Internet em casa?

Sim	1
Não	2

FL 332 D6

D4 Que idade tinha quando terminou ou interrompeu os seus estudos a tempo inteiro?

(ENT.: SE "AINDA ESTÁ A ESTUDAR" CÓDIGO - '00' - SE "NUNCA ESTUDOU" CÓDIGO '01' - SE "RECUSA" CÓDIGO '98' - SE "NS/NR" CÓDIGO '99')

D5a Tendo em conta a sua ocupação actual, diria que é trabalhador por conta própria, trabalhador por conta de outrém, trabalhador manual, ou diria que está sem uma actividade profissional?

(APENAS UMA RESPOSTA)

Trabalhador por conta própria	1
Trabalhador por conta de outrém	2
Trabalhador manual	3
Sem actividade profissional	4
Recusa (NÃO LER)	5

PERGUNTAR D5b SE TRABALHADOR POR CONTA PRÓPRIA, CÓDIGO 1 NA D5a

D5b Diria que é...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Agricultor, guarda-florestal, pescador	1
Proprietário de loja, artífice	2
Profissional (advogado, médico, contabilista, arquitecto, etc.)	3
Director/Gestor de uma empresa	4
Outro/Recusa (NÃO LER)	5

PERGUNTAR D5c SE TRABALHADOR POR CONTA DE OUTRÉM, CÓDIGO 2 NA D5a

D5c Diria que é...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Profissional (médico, advogado, contabilista, arquitecto, etc.)	1
Administrador, director-geral e outros directores	2
Quadro Médio	3
Funcionário público	4
Empregado de escritório (atendimento ao balcão)	5
Outro empregado (vendedor, enfermeiro, etc.)	6
Outro/Recusa (NÃO LER)	7

PERGUNTAR D5d SE TRABALHADOR MANUAL, CÓDIGO 3 NA D5a

D5d Diria que é...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Supervisor/chefe de secção (gestor de equipa, etc.)	1
Trabalhador manual especializado	2
Trabalhador manual/operário não especializado	3
Outro/Recusa (NÃO LER)	4

PERGUNTAR D5e SE SEM ACTIVIDADE PROFISSIONAL, CÓDIGO 4 NA D5a

D5e Diria que é...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Doméstica	1
Estudante (a tempo inteiro)	2
Reformado	3
À procura de trabalho	4
Outro/Recusa (NÃO LER)	5

D12 Qual o DISTRITO da sua residência ?

(LER SE NECESSÁRIO - APENAS UMA RESPOSTA)

--	--	--

D13 O (A) Sr. (a) diria que vive numa ...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Zona rural ou aldeia	1
Cidade pequena ou média	2
Cidade grande	3

NS (NÃO LER)	4
--------------	---

D18	Tem telemóvel?
-----	----------------

(NÃO LER)

Sim	1
Não	2

D20	Tem telefone fixo?
-----	--------------------

(NÃO LER)

Sim	1
Não	2

D22	Pode dizer-me quantas pessoas com 15 ou mais anos de idade vivem em sua casa, incluindo o Sr(a)?
-----	--

(ESCREVER - SE "NS" CÓDIGO '98' - SE "RECUSA" CÓDIGO '99')
--

	Número de pessoas com 15 ou mais anos que vivem em casa
--	---