

ZA5942

**Flash Eurobarometer 396
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Romania**

Eurobarometru Flash FL396 - Atitudinile comercianților cu amănuntul față de comerțul transfrontalier și protecția consumatorilor 2014

A cod cercetare

--	--	--	--

--

B cod țară

--	--

--

C Număr interviu

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

--

NACE Cod NACE (informații eșantion)

--

Cod NACE (4 cifre)

--

--

SIZE Mărimea companiei (informații eșantion)

--

Mărimea companiei

--

(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 OPERATORUL CERE INFORMAȚII SUPLIMENTARE: Contactăm persoane cu funcție de decizie din companiile aflate pe întreg teritoriul Europei privind opiniile lor pe teme de afaceri actuale. Feedback-ul va fi utilizat la luarea deciziilor și planificarea politicilor viitoare la nivel european. V-aș fi foarte recunoscător /toare dacă aș putea vorbi cu persoana respectivă 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.

DACĂ P5d<>"" ȘI P5d<>999 ARĂTAȚI "REFERINȚĂ ACORDATĂ DE CĂTRE: " & P5d (PE ACELAȘI ECRAN CA ȘI INTRO3)

(INTRO4) Contactăm persoane cu funcție de decizie din companiile aflate pe întreg teritoriul Europei privind opiniile lor pe teme de afaceri actuale și am aprecia foarte mult opiniile dvs. Feedback-ul va fi utilizat pentru a sprijini procesul decizional și dezvoltarea politicilor europene în viitor. Ați avea timp să răspundeți la câteva întrebări? Nu ar trebui să dureze mai mult de 15 minute...

ADRESAȚI LAN1 DOAR ÎN BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 În ce limbă doriți să faceți interviul?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Austria - Germană	1
Belgia - Olandeză	2
Belgia - Franceză	3
Bulgaria - Bulgară	4
Croația - Croată	5
Republica Cehă - Cehă	6
Danemarca - Daneză	7
Estonia - Estonă	8
Estonia - Rusă	9
Finlanda - Finlandeză	10
Finlanda - Suedeză	11
Franța - Franceză	12
Germania - Germană	13
Grecia - Greacă	14
Ungaria - Maghiară	15
Islanda - Islandeză	16
Irlanda - Engleză	17
Irlanda - Irlandeză	18
Italia - Italiană	19
Letonia - Letonă	20
Letonia - Rusă	21
Lituania - Lituaniană	22
Luxemburg - Luxemburgheză	23
Luxemburg - Franceză	24
Luxemburg - Germană	25
Macedonia - Macedoneană	26
Macedonia - Albaneză	27
Malta - Malteză	28
Malta - Engleză	29
Muntenegru - Muntenegreană	30
Țările de Jos - Olandeză	31
Norvegia - Norvegiană	32
Polonia - Poloneză	33
Portugalia - Portugheză	34
Republica Cipru - Greacă	35
România - Română	36
Slovacia - Slovacă	37
Slovenia - Slovenă	38
Spania - Catalană	39

NS/NR (NU CITIȚI) 5

FL359 P2b

DACĂ MAI PUȚIN DE 10 ANGAJAȚI, P2b=1 SAU DACĂ NU ȘTIE, P2b=5, STOP INTERVIU - CEILALȚI TREC LA P3

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

FL359 P3

ADRESAȚI P3o ȘI P4 DACĂ "ALTĂ FUNCȚIE", COD 4 LA P3 - CEILALȚI TREC LA D2

P3o Ce altă funcție?

