

Magenta Consulting
Columna 86 street,
3rd floor MD-2012,
Chisinau,
Republic of Moldova
Tel: +373 22 854384
www.consulting.md

magentaconsulting

ESOMAR
member

APROB:

RAPORT

Agencia pentru Protecția Consumatorilor

Organizația implementatoare:

S.C. Magenta Consulting S.R.L.

Decembrie, 2016

Dumitru Slonovschi

General Director
E-mail: d.slonovschi@consulting.md
Tel: +373 79467559

Confidential

*The methodology presented in this document is the property of Magenta Consulting SRL,
and thus cannot be transmitted to any other consulting company or used for developing a
Request for Proposal by any other company than Magenta Consulting.*

All Rights Reserved. © 2014 Copyright Magenta Consulting SRL

Cuprins:

REZUMAT.....	4
INTRODUCERE.....	7
CAPITOLUL I: ASPECTE GENERALE DE CUNOAȘTERE A DREPTURILOR CONSUMATORILOR	9
CAPITOLUL II: EVALUAREA NOTORIEȚĂȚII AGENȚIEI PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORULUI .	12
CAPITOLUL III: DEPISTAREA DEFICIENȚELOR PRODUSELOR/SERVICIILOR	16
CAPITOLUL IV: SURSE DE INFORMARE	19
CONCLUZII.....	20
ANEXE.....	21
Anexa 1: Cross-tab-uri.....	21
Anexa 2:.....	24

Figuri:

Figura 1: Evaluare cunoștințelor despre drepturile consumatorului, (Q1), N=874, %	9
Figura 2: Notorietatea Legii privind protecția consumatorilor, (Q2), N=874, %	9
Figura 3: Aspecte prevăzute de Legea privind protecția consumatorilor, (Q3), N=536, %	9
Figura 4: Intenția de a căuta informații cu privire la protecția drepturilor consumatorilor, (Q4), N=874, %	10
Figura 5: Motive de a căuta informații despre protecția drepturilor consumatorilor, (Q5), N=120.....	10
Figura 6: Motive de a nu căuta informații despre protecția drepturilor consumatorilor, (Q6), N=747, %	11
Figura 7: Frecvența verificării termenului de valabilitate al produselor alimentare, (Q15),N=874, %.....	11
Figura 8: Instituții responsabile pentru gestionarea cazurilor de încălcare a drepturilor de consumator, (Q7), N=874.....	12
Figura 9: Notorietatea Agenției pentru Protecția Consumatorului comparativ cu alte instituții, (Q8), N= 874	13
Figura 10: Nivelul de încredere în Agenția pentru Protecția Consumatorului comparativ cu alte instituții, (Q9) ...	13
Figura 11: Motive de neîncredere în Agenția pentru Protecția Consumatorului, (Q10), N=265	14
Figura 12: Motive de încredere în Agenția pentru Protecția Consumatorilor, (Q11), N=249	14
Figura 13: Beneficierea de serviciile Agenției pentru Protecția Consumatorului, (Q12), N=580	15
Figura 14: Net Promoter Score al Agenției pentru Protecția Consumatorului, (Q13), N=4615	
Figura 15: Depistarea deficiențelor la produsele/ serviciile procurate, (Q16), N=874	16
Figura 16: Descrierea situațiilor ale deficiențelor la produsele/ serviciile procurate, (Q17), N=326, %.....	16
Figura 17: Acțiunile în ultima situație a depistării deficiențelor la produse/ servicii, (Q18), N=326, %	17
Figura 18: Cazuri de solicitări din partea consumatorului către agentul economic, (Q19), N= 874, %	17
Figura 19: Tipuri de produse la care se încalcă cel mai des dreptul consumatorului, (Q20-Q21), N= 874, %	18
Figura 20: Tipuri de servicii la care se încalcă cel mai des dreptul consumatorului, (Q22-Q23), N= 874, %.....	18
Figura 21: Sursele de informare despre Agenția pentru Protecția Consumatorilor, (Q14), N=580,%	19
Figura 22: Frecvența de accesare a internetului, (Q24), N= 874, %	19
Figura 23: Frecvența de accesare a anumitor site-uri, (Q25), N=553, %	19

REZUMAT

Prezentul studiu are 3 capitole în care s-a desfășurat subiectul de evaluare a nivelului de informare și a nivelului de încredere în instituția Agenția pentru Protecția Consumatorilor, obiective setate în metodologia studiului.

Indicatori de informare și încredere ai consumatorilor

Denumire indicator	Indicator
1. Indicator de informare	66
2. Indicator de încredere	43

1. Determinarea și evaluarea indicatorului de informare

Indicatorul de informare a consumatorilor, despre drepturile sale în calitate de consumatori și despre Agenția pentru Protecția Consumatorilor, constă în determinarea notorietății Agenției în rândul populației Republicii Moldova. Pentru aceasta, respondenții au fost întrebați dacă ei cunosc, au auzit, dar nu știu detalii sau nu cunosc despre Agenția pentru Protecția Consumatorilor.

