

ZA5943

**Flash Eurobarometer 397
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Italy**

FL 397 - Consumers - IT

D1	Quanti anni ha?
----	-----------------

(SCRIVERE CHIARAMENTE - SE "RIFIUTA" CODICE '99')

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

D2	Sesso dell'intervistato
----	-------------------------

Maschio	1
Femmina	2

L'atteggiamento dei consumatori nei confronti del commercio transfrontaliero e della protezione dei consumatori

A TUTTI

<input type="text"/>

D6	Con che frequenza utilizza internet per motivi personali?
----	---

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Tutti i giorni o quasi	1
Almeno una volta alla settimana (ma non tutti i giorni)	2
Almeno una volta al mese (ma non ogni settimana)	3
Meno di una volta al mese	4
Quasi mai	5
Mai	6
Non so/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	7

NEW

PORRE Q1 SE "UTILIZZA INTERNET PER MOTIVI PERSONALI", codice da 1 a 5 in D6

Q1: CODICE 4 È UN CODICE SINGOLO

UN RIVENDITORE AL DETTAGLIO È IL VENDITORE DI UNA MERCE (SIA IN NEGOZIO SIA SUL WEB) / UN FORNITORE È IL VENDITORE DI UN SERVIZIO (SIA IN NEGOZIO SIA SUL WEB)
--

<input type="text"/>

Q1	Negli ultimi 12 mesi, Lei ha acquistato beni o servizi su Internet?
----	---

(LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

Sì, da un rivenditore o fornitore di servizi situato in Italia	1,
Sì, da un rivenditore o fornitore di servizi situato in un altro Paese dell'UE	2,
Sì, da un rivenditore o fornitore di servizi situato in un Paese al di fuori dell'UE	3,
No	4,
Sì, Lei ha acquistato online ma non sa dove si trovi il rivenditore o fornitore di servizi (NON LEGGERE)	5,

Non so/Nessuna risposta [NON LEGGERE] 6,

Q14 FL358 MODIFIED TREND

A TUTTI

Q2 Negli ultimi 12 mesi, Lei ha acquistato beni o servizi non su Internet da un rivenditore o fornitore di servizi situato in un altro Paese dell'UE?

(UNA SOLA RISPOSTA)

Si	1
No	2
Non so/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	3

NEW

Q3: RUOTARE LE AFFERMAZIONI DA 1 A 6

Q3 Potrebbe dirmi quanto è d'accordo o in disaccordo con ognuna delle seguenti frasi? In Italia...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Fortement e d'accordo	D'accordo	In disaccordo	Fortement e in disaccordo	Non so/nessun a risposta [NON LEGGERE]
--	--	-----------------------------	-----------	------------------	---------------------------------	--

1	Lei si fida delle autorità pubbliche per proteggere i Suoi diritti di consumatore	1	2	3	4	5
2	In generale, i rivenditori e i fornitori di servizi rispettano i Suoi diritti di consumatore	1	2	3	4	5
3	Lei ha fiducia nelle organizzazioni non governative dei consumatori per proteggere i Suoi diritti di consumatore	1	2	3	4	5

4	E' facile risolvere le controversie con i rivenditori e fornitori di servizi attraverso un ente extra-giudiziale (come un organo arbitrale, di mediazione o di conciliazione)	1	2	3	4	5
5	E' facile risolvere le controversie con i rivenditori e fornitori di servizi per via giudiziale	1	2	3	4	5
6	La maggior parte delle dichiarazioni ambientali in merito a beni e servizi è affidabile	1	2	3	4	5

Q1.1, Q1.2, Q1.4, Q1.5, Q1.6 FL358 MODIFIED TREND

LEGGERE: "Sicurezza del prodotto" si riferisce solo ai prodotti di consumo e non a prodotti industriali. Un prodotto non è sicuro quando non è conforme agli standard di sicurezza (e non perché si tratta, ad esempio, di un fucile o un coltello)

Q4 Pensando a tutti i prodotti non alimentari attualmente sul mercato in Italia, Lei pensa che?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Essenzialmente tutti i prodotti non alimentari sono sicuri	1
Un piccolo numero di prodotti non alimentari non è sicuro	2
Un numero significativo di prodotti non alimentari non è sicuro	3
Dipende dal prodotto (NON LEGGERE)	4
NON SA/NESSUNA RISPOSTA (NON LEGGERE)	5

Q2 FL358

Q5 Consideri tutto quello che ha acquistato nelle ultime due settimane: l'impatto ambientale di qualche prodotto o servizio ha influenzato la Sua scelta?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Sì, per tutti o quasi tutti i prodotti o servizi che ha acquistato	1
Sì, ma solo per alcuni	2
Sì, ma solo per uno o due	3
No	4
NON SA/NESSUNA RISPOSTA (NON LEGGERE)	5