(NOTAȚI)
2 2 (2032,2033-2036)

FL359 P3o

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

(UN SINGUR RĂSPUNS)

Da	1
Nu	2

FL359 P4

ADRESAȚI P5a, P5b, P5c, P5d ȘI P5e DACĂ "NU", COD 2 LA P4 - DACĂ "DA", COD 1 LA P4, TRECETI LA D2

--

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	(2038,2039-2058)
----	---	------------------

--

FL359 P5a

--

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

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

10	2	(2059,2060-2079)
----	---	------------------

--

FL359 P5b

--

P5c	Ați putea, vă rog, să-mi dați numărul lui/ei de telefon direct sau interiorul?
-----	--

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

10	2	(2080,2081-2100)
----	---	------------------

--

--

FL359 P5c

--

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

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

10 2 (2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e REDIRECȚIONAREA APELULUI

(UN SINGUR RĂSPUNS)

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

FL359 P5e

DACĂ COD 1 LA P5e ATUNCI TRECEȚI LA INTRO3 - DACĂ COD 2 STOP CONTACT

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

D2: EXCLUDEȚI ȚARA ÎN CARE SE REALIZEAZĂ INTERVIUL DIN GRUPUL DE RĂSPUNSURI "STATE MEMBRE UE", COD 29 - COD UNIC

D2 În afară de România, în care țări din UE faceți vânzări transfrontaliere către consumatori finali? O "vânzare transfrontalieră" este o vânzare către un consumator final care locuiește într-un stat membru UE diferit de cel al vânzătorului. Nu include vânzările efectuate în puncte de vânzare fizice.

(NU CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

State membre UE	
Austria	1,
Belgia	2,
Bulgaria	3,

Croația	4,
Cipru	5,
Republica Cehă	6,
Danemarca	7,
Estonia	8,
Finlanda	9,
Franța	10,
Germania	11,
Grecia	12,
Ungaria	13,
Irlanda	14,
Italia	15,
Letonia	16,
Lituania	17,
Luxemburg	18,
Malta	19,
Olanda	20,
Polonia	21,
Portugalia	22,
România	23,
Slovacia	24,
Slovenia	25,
Spania	26,
Suedia	27,
Regatul Unit al Marii Britanii	28,
Nicio altă țară UE în afară de România	29,
NȘ/NR (NU CITIȚI)	30,

NEW

D4 Folosiți următoarele canale pentru vânzarea cu amănuntul?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Comerț electronic	1,
Comerț mobil (adică cumpărătorul face achiziția prin intermediul unor aplicații speciale pe dispozitive mobile precum smartphone sau tabletă)	2,
Comandă prin corespondență (prin poștă)	3,
Telemarketing / call center (de ex. vânzări prin telefon, teleshopping) excluzând comerțului electronic	4,
Vânzări prin intermediul reprezentanților care fac vizite la domiciliu	5,
Vânzări directe cu amănuntul (de exemplu: magazine)	6,
Altceva (NU CITIȚI)	7,
NȘ/NR (NU CITIȚI)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

ADRESAȚI D5a DACĂ "VINDE ONLINE ȘI FACE VÂNZĂRI TRANSFRONTALIERE" (D4=1 SAU 2 ȘI D2<->29)

D5a Vă rog să-mi spuneți care dintre următoarele afirmații vi se potrivesc:

(CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Vindeți online către consumatori finali din România	1,
Vindeți online către consumatori finali din alte țări UE	2,
Vindeți online către consumatori finali din alte țări din afara UE	3,
NȘ/NR (NU CITIȚI)	4,

NEW

ADRESAȚI D5b DACĂ "VINDE ONLINE, DAR NU FACE VÂNZĂRI TRANSFRONTALIERE"
(D4=1 SAU 2 ȘI D2=29)

D5b Vă rog să-mi spuneți care dintre următoarele afirmații vi se potrivesc:

(CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Vindeți online către consumatori finali din România	1,
Vindeți online către consumatori finali din alte țări din afara UE	2,
NȘ/NR (NU CITIȚI)	3,

NEW

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEVATE

D6 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 (NU CITIȚI)	5,

FL359 D3

ADRESAȚI Q1a DACĂ "COMPANIA NU VINDE ONLINE" D4<>1 SAU 2

Q1a Compania dvs. ar fi interesată să facă vânzări online în următoarele 12 luni?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da, doar către consumatorii din România	1
Da, doar către consumatorii din alte țări UE	2
Da, atât către consumatorii din România cât și către cei din alte țări UE	3
Nu	4
NȘ/NR (NU CITIȚI)	5

