

ZA5794

**Flash Eurobarometer 359
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Romania**

A | cod cercetare

--	--	--	--

FL331 A

B | cod țară

--	--

FL331 B

C | Număr chestionar

--	--	--	--	--	--

FL331 C

NACE | Cod NACE (informații eșantion)

--	--	--	--	--	--

Cod NACE (4 cifre)

FL331 NACE

SIZE | Mărimea companiei (informații eșantion)

--	--	--	--	--	--

Mărimea companiei

FL331 SIZE

(INTRO1) Bună ziua, mă numesc (NUMELE), și vă contactez din partea TNS CSOP. Aș putea vorbi cu (NUMELE RESPONDENTULUI SAU TITLUL/DESCRIEREA FUNCȚIEI DACĂ LIPSEȘTE NUMELE)?

(INTRO2) DACĂ PORTARUL CERE INFORMAȚII SUPLIMENTARE: Contactăm persoane de decizie din companiile aflate pe întreg teritoriul Europei privind opiniile lor despre subiecte legate de afaceri. Feedback-ul furnizat de ele va fi utilizat la luarea deciziilor și planificarea politicilor viitoare la nivel european. V-aș fi foarte recunoscător /toare dacă aș putea vorbi cu dl/dna pentru a include părerea sa în cadrul acestui studiu.

DACĂ RESPONDENTUL ELIGIBIL NU ESTE DISPONIBIL, FIXAȚI O ÎNTÂLNIRE

(INTRO3) (CÂND VĂ ADRESAȚI RESPONDENTULUI VIZAT) Bună ziua, mă numesc (NUMELE), și vă contactez din partea TNS CSOP, o companie de cercetare a pieței.

	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49

--

(DAȚI ASIGURĂRI RESPONDENTULUI) Vreau să vă asigur că cooperarea dvs. este întru totul voluntară și că toate răspunsurile dvs. sunt confidențiale. Acest interviu ar putea fi ascultat sau înregistrat pentru a fi folosit ca material de instruire sau în scopul controlului calității. La început vă voi pune doar câteva întrebări de identificare...

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

--

P1 Compania dvs. face vânzări directe către consumatorii finali?

--

Da	1
Nu	2

FL331 P1

DACĂ "NU", COD 2 ÎN P1, ATUNCI STOP INTERVIU

--

P2a Câți angajați are compania dvs.?

(OP.: DACĂ "NȘ/NR", COD '999') - (UN SINGUR RĂSPUNS)

					angajați
--	--	--	--	--	----------

FL331 P2a

DACĂ MAI PUȚIN DE 10 ANGAJAȚI, P2a<10, STOP INTERVIU - DACĂ P2a=999, TRECEȚI LA P2b - CEILALȚI TREC LA P3

--

P2b Compania dvs. are ...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Mai puțin de 10 angajați	1
De la 10 la 49 angajați	2

De la 50 la 249 angajați	3
250 angajați sau mai multi	4
NȘ/NR (NU CITIȚI)	5

FL331 P2b

P3 Ce funcție dețineți în cadrul companiei?

(NU CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Director general	1
Director comercial/manager vânzări	2
Director marketing	3
Altă funcție (SPECIFICAȚI)	4

FL331 P3

ADRESAȚI P3o ȘI P4 DACĂ "ALTĂ FUNCȚIE", COD 4 ÎN P3 - CEILALȚI TREC LA D5

P3o Ce altă funcție?

(NOTAȚI)

2 2 (2052,2053-2056)

--	--

FL331 P3o

P4 Dețineți o funcție de decizie în cadrul companiei dvs.?

(UN SINGUR RĂSPUNS)

Da	1
Nu	2

FL331 P4

ADRESAȚI P5a, P5b, P5c, P5d ȘI P5e DACĂ "NU", COD 2 ÎN P4 - DACĂ "DA", COD 1 ÎN P4, TRECETI LA D5

P5a	Îmi pare rău, dar pentru acest studiu putem intervieva doar respondenți cu funcție de decizie. Ați putea să-mi spuneți, vă rog, cum se numește persoana care este responsabilă de activitatea comercială a companiei (director comercial, manager vânzări, director marketing)?
-----	---

(OP.: NOTAȚI NUMELE PERSOANEI DE REFERINȚĂ - DACĂ "NICIUN RĂSPUNS/REFUZ", COD '999')