Q4 FL358 MODIFIED TREND

Q6 Supponiamo che Lei abbia ordinato un prodotto elettronico nuovo per posta, telefono o internet: pensa di avere diritto a restituirlo 4 giorni dopo la consegna ed essere rimborsato, senza dare spiegazioni?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Sì	1
No	2
Dipende dal prodotto	3
NON SA/NESSUNA RISPOSTA (NON LEGGERE)	4

Q6 FL358 MODIFIED TREND

Q7 Immagini che un prodotto elettronico che Lei ha acquistato nuovo 18 mesi fa si rompa non per causa Sua. Lei non ha acquistato o usufruito di alcuna garanzia commerciale aggiuntiva. Pensa di avere diritto alla riparazione o sostituzione gratuita?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Sì	1
No	2
Dipende dal prodotto	3
NON SA/NESSUNA RISPOSTA (NON LEGGERE)	4

Q7 FL358 MODIFIED TREND

Q8 Immagini di ricevere per posta due DVD didattici che non ha ordinato, assieme a un conto di 20 euro da pagare per i prodotti. È obbligato a pagare la fattura?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

No, e non è neanche obbligato a rimandare indietro i DVD	1
No, a condizione di rimandare indietro i DVD	2
Sì, è obbligato a pagare	3
NON SA/NESSUNA RISPOSTA (NON LEGGERE)	4

Q8 FL358

Q9 Negli ultimi 12 mesi, Lei ha ritenuto di avere un motivo legittimo per un reclamo quando ha acquistato o utilizzato beni o servizi in Italia?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Sì, e ha preso dei provvedimenti per risolvere il problema	1
Sì, ma non ha fatto niente	2
No	3
Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE]	4

Q10 FL358

PORRE SE "Sì, e ha preso dei provvedimenti per risolvere il problema", CODICE 1 IN Q9

--

Q10	E cosa ha fatto?
-----	------------------

(LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

Se ne è lamentato con il rivenditore o fornitore di servizi	1,
Se ne è lamentato con il produttore	2,
Se ne è lamentato con un'autorità pubblica	3,
Ha portato la questione all'attenzione di un ente extra-giudiziale per la risoluzione delle controversie, come un difensore civico, un organo arbitrale, di mediazione o un ente conciliatorio	4,
Ha portato la questione in tribunale	5,
Altro [NON LEGGERE]	6,
Non so/Nessuna risposta [NON LEGGERE]	7,

Q11 FL358

PORRE Q11.1 SE "Se ne è lamentato con il rivenditore o fornitore di servizi", CODICE 1 in Q10 PORRE Q11.2 SE "Se ne è lamentato con il produttore", CODICE 2 in Q10 PORRE Q11.3 SE "Se ne è lamentato con un'autorità pubblica", CODICE 3 in Q10 PORRE Q11.4 SE "Ha portato la questione all'attenzione di un ente extra-giudiziale per la risoluzione delle controversie, come un difensore civico, un organo arbitrale, di mediazione o un ente conciliatorio", CODICE 4 in Q10 PORRE Q11.5 SE "Ha portato la questione in tribunale", CODICE 5 in Q10

--

Q11	In generale, quanto si ritiene soddisfatto o insoddisfatto circa il modo in cui il Suo reclamo è stato gestito da:
-----	--

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Molto soddisfatto /a	Abbastanz a soddisfatto /a	Non molto soddisfatto /a	Per niente soddisfatto /a	Non so/Nessuna risposta [NON LEGGERE]
--	--	----------------------	----------------------------	--------------------------	---------------------------	--

1	Rivenditore o fornitore di servizi	1	2	3	4	5
2	Produttore	1	2	3	4	5
3	Autorità pubblica	1	2	3	4	5
4	Un ente extra-giudiziale per la risoluzione delle controversie	1	2	3	4	5
5	Tribunale	1	2	3	4	5

Q12 FL358

PORRE Q12 SE "Sì, ma non ha fatto niente", CODICE 2 IN Q9

Q12: RUOTARE ITEM DA 1 A 7

--

Q12 Quali sono state le ragioni principali per le quali Lei non ha intrapreso alcuna azione?