NEW

ADRESAȚI Q1b DACĂ "COMPANIA VINDE ONLINE" D4=1 SAU 2

Q1b Compania dvs. planifică să continue să vândă online pe parcursul următoarelor 12 luni?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da, doar către consumatorii din România	1
Da, doar către consumatorii din alte țări UE	2
Da, atât către consumatorii din România cât și către cei din alte țări UE	3
Nu	4
NȘ/NR (NU CITIȚI)	5

NEW

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q2 Ați spune că compania dvs. este încrezătoare să vândă online?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da, însă doar atunci când vinde către consumatorii din România	1
Da, însă doar atunci când vinde către consumatorii din alte țări UE	2
Da, atunci când vinde atât către consumatorii din România cât și către consumatorii din alte țări UE	3
Nu	4
NȘ/NR (NU CITIȚI)	5

NEW

ADRESAȚI Q3a DACĂ "COMPANIA VINDE ONLINE" (D4=1 SAU 2)

Q3a: ROTIȚI AFIRMAȚIILE DE LA 1 LA 10

Q3a Cât de importante sunt următoarele obstacole pentru dezvoltarea vânzărilor online ale companiei dvs. către alte țări UE?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Foarte important	Destul de important	Nu prea important	Deloc important	NȘ/NR (NU CITIȚI)
1	Diferențele privind reglementările fiscale naționale (de ex. norme în materie de TVA)	1	2	3	4	5
2	Diferențele privind normele naționale de protecție a consumatorilor	1	2	3	4	5
3	Diferențele privind legislațiile contractuale naționale	1	2	3	4	5

4	Costuri mai mari pentru livrarea transfrontalieră în comparație cu livrarea națională	1	2	3	4	5
5	Costuri potențial mai mari pentru soluționarea reclamațiilor și a disputelor transfrontaliere	1	2	3	4	5
6	Un risc mai crescut de fraudă și neplată în cazul vânzărilor transfrontaliere	1	2	3	4	5
7	Costuri suplimentare generate de diferențele lingvistice	1	2	3	4	5
8	Costuri suplimentare pentru servicii post-vânzare în cazul tranzacțiilor transfrontaliere	1	2	3	4	5
9	Restricții impuse de producători sau furnizori privind vânzările transfrontaliere	1	2	3	4	5
10	Costuri de transport mai mari din cauza distanței geografice	1	2	3	4	5

NEW

ADRESAȚI Q3b DACĂ "COMPANIA NU VINDE ONLINE" D4<>1 SAU 2

Q3b: ROTIȚI AFIRMAȚIILE DE LA 1 LA 8

Q3b Cât de importante sunt următoarele obstacole pentru dezvoltarea vânzărilor online ale companiei dvs.?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Foarte important	Destul de important	Nu prea important	Deloc important	NȘ/NR (NU CITIȚI)
1	Norme adiționale privind protecția consumatorilor	1	2	3	4	5
2	Costuri de livrare mai mari	1	2	3	4	5
3	Costuri potențial mai mari implicate în soluționarea online a reclamațiilor și a disputelor	1	2	3	4	5
4	Un risc mai crescut de fraudă și neplată	1	2	3	4	5
5	Costuri suplimentare pentru servicii post-vânzare	1	2	3	4	5
6	Nevoie suplimentară de competențe în domeniul IT	1	2	3	4	5

7	Nevoie suplimentară de capital pentru a investi în dezvoltarea unor aplicații IT	1	2	3	4	5
8	Natura afacerii dvs.	1	2	3	4	5