10 | 2 | (2058,2059-2078)

--	--	--

FL331 P5a

--	--	--

P5b	Ce funcție are?
-----	-----------------

(OP.: NOTAȚI FUNCȚIA PERSOANEI DE REFERINȚĂ - DACĂ "NICIUN RĂSPUNS/REFUZ", COD '999')

10 | 2 | (2079,2080-2099)

--	--	--

FL331 P5b

--	--	--

P5c	Ați putea să-mi dați numărul lui/ei de telefon direct/intern?
-----	---

(OP.: NOTAȚI NUMĂRUL DE TELEFON DIRECT/INTERN AL PERSOANEI DE REFERINȚĂ - DACĂ "NICIUN RĂSPUNS/REFUZ", COD '999')

10 | 2 | (2100,2101-2120)

--	--	--

--

FL331 P5c

--

P5d Îmi puteți confirma că vorbesc cu (NUMELE INDICAT)?

(OP.: NOTAȚI NUMELE PERSOANEI CU CARE VORBIȚI - DACĂ "NICIUN RĂSPUNS/REFUZ", COD '999')

10 2 (2121,2122-2141)

--

FL331 P5d

--

P5e REDIRECȚIONAREA APELULUI

(UN SINGUR RĂSPUNS)

Respondentul vă face legătura cu persoana de referință	1
Veți suna persoana de referință mai târziu	2

FL331 P5e

DACĂ COD 1 ÎN P5e ATUNCI TRECETI LA INTRO3 - DACĂ COD 2 STOP CONTACT

--

D3 Pe care dintre următoarele le vindeți către consumatorii finali? "Prin alimente ne referim la alimentele pe care consumatorul le poate consuma acasă, le poate lua la pachet sau consuma pe loc."

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Produse alimentare	1,
Produse nealimentare	2,
Servicii	3,
Altceva (NU CITIȚI)	4,
NȘ/NR	5,

NEW BASED ON FL331 D3

--

D5	Către câte țări din UE faceți în prezent vânzări transfrontaliere unor consumatori finali? "Vânzarea transfrontalieră este o vânzare către un consumator final rezident într-o țară membră UE diferită de țara vânzătorului, prin comerțul electronic/internet, comandă prin corespondență (poștă), vânzări prin telefon/callcenter, vizită a reprezentanților acasă la consumatori. Vânzările în puncte fizice de vânzare nu se califică drept tranzacții transfrontaliere către consumatori finali."
----	---

(OP.: DACĂ "FACEȚI VÂNZĂRI DOAR ÎN ȚARA VOASTRĂ", COD '00' - DACĂ "NȘ/NR", COD '99')
--

	țară (țări)
--	-------------

FL331 D5 MODIFIED TREND

--

Q1	Cât de importante sunt următoarele obstacole pentru dezvoltarea vânzărilor dvs. transfrontaliere către alte state UE?
----	---

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)
--

		Foarte importante	Destul de importante	Nu prea importante	Deloc importante	NȘ/NR
--	--	-------------------	----------------------	--------------------	------------------	-------

1	Costuri suplimentare de conformare la diferite normative fiscale naționale (de ex. legislația privind TVA)	1	2	3	4	5
2	Costuri suplimentare de conformare la diferite norme de protecție a consumatorului și drept contractual (inclusiv consiliere juridică)	1	2	3	4	5
3	Costuri mai înalte a livrărilor transfrontaliere în comparație cu livrările naționale	1	2	3	4	5
4	Costuri potențiale mai înalte necesare pentru rezolvarea reclamațiilor și disputelor transfrontaliere	1	2	3	4	5

5	Costuri potențiale mai ridicate legate de riscul de fraudă și neplată în cazul vânzărilor tranfrontaliere	1	2	3	4	5
6	Costuri suplimentare din cauza diferențelor de limbă	1	2	3	4	5
7	Costuri suplimentare pentru servicii post-vânzare în cazul tranzacțiilor tranfrontaliere	1	2	3	4	5
8	Restricții impuse de producători sau furnizori pentru vânzările tranfrontaliere	1	2	3	4	5
9	Costuri suplimentare din cauza unor obiceiuri de consum diferite	1	2	3	4	5
10	Costuri mai ridicate din cauza distanței geografice	1	2	3	4	5

FL331 Q2 TREND MODIFIED

Q2	Planificați să faceți vânzări tranfrontaliere către consumatorii dintr-o țară UE alta decât România în următoarele 12 luni?
----	---

Da	1
Nu	2
NȘ/NR	3

NEW

"Legislația privind consumatorii" trebuie înțeleasă ca o legislație care se ocupă de interesele economice ale consumatorului și nu include siguranța produselor. Când întrebările se referă la siguranța produselor, acest fapt va fi specificat în mod explicit.