(LEGGERE - POSSIBILI PIU' RISPOSTE)

Era improbabile che ottenesse una soluzione soddisfacente al problema avuto	1,
Le somme in gioco erano troppo piccole	2,
Non sapeva come o dove reclamare	3,
Non era certo dei suoi diritti in qualità di consumatore	4,
Ha pensato che ci sarebbe voluto troppo tempo	5,
Ha provato a lamentarsi per altri problemi in passato ma senza alcun successo	6,
Ha ritenuto che un reclamo avrebbe portato a un conflitto e Lei non si sente a Suo agio in situazioni simili	7,
Altro (SPONTANEO)	8,
Non so/nessuna risposta [NON LEGGERE]	9,

Q13 FL358 MODIFIED TREND

A TUTTI

Q13: RISPOSTE 4 E 5 SONO SINGOLE

Q13: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 4

--

Q13 Le leggerò alcune affermazioni relative alle pratiche commerciali sleali. Dopo ciascuna affermazione, La prego di dirmi se vi si è imbattuto nel corso degli ultimi 12 mesi.

(LEGGERE - CONSENTITE PIÙ RISPOSTE)

		Sì, con rivenditori o fornitori di servizi situati in Italia	Sì, con rivenditori o fornitori di servizi situati in un altro Paese dell'UE	Sì, ma non sa in che Paese si trovassero i rivenditori o fornitori di servizi (NON LEGGERE)	No	Non so/Nessuna risposta (NON LEGGERE)
--	--	--	--	--	----	--

1	Le è stato comunicato di aver vinto una lotteria di cui non era a conoscenza, ma Le è stato chiesto di pagare un importo per ritirare il premio	1,	2,	3,	4,	5,
---	---	----	----	----	----	----

2	Ha ricevuto pressioni con chiamate commerciali insistenti o messaggi che la sollecitavano ad acquistare qualcosa o a firmare un contratto	1,	2,	3,	4,	5,
3	Le è stato offerto un prodotto dichiarato gratuito nella pubblicità ma che, in realtà, comportava un costo	1,	2,	3,	4,	5,
4	Si è imbattuto in pubblicità in cui si dichiarava che il prodotto fosse disponibile solo in edizione limitata ma ha scoperto in seguito che era tutto falso	1,	2,	3,	4,	5,
5	Si è imbattuto in altre pratiche commerciali sleali	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

PORRE Q14a SE "ACQUISTA ONLINE NEL NOSTRO PAESE E IN UN ALTRO PAESE DELL'UE", CODICE 1 E 2 in Q1

Q14a: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 3

Q14a: RISPOSTE 4 E 5 SINGOLE

Q14a Le leggerò alcune affermazioni relative a eventuali problemi che i consumatori potrebbero riscontrare quando effettuano acquisti online. Potrebbe dirmi se si è imbattuto in uno o più di questi problemi nel corso degli ultimi 12 mesi?

(LEGGERE - CONSENTITE PIÙ RISPOSTE)

	Si, con rivenditori o fornitori di servizi situati in Italia	Si, con rivenditori o fornitori di servizi situati in un altro Paese dell'UE	Si, ma non sa in che Paese si trovassero i rivenditori o fornitori di servizi (NON LEGGERE)	No	Non so/Nessuna risposta (NON LEGGERE)
--	--	--	--	----	--

1	Ha ricevuto un prodotto danneggiato o un prodotto diverso da quello che ha ordinato	1,	2,	3,	4,	5,
---	---	----	----	----	----	----

2	I prodotti sono stati consegnati in ritardo rispetto a quanto promesso	1,	2,	3,	4,	5,
3	I prodotti non sono mai stati consegnati	1,	2,	3,	4,	5,

NEW BASED ON Q15 FL358

PORRE Q14b SE "ACQUISTA ONLINE NEL NOSTRO PAESE MA NON IN UN ALTRO PAESE DELL'UE", CODICE 1 IN Q1 E NESSUN CODICE 2 IN Q1

Q14b: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 3

--

Q14b Le leggerò alcune affermazioni relative a eventuali problemi che i consumatori potrebbero riscontrare quando effettuano acquisti online. Potrebbe dirmi se si è imbattuto in uno o più di questi problemi facendo acquisti in Italia nel corso degli ultimi 12 mesi?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Sì	No	Non so/Nessun a risposta (NON LEGGERE)

1	Ha ricevuto un prodotto danneggiato o un prodotto diverso da quello che ha ordinato	1	2	3
2	I prodotti sono stati consegnati in ritardo rispetto a quanto promesso	1	2	3
3	I prodotti non sono mai stati consegnati	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