NEW

ADRESAȚI Q4 DACĂ "Comercianții vând produse nealimentare", COD 2 la D6

Q4	"Siguranța produselor" se referă doar la produse de larg consum și nu include produse industriale. Produsele nesigure sunt cele care nu se conformează standardelor de siguranță. Nu ne referim aici, spre exemplu, la arme sau cuțite. Gândindu-vă la toate produsele nealimentare disponibile în prezent pe piață în România, dvs. 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 (NU CITIȚI)	4

FL359 Q11

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q5	Imaginați-vă că acum 18 luni un consumator a achiziționat un produs de folosință îndelungată nou, care se strică fără ca el să fie responsabil pentru acest lucru. Consumatorul nu a cumpărat sau beneficiat de nicio opțiune de prelungire a perioadei de garanție comercială. Are dreptul să beneficieze de reparația sau înlocuirea gratuită a produsului?
----	---

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da	1
Nu	2
Depinde de produs	3
NȘ/NR (NU CITIȚI)	4

NEW

Q6: ROTIȚI AFIRMAȚIILE DE LA 1 LA 4

Q6	Vă voi citi 4 afirmații referitoare la legislația din România privind practicile comerciale. Unele dintre acestea sunt practici interzise și altele nu sunt. Pentru fiecare afirmație, vă rog să indicați dacă credeți că este interzisă sau nu.
----	--

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Interzisă	Nu este interzisă	NȘ/NR (NU CITIȚI)
--	--	-----------	-------------------	-------------------

1	Să incluzi în materialele de marketing o factură sau un document asemănător solicitând o plată	1	2	3
2	Să desfășori o campanie promoțională în care se afirmă că "Oferim o reducere de 60%", chiar dacă stocul produselor pentru care se aplică reducerea de 60% este aproape epuizat	1	2	3
3	Să promovezi produsele pentru copii prin anunțuri publicitare care se adresează direct părinților	1	2	3
4	Să descri un produs ca fiind "gratuit" deși este disponibil gratuit doar pentru clienții care sună la un număr cu tarif premium	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

ADRESAȚI Q7a DACĂ COMPANIA VINDE ÎN ALTE ȚĂRI UE (D2<>29)

Q7a: ROTIȚI AFIRMAȚIILE DE LA 1 LA 5; COD 3 - COD UNIC

--

Q7a Vă rog să-mi spuneți dacă ați întâlnit oricare dintre următoarele practici comerciale neloiale utilizate de către competitorii dvs. în ultimele 12 luni:

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAX. 2 RĂSPUNSURI PE LINIE)

		Da, în România	Da, în altă țară UE	Nu	NȘ/NR (NU CITIȚI)
1	A oferi produse drept gratuite, chiar dacă în realitate acestea implică costuri substanțiale	1,	2,	3,	4,
2	A exercita presiune asupra consumatorilor, prin mesaje sau apeluri telefonice comerciale repetate.	1,	2,	3,	4,
3	A face publicitate pentru un produs, declarând în mod fals că este disponibil doar pentru a perioadă limitată de timp	1,	2,	3,	4,
4	A scrie recenzii false care sunt în realitate reclamă mascată sau atacuri camuflate împotriva competitorilor	1,	2,	3,	4,
5	A trimite consumatorilor produse nesolicitate, cerându-le acestora să le plătească	1,	2,	3,	4,
6	Alte practici comerciale neloiale	1,	2,	3,	4,

NEW

ADRESAȚI Q7b DACĂ COMPANIA NU VINDE ÎN ALTE ȚĂRI UE (D2=29)

Q7b: ROTIȚI AFIRMAȚIILE DE LA 1 LA 5

--

Q7b Vă rog să-mi spuneți dacă ați întâlnit oricare dintre următoarele practici comerciale neloiale utilizate de către competitorii dvs. în România pe parcursul ultimelor 12 luni:

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Da	Nu	NȘ/NR (NU CITIȚI)
1	A oferi produse drept gratuite, chiar dacă în realitate acestea implică costuri substanțiale	1	2	3
2	A exercita presiune asupra consumatorilor, prin mesaje sau apeluri telefonice comerciale repetate.	1	2	3
3	A face publicitate pentru un produs, declarând în mod fals că este disponibil doar pentru a perioadă limitată de timp	1	2	3
4	A scrie recenzii false care sunt în realitate reclamă mascată sau atacuri camuflate împotriva competitorilor	1	2	3
5	A trimite consumatorilor produse nesolicitate, cerându-le acestora să le plătească	1	2	3
6	Alte practici comerciale neloiale	1	2	3

NEW

ADRESAȚI Q8.5 DOAR DACĂ "Comerciantul vinde produse nealimentare", COD 2 în D6

ADRESAȚI Q8.1, Q8.2, Q8.3 și Q8.4 TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q8: ROTIȚI AFIRMAȚIILE DE LA 1 LA 5

Q8 Vă rog să-mi spuneți dacă sunteți total de acord, de acord, în dezacord sau total în dezacord cu fiecare dintre următoarele afirmații. În România:

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS) (REPETAȚI "În România:" înainte de fiecare item)

		Total de acord	De acord	În dezacord	Total în dezacord	NȘ/NR (NU CITIȚI)
1	Autoritățile publice monitorizează în mod activ și asigură conformitatea cu legislația consumatorului în domeniul dvs. de activitate	1	2	3	4	5

2	ONG-urile consumatorilor monitorizează în mod activ conformitatea cu legislația consumatorului în domeniul dvs. de activitate	1	2	3	4	5
3	Autoritățile de auto-reglementare monitorizează în mod activ respectarea codurilor de conduită sau a codurilor de practică în domeniul dvs. de activitate	1	2	3	4	5
4	Media relatează în mod regulat despre activitățile comerciale care nu respectă legislația consumatorului în domeniul dvs. de activitate	1	2	3	4	5
5	Autoritățile publice monitorizează în mod activ și asigură conformitatea cu legislația privind siguranța produselor în domeniul dvs. de activitate	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q9: ROTIȚI AFIRMAȚIILE DE LA 1 LA 2

Q9 În ceea ce privește siguranța produselor, vă rog să-mi spuneți dacă oricare dintre următoarele a avut loc în cadrul domeniului dvs. de activitate în ultimele 24 de luni:

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Da	Nu	NȘ/NR (NU CITIȚI)
1	Autoritățile publice au cerut retragerea produselor sau au rechemat produse din circuitul comercial	1	2	3
2	Autoritățile publice au emis avertismente publice privind siguranța produselor	1	2	3

NEW

Q10: ROTIȚI AFIRMAȚIILE DE LA 1 LA 3

Q10 Vă voi citi trei afirmații referitoare la conformitatea cu legislația de protecție a consumatorilor din România. Vă rog să-mi spuneți dacă sunteți total de acord, de acord, în dezacord sau total în dezacord cu fiecare dintre acestea:

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Total de acord	De acord	În dezacord	Total în dezacord	NȘ/NR (NU CITIȚI)
1	Competitorii dumneavoastră respectă legislația de protecție a consumatorilor	1	2	3	4	5
2	Este ușor de respectat legislația de protecție a consumatorilor în domeniul dvs. de activitate	1	2	3	4	5
3	Costurile pe care le implică conformitatea cu legislația de protecție a consumatorilor în domeniul dvs. de activitate sunt rezonabile	1	2	3	4	5

NEW

ADRESAȚI Q11 DACĂ COMPANIA VINDE ÎN ALTE ȚĂRI UE (D2<>29)

Q11: ROTIȚI AFIRMAȚIILE DE LA 1 LA 3

Q11 Vă voi citi afirmații asemănătoare cu privire la conformitatea cu legislația de protecție a consumatorilor în alte țări UE. Vă rog să-mi spuneți dacă sunteți total de acord, de acord, în dezacord sau total în dezacord cu fiecare dintre acestea:

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Total de acord	De acord	În dezacord	Total în dezacord	NȘ/NR (NU CITIȚI)
1	Comaniile care concurează cu dvs. în alte țări UE respectă legislația de protecție a consumatorilor	1	2	3	4	5
2	Este ușor de respectat legislația de protecție a consumatorilor în domeniul dvs. de activitate în alte țări UE	1	2	3	4	5
3	Costurile pe care le implică conformitatea cu legislația de protecție a consumatorilor în domeniul dvs. de activitate sunt rezonabile în alte țări UE	1	2	3	4	5

NEW

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q12 Vă rog să-mi spuneți dacă sunteți total de acord, de acord, în dezacord sau total în dezacord cu următoarea afirmație:

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

		Total de acord	De acord	În dezacord	Total în dezacord	NȘ/NR (NU CITIȚI)
1	Majoritatea cerințelor de mediu privind produsele sau serviciile în sectorul dvs. de activitate în România sunt demne de încredere	1	2	3	4	5

NEW

ADRESAȚI Q13a TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE CU EXCEPȚIA FINLANDEI și a SUEDEI

Q13a Cunoașteți vreun organism de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL) (adică arbitrii, mediatori, ombudsmeni sau alte organisme de soluționare a litigiilor din afara instanței) pentru a rezolva disputele cu consumatorii în România?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Da, și sunteți dispus(ă) sau obligat(ă) să le utilizați	1
Da, dar nu sunteți dispus(ă) să le utilizați	2
Da, dar aceste organisme de Soluționare Alternativă a Litigiilor nu se ocupă de dispute referitoare la afacerea dvs.	3
Nu	4
NȘ/NR (NU CITIȚI)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

ADRESAȚI Q13b DOAR ÎN FINLANDA

Q13b

	1
	2
	3
	4
	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

ADRESAȚI Q13c DOAR ÎN SUEZIA

Q13c

	1
	2
	3
	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE CU EXCEPȚIA FINLANDEI și a SUEDIEI

Q14a: ROTIȚI ITEMII DE LA 1 LA 5, COD 7 - COD UNIC

Q14a În ultimele 12 luni, compania dvs. a primit reclamații de la consumatorii situați în România?

(CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Da, prin intermediul serviciilor de asistență a consumatorilor ale companiei	1,
Da, prin intermediul organizațiilor neguvernamentale ale consumatorilor	2,
Da, prin intermediul autorităților publice	3,
Da, prin intermediul organismelor de soluționare alternativă a litigiilor (precum ombudsmeni, comitete pentru reclamații ale consumatorilor, arbitri, mediatori sau alte organisme de soluționare a litigiilor din afara instanței)	4,
Da, prin intermediul tribunalelor	5,
Da, prin alte canale	6,
Nu a primit nicio reclamație (NU CITIȚI)	7,
NȘ/NR (NU CITIȚI)	8,

NEW

ADRESAȚI Q14b DOAR ÎN FINLANDA

Q14b: ROTIȚI ITEMII DE LA 1 LA 5, COD 7 - COD UNIC

Q14b

(CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

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

NEW

ADRESAȚI Q14c DOAR ÎN SUEZIA

Q14c: ROTIȚI ITEMII DE LA 1 LA 5, COD 7 - COD UNIC

Q14c

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

NEW

ADRESAȚI Q15 DACĂ COMPANIA VINDE ÎN ALTE ȚĂRI UE (D2<>29)

Q15: ROTIȚI ITEMII DE LA 1 LA 7, COD 9 - COD UNIC

Q15 În ultimele 12 luni, compania dvs. a primit reclamații de la consumatorii situați în alte țări UE?

(CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Da, prin intermediul serviciilor de asistență a consumatorilor ale companiei	1,
Da, prin intermediul Centrelor Europene ale Consumatorilor	2,
Da, prin intermediul organizațiilor neguvernamentale ale consumatorilor	3,
Da, prin intermediul autorităților publice	4,
Da, prin intermediul organismelor de soluționare alternativă a litigiilor (precum ombudsmeni, comitete pentru reclamații ale consumatorilor, arbitri, mediatori sau alte organisme de soluționare a litigiilor din afara instanței)	5,
Da, prin intermediul Procedurii europene cu privire la cererile cu valoare redusă	6,
Da, prin intermediul tribunalelor (altele decât reclamațiile primite prin intermediul Procedurii europene cu privire la cererile cu valoare redusă)	7,
Da, prin alte canale	8,
Nu a primit nicio reclamație (NU CITIȚI)	9,
NȘ/NR (NU CITIȚI)	10,

NEW

ADRESAȚI Q16 DOAR COMERCIANȚILOR CARE AU PRIMIT RECLAMAȚII DE LA CONSUMATORII SITUAȚI ÎN ȚARA LOR (Q14 <> 7,8)

Q16: ROTIȚI ITEMII DE LA 1 LA 6

Q16 Ce fel de reclamații a primit compania dvs. de la consumatorii situați în România pe parcursul ultimelor 12 luni? Era vorba de reclamații ...

(CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

referitoare la produsul însuși	1,
referitoare la livrare întârziată sau neefectuată	2,
referitoare la condiții contractuale	3,
referitoare la costuri suplimentare	4,
referitoare la siguranța produselor	5,
referitoare la despăgubirile oferite de companie în urma depunerii unei plângeri	6,
Altceva (NU CITIȚI)	7,
NȘ/NR (NU CITIȚI)	8,

NEW

ADRESAȚI Q17 DOAR COMERCIANȚILOR CARE VÂND CĂTRE ALTE ȚĂRI UE ȘI CARE AU PRIMIT RECLAMAȚII DE LA CONSUMATORII SITUAȚI ÎN ALTE ȚĂRI UE (D2 <> 29 ȘI Q15 <>9,10)

Q17: ROTIȚI ITEMII DE LA 1 LA 6

Q17 Ce fel de reclamații a primit compania dvs. de la consumatorii situați în alte țări UE pe parcursul ultimelor 12 luni? Era vorba de reclamații ...

(CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

referitoare la produsul însuși	1,
referitoare la livrare întârziată sau neefectuată	2,
referitoare la condiții contractuale	3,
referitoare la costuri suplimentare	4,
referitoare la siguranța produselor	5,
referitoare la despăgubirile oferite de companie în urma depunerii unei plângeri	6,
Altceva (NU CITIȚI)	7,
NȘ/NR (NU CITIȚI)	8,

NEW

DATE DEMOGRAFICE

PROG: Suma trebuie să fie introdusă direct în monedă locală, ea fiind transformată automat în Euro (tabela cu rata de schimb valutar a fost trimisă)

D1 Ce cifră de afaceri a înregistrat compania dvs. anul trecut?

(OP.: DACĂ "NȘ/NR", COD '999')

lei

FL359 D1

D3: CITIȚI: "A vinde în altă limbă" înseamnă mai mult decât faptul de a avea un vânzător care poate schimba câteva cuvinte în engleză cu turiștii. Este vorba de exemplu despre disponibilitatea termenilor și a condițiilor contractuale în limba respectivă, a instrucțiunilor/manualelor utilizatorului în limba respectivă, a cataloagelor de produse, a unei versiuni a site-ului web în limba respectivă...

D3 În ce limbi vindeți consumatorilor finali?

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

Bulgară	1,
Cehă	2,
Croată	3,
Daneză	4,
Olandeză	5,
Engleză	6,
Estonă	7,
Finlandeză	8,
Franceză	9,
Germană	10,
Greacă	11,
Maghiară	12,
Irlandeză	13,
Italiană	14,
Letonă	15,
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 (NU CITIȚI)	30,

FL359 D4

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 valabilitatea sondajului nostru sau despre compania noastră, vă putem oferi un număr de telefon la care să sunați gratuit pentru a fi asigurat(ă) de natura apelului. Dacă aveți un pix la îndemână, doriți să notați numerele de telefon? [TNS CSOP: 021 311 93 12]

)

)

)

)

)