Segment - țintă: populația generală – toți respondenții (874 respondenți)

Metoda de calcul: Indicatorul de informare s-a calculat ca suma ponderilor respondenților care „au auzit de această instituție și cunosc unele detalii” (9%) + „au auzit, dar nu cunosc detalii” (57%).

2. Determinarea și evaluarea indicatorului de încredere

Pentru determinarea încrederii în Agenția pentru Protecția Consumatorilor, respondenților care au indicat că ei „au auzit și cunosc unele detalii” și celor care au răspuns că „au auzit, dar nu cunosc detalii” despre agenție, li s-a adresat întrebarea despre nivelul de încredere în instituție.

Segment - țintă: din eșantionul general au fost selectați respondenții care cunosc sau au auzit de Agenția Pentru Protecția Consumatorilor (580 respondenți).

Metoda de calcul: Indicatorul de încredere a fost calculat în felul următor: suma ponderilor pentru variantele de răspuns "deplină încredere" (7%) + "mai degrabă am încredere" (36%).

Aspecte Generale de Cunoaștere a Drepturilor Consumatorilor

În cadrul studiului reprezentativ național au fost intervievați 874 de respondenți. Pentru început, ei au fost intervievați cu referire la cunoștințele lor în vederea drepturilor consumatorilor. Cei mai mulți dintre respondenți (40%) evaluează nivelul cunoștințelor ca mediu cu notele 5-7, pe o scală de la 1 la 10, 37% oferă note între intervalul 0-4, iar 20% își apreciază cunoștințele la nivel înalt în intervalul 8-10. Mai mult de jumătate dintre respondenți (61%) au auzit despre Legea privind protecția consumatorilor. Respondenții care cunosc această lege au nominalizat următoarele aspecte prevăzute de legea respectivă: stipulează respectarea drepturilor consumatorilor și prevede returnarea produsului dacă acesta are termen de valabilitate expirat sau este necalitativ (câte 10%)

Din totalul respondenților, 14% au căutat informații cu privire la protecția drepturilor consumatorilor. Iată cele mai frecvente motive invocate de respondenți: dorința de a fi informat (37%) și procurarea unui produs/ serviciu necalitativ și încălcarea drepturilor consumatorului (25%). Circa 80 la sută dintre cei care nu au căutat informație despre protecția drepturilor consumatorilor au numit următoarele motive: nu a simțit necesitatea (50%), nu s-a confruntat cu încălcarea drepturilor consumatorilor (13%), nu a avut timp (12%).

Pe lângă cercetarea cunoștințelor, am adresat o întrebare ce vizează practicile de consum. Ea se referea la frecvența verificării termenului de valabilitate la produsele alimentare. Astfel, 42% dintre respondenți verifică termenul de valabilitate în toate cazurile, 21% - în majoritatea cazurilor. Cota celor care nu au această obișnuință nu depășește 20 la sută.

Evaluarea Notorietății Agenției pentru Protecția Consumatorului

Am evaluat în mod spontan notorietatea Agenției pentru Protecția Consumatorilor, rugându-i pe respondenți să menționeze instituția la care ei se pot adresa în cazul în care drepturile lor de consumator au fost încălcate. În mare măsură, respondenții cunosc că există o anumită agenție, dar nu au numit denumirea ei (10%), însă 6% au pronunțat numele de Agenția pentru Protecția Consumatorilor, 4% au indicat linia fierbinte. Notorietatea Agenției pentru Protecția Consumatorilor a fost evaluată în raport cu notorietatea altor instituții. Astfel, cele mai bine cunoscute instituții sunt: Ministerul Sănătății (94%), Banca Națională (91%) și Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor (78%). Agenția pentru Protecția Consumatorilor are un indicator de informare de 66%, dintre care, 9% - cunosc unele detalii, iar 57% - au auzit, dar nu cunosc detalii. În topul celor mai de încredere instituții s-au clasat: Ministerul Sănătății (46%), Agenția pentru Protecția Consumatorului (43%) și Biroul Național de Statistică (43%). Indicatorul de încredere conține însumarea ponderilor de „încredere deplină” și de „mai degrabă am încredere”. Cele mai frecvente motive de încredere în Agenția pentru Protecția Consumatorilor sunt: oferă ajutor/ține cont de problemele oamenilor (20%), apără drepturile consumatorilor (16%), am auzit despre cazuri care au fost rezolvate (14%), am apelat și problema mea a fost soluționată (8%). Printre motivele de neîncredere în această instituție se numără: nu este întreprins nimic (12%), drepturile consumatorilor nu sunt respectate (12%), instituția nu activează eficient (11%).

