

ZA5793

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

**Country Questionnaire
Romania**

EB FLASH 358 - Consumers - RO

D1 Câți ani aveți?

(NOTAȚI - DACĂ "REFUZ" COD '99')

--	--

D2 Sexul respondentului

Masculin	1
Feminin	2

Atitudinea consumatorilor față de comerțul transfrontalier și protecția consumatorilor

UN COMERCIANT SE REFERA LA VÂNZĂTORUL UNUI BUN (MAGAZIN SAU SITE WEB) /
UN FURNIZOR SE REFERA LA VÂNZĂTORUL UNUI SERVICIU (MAGAZIN SAU SITE
WEB)

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

--

Q1 Cât de mult sunteți de acord sau în dezacord cu fiecare dintre următoarele afirmații? În
Romania ...

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Total de acord	De acord	În dezacord	Total în dezacord	NȘ/NR
1	...aveți încredere că organizațiile de consumatori independente vă protejează drepturile de consumator	1	2	3	4	5
2	...aveți încredere că autoritățile publice vă protejează drepturile de consumator	1	2	3	4	5
3	...simțiți că sunteți protejat suficient prin actualele măsuri de protecție a consumatorilor	1	2	3	4	5
4	...în general, comercianții/furnizorii din Romania vă respectă drepturile de consumator	1	2	3	4	5

5	...disputele cu comercianții/furnizorii se rezolvă ușor prin intermediul unui organism din afara instanței de judecată (adică de o agenție de arbitraj, mediere sau conciliere)	1	2	3	4	5
6	...disputele cu comercianții/furnizorii se rezolvă ușor prin intermediul instanțelor	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

FL332 Q14 TREND MODIFIED

CITIȚI: "Siguranța produselor" se referă doar la bunuri de 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.

Q2 Gândindu-vă la toate produsele nealimentare care se găsesc în acest moment pe piață în România, dvs. credeți că ...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

În esență,, toate produsele nealimentare sunt sigure	1
Un număr mic de produse nealimentare este nesigur	2
Un număr semnificativ de produse nealimentare este nesigur	3
Depinde de produs (NU CITIȚI)	4
NȘ/NR (NU CITIȚI)	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 Gândindu-vă la toate produsele alimentare care se găsesc în acest moment pe piață în România, dvs. credeți că ...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

În esență, toate produsele alimentare sunt sigure	1
Un număr mic de produse alimentare este nesigur	2
Un număr semnificativ de produse alimentare este nesigur	3
Depinde de produs (NU CITIȚI)	4
NȘ/NR	5

FL332 Q16

--

Q4	Luând în considerare tot ce ați cumpărat în ultimele doua săptămâni, alegerea dumneavoastră a fost influențată de impactul pe care-l exercită asupra mediului oricare dintre produse sau servicii?
----	--

--

Da	1
Nu	2
NȘ/NR	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

ADRESAȚI Q5.1 DACĂ "Impactul exercitat asupra mediului de orice produs sau serviciu a influențat alegerea dumneavoastră", COD 1 ÎN Q4, CEILALȚI TREC LA Q5.2
--

ROTIȚI AFIRMAȚIILE 1 ȘI 2

--

Q5.1	De unde ați obținut informațiile despre impactul pe care-l au asupra mediului produsele sau serviciile achiziționate?
------	---

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)
--

Prin intermediul anunțurilor publicitare sau al ofertelor	1,
Prin intermediul indicațiilor privind impactul asupra mediului de pe etichete	2,
Altceva (NU CITIȚI)	3,
NȘ/NR	4,

NEW

ADRESAȚI Q5.2 DACĂ "Impactul exercitat asupra mediului de orice produs sau serviciu nu a influențat alegerea dumneavoastră", COD 2 ÎN Q4, CEILALȚI TREC LA Q6