Q3	Acum, gândindu-vă la legislația privind consumatorii, vă rog să-mi spuneți în ce măsură sunteți de acord sau în dezacord cu următoarele afirmații. Dați-mi voie să vă confirm încă o dată că toate răspunsurile sunt strict confidențiale.
----	--

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Total de acord	De acord	În dezacord	Total în dezacord	NȘ/NR
--	--	----------------	----------	-------------	-------------------	-------

1	Sunteți în conformitate cu legislația consumatorului	1	2	3	4	5
2	Competitorii dumneavoastră sunt în conformitate cu legislația consumatorului	1	2	3	4	5

FL331 Q10 TREND MODIFIED

Q4	Gândindu-vă în general la posibile modalități de a găsi sau de a obține informații și sfaturi pertinente despre legislația privind protecția consumatorilor cu referință la România sau altă țară UE, vă rog să-mi spuneți în ce măsură sunteți de acord sau în dezacord cu următoarele afirmații.
----	--

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Total de acord	De acord	În dezacord	Total în dezacord	NȘ/NR
--	--	----------------	----------	-------------	-------------------	-------

1	Știți de unde să obțineți informații sau sfaturi despre legislația privind consumatorii în România	1	2	3	4	5
2	Știți de unde să obțineți informații sau sfaturi despre legislația privind consumatorii în alte țări UE	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL331 Q3

Q5	"Autoritățile consumatorilor" reprezintă autoritățile publice naționale, regionale și locale, care desfășoară activități de supraveghere a pieței și alte activități care au scopul de a asigura respectarea legislației privind consumatorii și a siguranței produselor. În ultimele 12 luni, ați fost informat de autoritățile consumatorilor (sau de organizațiile consumatorilor) că aceștia consideră că încălcați legislația privind consumatorii? Spre exemplu, la o întâlnire sau în cadrul unui apel telefonic cu un reprezentant oficial, prin trimiterea unei scrisori sau a unui e-mail care notifică ne-concordanța cu legislația, prin aducerea dumneavoastră în justiție sau printr-o interdicție sau printr-o procedură care ar putea duce la impunerea unor amenzi și a altor măsuri.
----	--

Da	1
Nu	2
NȘ/NR	3

FL331 Q12 TREND SLIGHTLY MODIFIED

NU ADRESAȚI Q6a ÎN IE ȘI UK - IE ȘI UK TREC LA Q6b

Q6a Vă rog să completați corect afirmația următoare "Consumatorul are dreptul de a cere ca un produs defect să fie reparat..."

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Până la 1 an de la data achiziției inițiale	1
Până la 2 ani de la data achiziției inițiale	2
Până la minim 2 ani de la data achiziției inițiale și mai mulți pentru unele produse	3
Niciuna din cele de mai sus (NU CITIȚI)	4
NȘ/NR	5

FL331 Q5a TREND SLIGHTLY MODIFIED

ADRESAȚI Q6b DOAR ÎN IE ȘI UK - CEILALȚI TREC LA Q7 - NU ADRESAȚI Q6b ÎN SCOȚIA - SCOȚIA TRECE LA Q6c

Q6b

	1
	2
	3
	4
	5

FL331 Q5b TREND SLIGHTLY MODIFIED

ADRESAȚI Q6c DOAR ÎN SCOȚIA - CEILALȚI TREC LA Q7

Q6c

	1
--	---

	2
	3
	4
	5

FL331 Q5c TREND SLIGHTLY MODIFIED

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q7 Voi citi 4 afirmații despre legislația din România privind practicile comerciale. Unele dintre acestea includ practici care sunt interzise și practici care nu sunt interzise. Pentru fiecare afirmație, vă rog să indicați dacă este interzisă sau nu?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Interzisă	Nu este interzisă	NȘ/NR
1	Să incluzi o factură sau un document asemănător pentru plată în materialele de marketing	1	2	3
2	Să faci reclamă la produse la preț foarte mic comparativ cu alte oferte fără să dispui de o cantitate rezonabilă de produse pentru vânzare	1	2	3
3	Să faci afirmații exagerate într-o reclamă	1	2	3
4	Să descrii un produs drept "gratuit" deși este disponibil gratuit doar pentru clienții care sună la un număr cu tarif premium	1	2	3