Dintre respondenții care au auzit de Agenția pentru Protecția Consumatorilor, 8% au beneficiat de serviciile acesteia. Doar persoanele care au beneficiat de serviciile Agenției pentru Protecția Consumatorilor au fost rugate să aprecieze dacă ar recomanda serviciile agenției rudelor, prietenilor, cunoscuților. Astfel, s-a calculat Net Promoter Score al Agenției. Acest indicator este egal cu o puncte și se consideră un scor pozitiv atâta timp, cât această valoare nu este un număr negativ.

Depistarea Deficiențelor Produselor/Serviciilor

37% dintre respondenți au declarat că au depistat deficiențe ale produselor/ serviciilor procurate. Aceștia au descris astfel situațiile în care s-au confruntat deficiențe ale produselor/ serviciilor: procurare produse lactate alterate/ expirate (34%), procurare produse alimentare alterate/ expirate (25%), procurare produse din carne alterate/ expirate (13%).

Jumătate dintre respondenți s-au adresat vânzătorului/ administratorului magazinului atunci când au depistat anumite nereguli la produsele, serviciile procurate, iar 42 % dintre ei nu au acționat în nici un fel. Aproape toți respondenții sunt de părere că cetățenii au dreptul să solicite din partea agentului economic: restituirea banilor, înlocuirea gratuită a produsului necorespunzător cu un produs similar de calitate adecvată și înlăturarea gratuită a neregulilor produsului.

Produsele cu cele mai frecvente încălcări la procurarea lor sunt produsele alimentare, jumătate dintre respondenți recunosc că li s-au încălcat drepturile de consumator pe parcursul ultimului an la procurarea acestor produse. Marea majoritate (83%) crede că încălcarea drepturilor consumatorilor, în general la procurarea produselor alimentare, este o practică frecventă. Cota respondenților cărora li s-a încălcat drepturile la procurarea altor produse nu depășește 5%. Alte produse la care s-au semnalat încălcări la procurare în general sunt: medicamente, aparate de uz casnic, încălțăminte, îmbrăcăminte.

O treime dintre respondenți crede că dreptul consumatorilor se încalcă la cumpărarea serviciilor: medicale (34%), distribuția electricității, gazului (30%), distribuția apei (21%). Topul serviciilor la livrarea cărora respondenților personal li s-au încălcat drepturile este completat de serviciile menționate anterior.

Surse de Informare

Majoritatea respondenților (78%) care a relatat că știe despre Agenția pentru Protecția Consumatorilor a auzit despre această agenție de la televizor. 29% au aflat despre agenție de la cunoscuți, prieteni, 26% - de la radio. De două ori mai puțini respondenți au aflat de pe motoarele de căutare, aceiași cota a aflat de pe rețelele de socializare. Incidența utilizatorilor de internet este de 63%, dintre care, 47% accesează zilnic internetul. Cele mai accesate site-uri zilnic sunt: motoarele de căutare, YouTube, Skype. Aproape jumătate dintre respondenți utilizează Odnoklassniki.ru, iar puțin peste o treime - Facebook.com.

INTRODUCERE

Studiul dat a fost efectuat de compania *Magenta Consulting* la solicitarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor.

Scopul proiectului: Stabilirea indicelui de informare și de încredere a consumatorului.

Obiectivele sondajului:

- Determinarea și evaluarea indicatorului de informare
- Determinarea și evaluarea indicatorului de încredere

Metodologie

Chestionarul a fost elaborat de *Magenta Consulting* împreună cu Agenția pentru Protecția Consumatorilor în cadrul discuțiilor unde au fost stabilite aspectele necesare pentru a fi evaluate.

INDICATORI

Conform obiectivelor cercetării, s-au determinat indicatorii de **informare și încredere**.

3. Determinarea și evaluarea indicatorului de informare

Indicatorul de informare a consumatorilor, despre drepturile sale în calitate de consumatori și despre Agenția pentru Protecția Consumatorilor, constă în determinarea notorietății Agenției în rândul populației Republicii Moldova. Pentru aceasta, respondenții au fost întrebați dacă ei cunosc, au auzit, dar nu știu detalii sau nu cunosc despre Agenția pentru Protecția Consumatorilor.

Segment - țintă: populația generală – toți respondenții.

Metoda de calcul: Indicatorul de informare s-a calculat ca suma ponderilor respondenților care „au auzit, dar nu cunosc detalii” și „au auzit de această instituție și cunosc unele detalii”.

4. Determinarea și evaluarea indicatorului de încredere

Pentru determinarea încrederii în Agenția pentru Protecția Consumatorilor, respondenților care au indicat că ei „au auzit și cunosc unele detalii” și celor care au răspuns că „au auzit, dar nu cunosc detalii”, li s-a adresat întrebarea despre nivelul de încredere în instituție.