PORRE Q14c SE "ACQUISTA ONLINE IN UN ALTRO PAESE DELL'EU MA NON IN ITALIA", CODICE 2 IN Q1 E NESSUN CODICE 1 IN Q1

Q14c: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 3

--

Q14c Le leggerò alcune affermazioni relative a eventuali problemi che i consumatori potrebbero riscontrare quando effettuano acquisti online. Potrebbe dirmi se si è imbattuto in uno o più di questi problemi facendo acquisti in un altro Paese de"UE nel corso degli ultimi 12 mesi?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Si	No	Non so/Nessuna risposta (NON LEGGERE)
--	--	----	----	---------------------------------------

1	Ha ricevuto un prodotto danneggiato o un prodotto diverso da quello che ha ordinato	1	2	3
2	I prodotti sono stati consegnati in ritardo rispetto a quanto promesso	1	2	3
3	I prodotti non sono mai stati consegnati	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

PORRE Q15 SE "ACQUISTA ONLINE IN UN ALTRO PAESE DELL'UE", CODICE 2 in Q1

Q15: RUOTARE ITEM DA 1 A 3

Q15: ITEM 4 E 5 SINGOLI

Q15	Nel corso degli ultimi 12 mesi, Lei ha riscontrato uno o più dei seguenti problemi acquistando prodotti o servizi online da un altro Paese dell'UE?
-----	---

(LEGGERE - CONSENTITE PIÙ RISPOSTE)

Il rivenditore o fornitore di servizi ha rifiutato di consegnare in Italia	1,
Il rivenditore o fornitore di servizi non ha accettato il pagamento dall'Italia	2,
È stato reindirizzato a un sito web in Italia che riportava prezzi diversi	3,
Nessuno di questi	4,
Non so/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	5,

NEW

PORRE Q16a SE "Ha acquistato un prodotto o servizio in un altro Paese dell'UE" - CODICE 2 in Q1 o CODICE 1 in Q2

Q16a: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 2

Q16a: RISPOSTE 4 E 5 SINGOLE

Q16a	Ora Le leggerò alcune affermazioni relative a eventuali problemi che i consumatori potrebbero riscontrare più in generale quando effettuano acquisti. Potrebbe dirmi se si è imbattuto in uno o più di questi problemi nel corso degli ultimi 12 mesi?
------	--

(LEGGERE - CONSENTITE PIÙ RISPOSTE)

		Si, con rivenditori o fornitori di servizi situati in Italia	Si, con rivenditori o fornitori di servizi situati in un altro Paese dell'UE	Si, ma non sa in che Paese si trovassero i rivenditori o fornitori di servizi (NON LEGGERE)	No	Non so/Nessun a risposta (NON LEGGERE)
--	--	--	--	--	----	---

1	Si è imbattuto in termini e condizioni sleali in un contratto (ad esempio, clausole che consentissero al fornitore di modificare i termini contrattuali unilateralmente o di imporre eccessive penali per violazioni del contratto)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Ha dovuto pagare costi supplementari imprevisti	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

PORRE Q16b SE "NON ha acquistato prodotti o servizi in un altro Paese dell'UE" - NESSUN CODICE 2 in Q1 e NESSUN CODICE 1 in Q2

Q16b: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 2

Q16b	Ora Le leggerò alcune affermazioni relative a eventuali problemi che i consumatori potrebbero riscontrare più in generale quando effettuano acquisti. Potrebbe dirmi se si è imbattuto in uno o più di questi problemi mentre effettuava un acquisto in Italia nel corso degli ultimi 12 mesi?
------	--

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Sì	No	Non so/Nessun a risposta (NON LEGGERE)
--	--	----	----	---

1	Si è imbattuto in termini e condizioni sleali in un contratto (ad esempio, clausole che consentissero al fornitore di modificare i termini contrattuali unilateralmente o di imporre eccessive penali per violazioni del contratto)	1	2	3
---	---	---	---	---

2	Ha dovuto pagare costi supplementari imprevisti	1	2	3
---	---	---	---	---

NEW

A TUTTI

Q17: RUOTARE AFFERMAZIONI 1 E 2

Q17 Quanto è d'accordo o in disaccordo con ciascuna delle seguenti dichiarazioni?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Completa mente d'accordo	D'accordo	In disaccordo	Completa mente in disaccordo	Non so/Nessun a risposta [NON LEGGERE]
--	--	--------------------------------	-----------	------------------	------------------------------------	--

1	Si sente sicuro/a quando acquista prodotti o servizi via internet offerti da rivenditori o fornitori di servizi in Italia	1	2	3	4	5
2	Si sente sicuro/a quando acquista prodotti o servizi via internet offerti da rivenditori o fornitori di servizi in un altro Paese dell'Unione Europea	1	2	3	4	5

Q16 FL358 MODIFIED TREND

Q18 Quali lingue è in grado di utilizzare agevolmente per interessi personali come shopping, ricerca su internet o altri utilizzi?