ROTIȚI AFIRMAȚIILE 1 - 4 \ CODUL 6 ESTE UN COD UNIC

--

Q5.2	Ați putea spune de ce alegerea dumneavoastră nu a fost influențată de impactul pe care-l au asupra mediului produsele sau serviciile achiziționate?
------	---

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)
--

Nu vă interesează impactul pe care-l au asupra mediului produsele sau serviciile	1,
Nu ați intalnit nicio informație referitoare la impactul pe care-l au asupra mediului produsele sau serviciile	2,
Considerați că produsele sau serviciile prietenoase mediului înconjurător sunt prea scumpe	3,
Nu aveți încredere în afirmațiile referitoare la mediul înconjurător	4,
Altceva (NU CITIȚI)	5,
Niciunul (NU CITIȚI)	6,

NȘ/NR 7,

NEW

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q6 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 de a obține rambursarea acestuia fără a da nicio explicație?

Da 1
Nu 2
NȘ/NR 3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 Să presupunem că frigiderul nou, cumpărat cu 18 luni în urmă, s-a defectat fără nicio vină din partea dvs. Nu ați cumpărat ori nu ați beneficiat de o garanție comercială extinsă. Aveți dreptul de a beneficia de servicii gratuite de reparare sau de înlocuire a acestuia?

Da 1
Nu 2
NȘ/NR 3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 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 bunuri. Sunteți obligat să achitați factura?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Nu, și nu sunteți obligat să returnați DVD-urile 1
Nu, cu condiția să returnați DVD-urile 2
Da, sunteți obligat să le achitați 3
NȘ/NR 4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9 Să presupunem că, după ce ați achiziționat o bicicletă, v-ați dat seama că este defectă. Ați văzut de asemenea că contractul de vânzare conține o clauză prin care se derogă orice responsabilitate din partea comerciantului sau a producătorului de a repara defecțiunile. Credeți că... ?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Ar trebui să păstrați bicicleta și să acceptați clauza. Vânzătorul nu poartă răspundere pentru defectele care există la momentul achiziționării/livrării bicicletei.	1
Ar trebui să păstrați bicicleta, dar nu trebuie să acceptați această clauză. Vânzătorul poartă răspunderea pentru defectele care există la momentul achiziționării/livrării bicicletei, de aceea dvs. aveți dreptul de a-i cere să o repare sau să v-o înlocuiască.	2
NȘ/NR	3

NEW

Q10	În ultimele 12 luni, ați avut vreo cauză legitimă de plângere când ați cumpărat ori ați folosit un bun ori un serviciu în România?
-----	--

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da - și ați luat măsuri pentru a rezolva problema(ele)	1
Da - dar nu ați întreprins nimic	2
Nu	3
NȘ/NR	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

ADRESAȚI Q11 DACĂ "Da, și ați luat măsuri pentru a rezolva problema(ele), COD 1 ÎN Q10 - CEIALȚI TREC LA Q13

Q11	Și ce ați făcut?
-----	------------------

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Ați făcut o plângere comerciantului/ furnizorului în legătură cu această problemă	1,
Ați făcut o plângere producătorului în legătură cu această problemă	2,
Ați făcut o plângere unei autorități publice în legătură cu această problemă	3,
Ați apelat la un organism de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) precum un ombudsman, o agenție de arbitraj, mediere sau conciliere	4,
Ați dat în judecată compania în cauză	5,
Altceva (NU CITIȚI!)	6,
NȘ/NR	7,

NEW

ADRESAȚI Q12 DACĂ COD 1 SAU 2 SAU 3 SAU 4 SAU 5 ÎN Q11 - CEIALȚI TREC LA Q 14

ADRESAȚI Q12.1 DOAR DACĂ COD 1 ÎN Q11/ADRESAȚI Q12.2 DOAR DACĂ COD 2 ÎN Q11/ ADRESAȚI Q12.3 DOAR DACĂ COD 3 ÎN Q11/ADRESAȚI Q12.4 DOAR DACĂ COD 4 ÎN Q11/ADRESAȚI Q12.5 DOAR DACĂ COD 5 ÎN Q11