FL331 Q6 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q8 În ultimele 12 luni, ați întâlnit reclame, afirmații sau oferte care induc în eroare sau sunt înșelătoare făcute de competitorii dumneavoastră? Reclamele care induc în eroare sau sunt înșelătoare sunt reclamele care conțin informații false sau prezintă informații corecte factual într-o manieră amăgitoare despre bunurile sau serviciile de vânzare.

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da, în multe ocazii	1
Da, o dată sau de două ori	2
Nu	3
NȘ/NR (NU CITIȚI)	4

FL331 Q8 TREND MODIFIED

Q9 În ultimele 12 luni, ați întâlnit afirmații sau oferte frauduloase făcute de competitorii dumneavoastră? Anunțurile publicitare frauduloase urmăresc, de fapt, să obțină bani fără a vinde nimic, spre exemplu, o înșelătorie loto.

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da, multe ocazii	1
Da, o dată sau de două ori	2
Nu	3
NȘ/NR (NU CITIȚI)	4

FL331 Q7 TREND MODIFIED

Q10 În general, aveți încredere în afirmațiile și ofertele competitorilor dvs. privind impactul pe care-l au produsele lor asupra mediului?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da, întotdeauna	1
Da, în majoritatea cazurilor	2
Da, în unele cazuri	3
Nu, niciodată	4
NȘ/NR	5

NEW BASED ON FL331 Q9

ADRESAȚI Q11 DACĂ "Comercianții vând produse nealimentare", COD 2 în D3

Q11 "Siguranța produselor" se referă doar la bunuri de larg consum și nu include produse industriale. Produsele nesigure sunt cele care nu corespund standardelor de siguranță, nu ne referim aici la arme sau cuțite. Gândindu-vă la toate produsele nealimentare aflate în prezent pe piață în România, credeți că...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

În esență, toate produsele nealimentare sunt sigure	1
Un număr redus de produse nealimentare sunt nesigure	2
Un număr semnificativ de produse nealimentare sunt nesigure	3
NȘ/NR	4

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

ADRESAȚI Q12 DACĂ "Comercianții vând produse alimentare", COD 1 în D3

Q12 Gândindu-vă la toate produsele alimentare aflate în prezent pe piață în România, credeți că...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

În esență, toate produsele alimentare sunt sigure	1
Un număr redus de produse alimentare sunt nesigure	2
Un număr semnificativ de produse alimentare sunt nesigure	3
NȘ/NR	4

FL331 Q16 TREND STRONGLY MODIFIED

ADRESAȚI Q13 DACĂ "Comercianții vând produse nealimentare", COD 2 în D3

Q13 În legătură cu siguranța produselor, s-a întâmplat vreuna dintre următoarele în firma dvs. în ultimii doi ani?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Da	Nu	NȘ/NR
1	Ați primit plângeri ale consumatorilor privind siguranța vreunui dintre produsele pe care le-ați vândut	1	2	3
2	Autoritățile au verificat siguranța vreunui dintre produsele pe care le vindeți	1	2	3
3	Autoritățile v-au cerut să retrageți sau să revocați vreunul dintre produsele pe care le vindeți	1	2	3
4	Autoritățile v-au cerut să emiteți o avertizare publică despre siguranța vreunui dintre produsele pe care le vindeți	1	2	3
5	Dumneavoastră, ca vânzător cu amănuntul, ați efectuat unele teste pentru a vă asigura că oricare dintre produsele pe care le vindeți era sigur	1	2	3
6	Orice altă sancțiune legată de siguranța produselor	1	2	3

