

**ZA5663**

**Flash Eurobarometer 333  
(Consumer Rights in Romania, wave 3)**

**Country Questionnaire  
Romania**

**EB FLASH 333 - Consumer rights in Romania - RO**

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 ( cu mai mult de 100 000 de locuitori)	3
NU ȘTIU (NU CITIȚI)	4

D12 În care oraș locuiți ?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

--	--	--

D1 Câți ani aveți?

(NOTAȚI - DACĂ "REFUZ" COD '99')

--	--

D2 Sexul respondentului

Masculin	1
Feminin	2

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEVATE

Q1 - item-ul 7 este un cod unic

--

Q1 Ați putea să-mi spuneți dacă dvs. folosiți internetul...

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Acasă	1,
La serviciu	2,
La școală / universitate	3,
În Cyber-cafe	4,
Pe telefonul mobil / smartphone	5,
Altă opțiune (NU CITIȚI)	6,
Nu, nu folosesc internetul / Nu am acces la internet (NU CITIȚI )	7,

FL333 Q1

--

Q1A În ultimele două luni ați văzut / auzit mesaje privind drepturile consumatorilor?

--

Da	1
Nu	2
NȘ/NR	3

NEW

ADRESAȚI Q1B DACĂ 'DA' în Q1A, COD 1 ÎN Q1A - CEIALȚI TREC LA Q1C

Q1B Puteți să-mi spuneți care era conținutul acestui/or mesaj/e?

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

Sloganul "Ești cetățean european și ai drepturi. E dreptul tău! Acționează!"	1,
Laptop/Calculator stricat	2,
Pachet de vacanță / hoteluri	3,
Cumpărare on-line	4,
Persoane care-și cunosc drepturile de consumator	5,
Drepturile pasagerilor /zboruri întârziate	6,
Faptul de a fi consumator european	7,
Altceva (NU CITIȚI)	8,
NȘ/NR	9,

NEW

ADRESAȚI Q1C DACĂ 'NU' în Q1A, COD 2 ÎN Q1A - CEIALȚI TREC LA Q1D

Q1C În ultimele două luni ați văzut / auzit anunțuri publicitare/știri în care se afirma că ar trebui să vă apărați drepturile de consumator?

Da	1
Nu	2
NȘ/NR	3

NEW

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q1D În ultimele două luni ați văzut / auzit anunțuri publicitare, mesaje sau informații despre drepturile consumatorilor referitoare la ...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Da	Nu	NȘ/NR
--	--	----	----	-------

1	Laptop/Calculator stricat	1	2	3
---	---------------------------	---	---	---

2	Probleme cu hoteluri / pachete de vacanță	1	2	3
3	Probleme cu zboruri întârziate	1	2	3
4	Probleme cu cumpărarea online	1	2	3

NEW

ADRESAȚI Q2 ȘI Q3A DACĂ 'DA' ÎN Q1A SAU Q1C SAU Q1D (cel puțin un răspuns 'Da' în Q1D) - CEILALȚI TREC LA Q3B

Q2 Unde ați văzut / auzit vreodată acest/e mesaj/e despre drepturile consumatorilor?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

La televizor	1,
La radio	2,
Într-un ziar/într-o revistă	3,
Într-o broșură/ într-un pliant	4,
Pe website/Internet	5,
Pe website-ul consumatoreuropean.ro	6,
Pe o rețea socială (Internet)	7,
De la familie, prieteni sau colegi	8,
Altundeva (NU CITIȚI)	9,
NȘ/NR	10,

NEW

Q3A Ați spune că informația primită prin intermediul acestor mesaje/acestei campanii de informare a fost foarte utilă, destul de utilă, nu foarte utilă sau deloc utilă?

(UN SINGUR RĂSPUNS)

Foarte utilă	1
Destul de utilă	2
Nu foarte utilă	3
Deloc utilă	4
NȘ/NR	5

NEW

ADRESAȚI Q3B DACĂ 'DA' ÎN Q1D.1 (Laptop/Calculator care nu funcționează) - CEILALȚI TREC LA Q3C

Q3B Vă rog să-mi spuneți dacă sunteți total de acord, tindeți să fiți de acord, tindeți să fiți în dezacord sau sunteți total în dezacord cu fiecare din următoarele afirmații referitoare la informațiile privind drepturile dvs. de consumator când este vorba despre un laptop/calculator stricat.

(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	Ușor de înțeles	1	2	3	4	5
2	Ușor de ținut minte	1	2	3	4	5
3	Convingătoare	1	2	3	4	5

NEW

ADRESAȚI Q3C DACĂ 'DA' ÎN Q1D.2 ( Probleme cu hoteluri / pachete de vacanță ) - CEILALȚI TREC LA Q3D

Q3C	Vă rog să-mi spuneți dacă sunteți total de acord, tindeți să fiți de acord, tindeți să fiți în dezacord sau sunteți total în dezacord cu fiecare din următoarele afirmații referitoare la informațiile privind drepturile dvs. de consumator când este vorba despre probleme cu hoteluri / pachete de vacanță.
-----	--

(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	Ușor de înțeles	1	2	3	4	5
2	Ușor de ținut minte	1	2	3	4	5
3	Convingătoare	1	2	3	4	5

NEW

ADRESAȚI Q3D DACĂ 'DA' ÎN Q1D.3 (Probleme cu zboruri întârziate) - CEILALȚI TREC LA Q3E