Q12 În general, cât de mulțumit(ă) sau nemulțumit(ă) ați fost de modul în care a(u) fost soluționată(e) plângerea(rile) dvs. de către:

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Foarte mulțumit(ă))	Destul de mulțumit(ă))	Destul de nemulțumit (ă)	Deloc mulțumit(ă))	NȘ/NR
1	Comerciant/ furnizor	1	2	3	4	5
2	Producător	1	2	3	4	5
3	Autoritatea publică	1	2	3	4	5
4	Un organism de soluționare alternativă a litigiilor (SAL)	1	2	3	4	5
5	Tribunal	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

ADRESAȚI Q13 DACĂ "Da, dar nu ați întreprins nimic", COD 2 ÎN Q10 - CEIALȚI TREC LA Q14

ROTIȚI AFIRMAȚIILE 1 - 6

Q13 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 fii 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 în legătură cu alte probleme, dar fără niciun succes	6,
Altele (NU CITIȚI)	7,
NȘ/NR	8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

CODUL 4 ESTE UN COD UNIC

Q14	În ultimele 12 luni ați cumpărat vreun bun sau serviciu prin Internet (site web, e-mail) din Romania sau din altă parte în oricare dintre următoarele moduri...?
-----	--

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Da, de la un comerciant / furnizor aflat în Romania	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	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

ADRESAȚI Q15.1-4 DACĂ COD 1 SAU 2 ÎN Q14 - CEILALȚI TREC LA Q15.5

ROTIȚI AFIRMAȚIILE 1 - 5

ADRESAȚI Q15.1 DOAR DACĂ COD 1 ÎN Q14 - ADRESAȚI Q15.2 DOAR DACĂ COD 1 ÎN Q14 -ADRESAȚI Q15.3 DOAR DACĂ COD 2 ÎN Q14 - ADRESAȚI Q15.4 DOAR DACĂ COD 2 ÎN Q14 - ADRESAȚI Q15.5 TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q15	În ultimele 12 luni vi s-a întâmplat vreuna din următoarele situații atunci când ați cumpărat prin Internet din Romania sau din altă țară UE?
-----	---

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		S-a întâmplat	Nu s-a întâmplat	NȘ/NR
1	O întârziere în livrarea a ceva cumpărat de la un comerciant / furnizor situat în Romania	1	2	3
2	Ați cumpărat ceva de la un comerciant / furnizor situat în Romania și nu a fost livrat deloc	1	2	3
3	O întârziere în 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 nu a vândut în Romania	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

ROTIȚI AFIRMAȚIILE 1 ȘI 2

Q16 Cât de mult sunteți de acord sau în dezacord cu fiecare dintre următoarele afirmații?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Total de acord	De acord	În dezacord	Total în dezacord	NȘ/NR
1	Vă simțiți în siguranță atunci când achiziționați bunuri sau servicii prin Internet de la comercianți/furnizori din România	1	2	3	4	5
2	Vă simțiți în siguranță atunci când achiziționați bunuri sau servicii prin Internet de la comercianți/furnizori din altă țară UE	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17 Gândindu-vă în general la achiziționarea bunurilor sau a serviciilor de la comercianți/furnizori situați în altă parte în Uniunea Europeană, fie online, fie prin alte canale la distanță (postă, telefon) ori prin călătorii în afara granițelor, la care ne vom referi ca "achiziții transfrontaliere", vă rog să-mi spuneți în ce măsură sunteți de acord sau în dezacord cu fiecare dintre următoarele afirmații.

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Total de acord	Tind să fiu de acord	Tind să fiu în dezacord	Total în dezacord	NȘ/NR
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	Sunteți interesat să faceți o achiziție transfrontalieră în Uniunea Europeană în următoarele 12 luni	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Ați auzit despre Centrele Europene pentru Consumatori?