FL331 Q11 TREND STRONGLY MODIFIED

ADRESAȚI Q14.2 DACĂ "Comercianții vând produse nealimentare", COD 2 în D3

ADRESAȚI Q14.3 DACĂ "Comercianții vând produse alimentare", COD 1 în D3

ADRESAȚI Q14.1, Q14.4, Q14.5, Q14.6, Q14.7 TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q14	Următoarele afirmații se referă la monitorizarea conformității cu legislația consumatorului și a siguranței produsului. Vă rog să-mi spuneți dacă sunteți puternic de acord, de acord, în dezacord sau în dezacord puternic cu afirmațiile următoare.
-----	---

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Total de acord	De acord	În dezacord	Total în dezacord	NȘ/NR
1	Autoritățile publice monitorizează în mod activ și asigură conformitatea cu legislația consumatorului în domeniul dvs. de activitate în România	1	2	3	4	5
2	(ADRESAȚI NUMAI DACĂ D3=2) Autoritățile publice monitorizează în mod activ și asigură conformitatea cu legislația siguranței produsului în domeniul dvs. de activitate în România	1	2	3	4	5
3	(ADRESAȚI NUMAI DACĂ D3=1) Autoritățile publice monitorizează în mod activ și asigură conformitatea cu legislația siguranței alimentelor în domeniul dvs. de activitate în România	1	2	3	4	5
4	ONG-urile consumatorilor monitorizează în mod activ conformitatea cu legislația consumatorului în domeniul dvs. de activitate în România	1	2	3	4	5
5	Autoritățile de auto-reglementare monitorizează în mod activ respectarea codurilor de conduită sau a codurilor de practică în domeniul dvs. de activitate în România	1	2	3	4	5

6	Media raportează regulat afacerile care nu respectă legislația consumatorului în domeniul dvs. de activitate	1	2	3	4	5
7	Ați schimbat practicile dvs. comerciale ca rezultat al unui reportaj care a apărut în mass media	1	2	3	4	5

FL331 Q13 TREND SLIGHTLY MODIFIED

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE CU EXCEPȚIA FINLANDEI ȘI SUEDEI

Q15a	Cunoașteți vreun organism de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL) (adică arbitri, mediatori, ombudsmeni, organisme de conciliere, comitete pentru reclamațiile consumatorilor, alte organisme de soluționare a litigiilor în afara tribunalelor) pentru a rezolva disputele cu consumatorii în România?
------	---

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da, dar dvs. nu sunteți membru al unui organism SAL	1
Da, și dvs. sunteți membru al unui organism SAL	2
Nu	3
NȘ/NR	4

NEW BASED ON FL331 Q14a

ADRESAȚI Q15b DOAR ÎN FINLANDA

Q15b	
------	--

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14b

ADRESAȚI DOAR ÎN SUEZIA

Q15c	
------	--

--

1
2
3
4

NEW BASED ON FL331 Q14a TREND MODIFIED
--

ADRESAȚI Q16a dacă "cunoaște vreun organism de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL)", cod 1 sau 2 în Q15a

--

Q16a	În ultimii doi ani ați apelat la vreun organism de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL) (adică arbitri, mediatori, ombudsmeni, organisme de conciliere, comitete pentru reclamațiile consumatorilor, alte organisme de soluționare a litigiilor în afara tribunalelor) pentru a rezolva disputele cu consumatorii?
------	--

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)
--

Da, de cateva ori	1
Da, o dată sau de două ori	2
Nu	3
NȘ/NR	4

NEW

ADRESAȚI Q16b doar în Finlanda și dacă "cunoaște vreun organism de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL)", cod 1 sau 2 în Q15b

ADRESAȚI Q16b doar în Suedia și dacă "cunoaște vreun organism de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL)", cod 1 sau 2 în Q15c

--

Q16b	
------	--

--

1
2
3
4

Lituaniană	16,
Malteză	17,
Poloneză	18,
Portugheză	19,
Română	20,
Slovacă	21,
Slovenă	22,
Spaniolă	23,
Suedeză	24,
Islandeză	25,
Norvegiană	26,
Luxemburgheză	27,
Rusă	28,
Alta	29,
NȘ/NR	30,

FL331 D4 MODIFIED TREND

<p>Cu aceasta interviul nostru a luat sfârșit și eu vă mulțumesc mult pentru timpul acordat. Numele meu este (NUME). Dacă aveți întrebări cu privire la sondajul nostru sau despre compania noastră, va putem oferi un număr de telefon la care să sunați. Doriți să notați numerele de telefon? [TNS CSOP: 021 311 93 12]</p>
--

)

)

)

)

)