Q3D	Vă rog să-mi spuneți dacă sunteți total de acord, tindeți să fiți de acord, tindeți să fiți în dezacord sau sunteți total în dezacord cu fiecare din următoarele afirmații referitoare la informațiile privind drepturile dvs. de consumator când este vorba despre probleme cu zboruri întârziate.
-----	---

(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	Ușor de înțeles	1	2	3	4	5
2	Ușor de ținut minte	1	2	3	4	5
3	Convingătoare	1	2	3	4	5

NEW

ADRESAȚI Q3E DACĂ 'DA' ÎN Q1D.4 (Probleme cu cumpărarea online) - CEILALȚI TREC LA Q4

--

Q3E	Vă rog să-mi spuneți dacă sunteți total de acord, tindeți să fiți de acord, tindeți să fiți în dezacord sau sunteți total în dezacord cu fiecare din următoarele afirmații referitoare la informațiile privind drepturile dvs. de consumator când este vorba despre probleme cu cumpărarea online.
-----	--

(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	Ușor de înțeles	1	2	3	4	5
2	Ușor de ținut minte	1	2	3	4	5
3	Convingătoare	1	2	3	4	5

NEW
-----

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE
---

--

Q4	La cine ați apela pentru a obține informații sau sfaturi despre drepturile dvs. de consumator dacă ați avea o problemă cu un produs, un serviciu sau un comerciant?
----	---

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

Website-ul consumatoreuropean.ro	1
Guvern, Minister, Autorități publice	2
Asociație non-guvernamentală pentru protecția consumatorilor	3
Comercianți, vânzători sau furnizori de servicii	4
Prieteni și rude	5
Avocați	6
Centrul European al Consumatorilor	7
Internet	8
Altele (SPONTAN)	9
NȘ/NR	10

MODIFIED TREND FL333 Q7
-------------------------

Q5 - "Niciunul" este un cod unic
----------------------------------

--

Q5	Ce instituții și organizații / asociații care se ocupă de protecția drepturilor consumatorilor cunoașteți?
----	--

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

Asociația pentru Protecția Consumatorilor	1,
Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor	2,
Centrul European al Consumatorilor	3,
Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor	4,

Grupul / Centrul local al consumatorilor	5,
Altele (NU SE CITEȘTE)	6,
Niciuna (NU SE CITEȘTE)	7,
NȘ/NR	8,

FL333 Q8

ADRESAȚI Q6 doar pentru organizațiile / asociațiile care NU au fost menționate în Q5 - CEILALȚI TREC LA Q7

Q6 Ați auzit vreodată despre:

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Da	Nu	NȘ/NR
1	Asociația pentru Protecția Consumatorilor	1	2	3
2	Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor	1	2	3
3	Centrul European al Consumatorilor	1	2	3
4	Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor	1	2	3
5	Grupul / Centrul local al consumatorilor	1	2	3

FL333 Q9

ADRESAȚI Q7 dacă cel puțin o organizație / asociație aleasă în Q5 SAU dacă cel puțin un COD 1 în Q6 - CEILALȚI TREC LA Q8

Q7 Ați solicitat vreodată ajutor sau informații de la aceasta sau de la oricare din aceste organizații?

Da	1
Nu	2
NȘ/NR	3

FL333 Q10

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q8A În cine ați avea cea mai multă încredere pentru a obține informații corecte și sfaturi despre drepturile dvs. de consumator, în primul rând?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Guvern, Minister, Autorități publice	1
--------------------------------------	---

Asociație non-guvernamentală pentru protecția consumatorilor	2
Comercianți, vânzători sau furnizori de servicii	3
Prieteni și rude	4
Avocați	5
Altele (NU SE CITEȘTE)	6
NȘ/NR	7

FL333 Q11A

Adresați Q8B pentru item-urile care nu au fost menționate în Q8A

Q8B Și în al doilea rând?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Guvern, Minister, Autorități publice	1,
Asociație non-guvernamentală pentru protecția consumatorilor	2,
Comercianți, vânzători sau furnizori de servicii	3,
Prieteni și rude	4,
Avocați	5,
Altele (NU SE CITEȘTE)	6,
NȘ/NR	7,

FL333 Q11B

Q9 Credeți că următorii comercianți și furnizori de servicii din România respectă drepturile și regulile de protecție a consumatorilor?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Cu siguranță da	Da, într-o oarecare măsură	Nu, mai degrabă nu	Cu siguranță nu	NȘ/NR
--	--	-----------------	----------------------------	--------------------	-----------------	-------

1	Magazinele ce comercializează electrocasnice sau aparate electronice (mașină de spălat, calculatoare, etc)	1	2	3	4	5
2	Agenții de călătorie / Agenții de turism	1	2	3	4	5
3	Companii aeriene de linie sau charter	1	2	3	4	5
4	Furnizori de servicii Internet sau companii de teleshopping	1	2	3	4	5
5	Companii de telefonie fixă și/sau mobilă	1	2	3	4	5



6	Bănci sau alți furnizori de servicii de creditare	1	2	3	4	5
7	Supermarketuri/ Hipermarketuri (N)	1	2	3	4	5

MODIFIED TREND FL333 Q14

Q10 În general, ați spune că sistemul judiciar din România este eficient în sancționarea afacerilor care înșală sau induc în eroare consumatorii?

Da	1
Nu	2
NȘ/NR	3

FL333 Q15

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

ADREȘAȚI 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

ADREȘAȚI 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 / supervisor (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

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