Da	1
Nu	2
NȘ/NR	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

ADRESAȚI Q19.2 DOAR DACĂ COD 1 "DA" ÎN Q19.1 / ADRESAȚI Q19.4 DOAR DACĂ COD 1 "DA" ÎN Q19.3

Q19 Vi s-a întâmplat vreuna dintre următoarele situații în ultimele 12 luni?

	Da	Nu	NȘ/NR
--	----	----	-------

1	Ați întâlnit anunțuri publicitare, declarații sau oferte amăgitoare ori înșelătoare. Anunțurile publicitare amăgitoare sau înșelătoare sunt cele care conțin informații false sau prezintă informații factuale corecte într-un mod amăgitor în legătura cu bunurile sau serviciile spre vânzare.	1	2	3
2	Ați cumpărat ceva în urma unui anunț publicitar sau a unei oferte care s-a dovedit a fi amăgitoare sau înșelătoare	1	2	3
3	Ați întâlnit anunțuri publicitare, declarații sau oferte frauduloase. Anunțurile publicitare frauduloase urmăresc, de fapt, să obțină bani fără a vinde nimic, spre exemplu, o înșelătorie loto	1	2	3
4	Ați cumpărat ceva în urma unui anunț publicitar sau a unei oferte care s-a dovedit a fi frauduloasă	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q20 Prin ce canale de distribuție este cel mai probabil să întâlniți anunțuri publicitare sau oferte amăgitoare, înșelătoare sau frauduloase?

(NU CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Internet	1,
Magazin	2,
Poștă	3,
Telefon	4,
Vânzare la domiciliu	5,
Altele	6,
NȘ/NR	7,

NEW

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

DATE DEMOGRAFICE

D6 Aveți conexiune Internet acasă?

Da	1
Nu	2

FL 332 D6

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')

D5a În ceea ce privește ocupația dvs. actuală, ați spune că sunteți un angajat pe cont propriu, un salariat, un muncitor calificat sau ați spune că sunteți fără o activitate profesională?

(UN SINGUR RĂSPUNS)

Angajat pe cont propriu	1
Salariat	2
Muncitor	3
Fără activitate profesională	4
Refuz (NU CITIȚI)	5

ADRESAȚI D5b DACĂ ESTE ANGAJAT PE CONT PROPRIU, COD 1 ÎN D5a

D5b Ați spune că sunteți...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Agricultor, silvicultor, pescar	1
---------------------------------	---

Proprietarul unui magazin, meșteșugar	2
Specialist cu studii superioare (avocat, medic, contabil, arhitect, etc...)	3
Managerul unei companii	4
Altceva / Refuz (NU CITIȚI)	5

ADRESAȚI D5c DACĂ ESTE SALARIAT, COD 2 ÎN D5a

D5c Ați spune că sunteți...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Specialist cu studii superioare angajat (medic, avocat, contabil, arhitect angajat)	1
Manager general, director sau poziție managerială de top	2
Poziție managerială de mijloc	3
Funcționar public	4
Funcționar, lucrător la birou	5
Altă ocupație (vânzător/oare, asistent/ă medical/ă, ...)	6
Altceva / Refuz (NU CITIȚI)	7

ADRESAȚI D5d DACĂ ESTE MUNCITOR CALIFICAT, COD 3 ÎN D5a

D5d Ați spune că sunteți...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Mastru / supervizor (șef de echipă, etc...)	1
Muncitor calificat	2
Muncitor necalificat	3
Altceva / Refuz (NU CITIȚI)	4

ADRESAȚI D5e DACĂ ESTE FĂRĂ O ACTIVITATE PROFESIONALĂ, COD 4 ÎN D5a

D5e Ați spune că sunteți...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Are grijă de gospodărie	1
Elev\ Student (la zi)	2
Pensionar	3
În căutarea unui loc de muncă	4
Altceva / Refuz (NU CITIȚI)	5

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	Aveti telefon mobil?
-----	----------------------

(NU CITIȚI)

Da	1
Nu	2

D20	Aveti 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
--	--