(NON LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

Bulgaro	1,
Ceco	2,
Croato	3,
Danese	4,
Olandese	5,
Inglese	6,
Estone	7,
Finlandese	8,
Francese	9,
Tedesco	10,
Greco	11,
Ungherese	12,
Irlandese	13,

Italiano	14,
Lettone	15,
Lituano	16,
Maltese	17,
Polacco	18,
Portoghese	19,
Rumeno	20,
Slovacco	21,
Sloveno	22,
Spagnolo	23,
Svedese	24,
Islandese	25,
Norvegese	26,
Lussemburghese	27,
Russo	28,
Altro	29,
Non so/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	30,

NEW

Q19 Pensando alla situazione finanziaria del Suo nucleo familiare, direbbe che arrivare a fine mese è ...?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Molto difficile	1
Abbastanza difficile	2
Abbastanza facile	3
Molto facile	4
Non so/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	5

NEW

Q20: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 2

Q20 Supponiamo che lo stesso identico prodotto sia in vendita presso il negozio A e presso il negozio B. Le leggerò due affermazioni relative a offerte del negozio A e del negozio B. In ciascun caso, La prego di dirmi quale negozio è più economico.

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

	Negozio A	Negozio B	Non so/Nessuna risposta (NON LEGGERE)

1	Il negozio A offre un televisore a 440 euro. Il negozio B offre lo stesso identico tipo di televisore a 500 euro, ma con uno sconto del 10%.	1	2	3
2	Il negozio A offre un televisore a 890 euro. Il negozio B offre lo stesso identico tipo di televisore a 940 euro, ma con uno sconto di 60 euro.	1	2	3

NEW

D4 Quanti anni aveva quando ha completato gli studi a tempo pieno?

(INT.: SE "STUDIA ANCORA", CODIFICARE '00' - SE "NESSUN TITOLO DI STUDIO" CODIFICARE '01' - SE "RIFIUTA" CODIFICARE '98' - SE "NON SA" CODIFICARE '99')

--	--

D5a Per quanto riguarda la Sua occupazione attuale, direbbe di essere un lavoratore autonomo, un impiegato, un operaio o direbbe di non svolgere alcuna attività professionale?

(UNA SOLA RISPOSTA)

Lavoratore autonomo	1
Impiegato	2
Operaio	3
Non svolge alcuna attività professionale	4
Rifiuta (NON LEGGERE)	5

PORRE D5b SE LAVORATORE AUTONOMO, CODICE 1 IN D5a

D5b Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Agricoltore, silvicoltore, pescatore	1
Commerciante, artigiano	2
Libero professionista (avvocato, medico, commercialista, architetto...)	3
Dirigente di un'azienda	4
Altro/rifiuta (NON LEGGERE)	5

PORRE D5c SE IMPIEGATO, CODICE 2 IN D5a

D5c Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Professionista (medico dipendente, avvocato, commercialista, architetto)	1
Dirigente, direttore oppure alto dirigente	2
Dirigente medio	3
Impiegato/a d'ufficio	4
Altro impiegato/a	5
Altro tipo di impiegato (addetto/a alle vendite, infermiere/a...)	6
Altro/rifiuta (NON LEGGERE)	7

PORRE D5d SE OPERAIO, CODICE 3 IN D5a

D5d Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Supervisore\caposquadra (responsabile della squadra...)	1
Operaio	2
Operaio non specializzato	3
Altro\rifiuta (NON LEGGERE)	4

PORRE D5e SE NON SVOLGE ALCUNA ATTIVITA' PROFESSIONALE, CODICE 4 IN D5a

D5e Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Casalinga/o	1
Studente (a tempo pieno)	2
Pensionato/a	3
In cerca di lavoro	4
Altro\rifiuta (NON LEGGERE)	5

D12 Potrebbe dirmi in che provincia vive attualmente?

(LEGGERE SE NECESSARIO - UNA SOLA RISPOSTA)

--	--	--

D13 Direbbe che lei abita...?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

un villaggio o un'area rurale	1
una piccola o media cittadina	2
una grande città	3
NON SA (NON LEGGERE)	4

D18 Lei ha un telefono cellulare?

(NON LEGGERE)

si	1
no	2

D20 Lei ha una linea telefonica fissa?

(NON LEGGERE)

si	1
no	2

D22 Potrebbe dirmi di quante persone di 15 anni o più si compone il suo nucleo familiare, lei compreso?

(REGISTRARE - SE "NON SA" CODICE '98' - SE "RIFIUTA" CODICE '99')

	Numero di persone di 15 anni o più nel nucleo familiare
--	---