Segment - țintă: din eșantionul general au fost selectați respondenții care cunosc sau au auzit de Agenția Pentru Protecția Consumatorilor.

Metoda de calcul: Indicatorul de încredere a fost calculat în felul următor: suma ponderilor pentru variantele de răspuns deplină încredere + mai degrabă am încredere.

Elaborarea și testarea chestionarului:

Chestionarul a fost elaborat în baza sugestiilor și feedbackului Agenției pentru Protecția Consumatorilor. El s-a realizat în limbile română și rusă.

În prealabil, a fost efectuată testarea în limbile română și rusă a chestionarul propus.

Descrierea eșantionului

Colectarea datelor a fost efectuată prin metoda CATI de colectare a datelor la telefon cu ajutorul unui chestionar care conține atât întrebări închise (întrebări care presupun variante de răspuns), cât și întrebări deschise (cu răspuns liber).

Sondajul a fost realizat **pe un eșantion de 874 de respondenți**, asigurând o marjă de eroare de $\pm 4\%$.

Pentru atingerea reprezentativității la nivelul întregii republici, eșantionul general este stratificat probabilistic multistadial, în funcție de regiune și mediul de reședință.

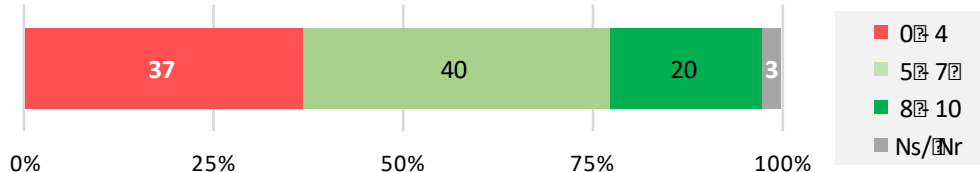
Tabel 1: Distribuția geografică a respondenților, N= 874

Grupa	Regiunea	Mediu	Populație +18	BNS	Studiu
Group 1	Briceni, Edineț, Ocnița și Dondușeni	Urban	59379	19	18
		Rural	147003	45	44
Group 2	Soroca, Drochia și Florești	Urban	64298	17	17
		Rural	159693	50	54
Group 3	Mun. Bălți, Fălești, Glodeni, Râșcani și Sângerei	Urban	172136	54	56
		Rural	199591	60	60
Group 4	Orhei, Rezina, Șoldănești și Telenești	Urban	51348	15	15
		Rural	177415	56	51
Group 5	Mun. Chișinău	Urban	622483	187	179
		Rural	57969	15	18
Group 6	Anenii Noi, Criuleni, Ialoveni și Strășeni	Urban	45580	15	14
		Rural	229074	79	74
Group 7	Ungheni, Călărași și Nisporeni	Urban	59400	17	16
		Rural	145480	45	46
Group 8	Basarabeasca, Hâncești, Leova și Cimișlia	Urban	49510	15	23
		Rural	159113	49	46
Group 9	Căușeni, Ștefan Vodă	Urban	26806	9	8
		Rural	99931	31	42
Group 10	UTA Găgăuzia	Urban	52736	16	18
		Rural	74917	23	21
Group 11	Taraclia, Cahul și Cantemir	Urban	54846	15	15
		Rural	127352	42	39
TOTAL			2836060	874	874

CAPITOLUL I: ASPECTE GENERALE DE CUNOAȘTERE A DREPTURILOR CONSUMATORILOR

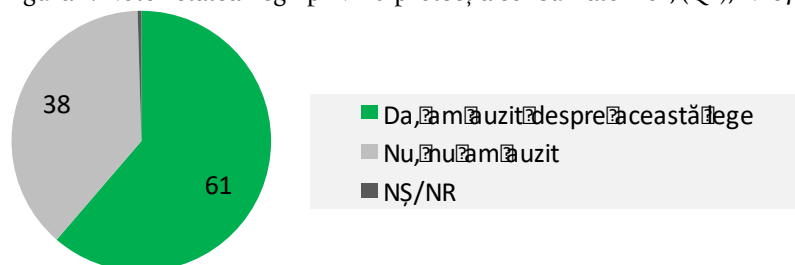
Fiind întrebați în ce măsură își cunosc drepturile în calitate de consumator, respondenții au determinat cu ajutorul unei scale de la 1 la 10 (unde 0 – Deloc nu cunosc, iar 10 – Foarte bine cunosc) cunoștințele lor. Așadar, peste o treime au declarat un nivel scăzut de cunoaștere a drepturilor (0-4), aproape aceeași cotă își apreciază cunoștințele la nivel mediu (5-7), iar 20% au dat cele mai înalte aprecieri ale cunoștințelor - 8-10.

Figura 1: Evaluare cunoștințelor despre drepturile consumatorului, (Q1), N=874, %



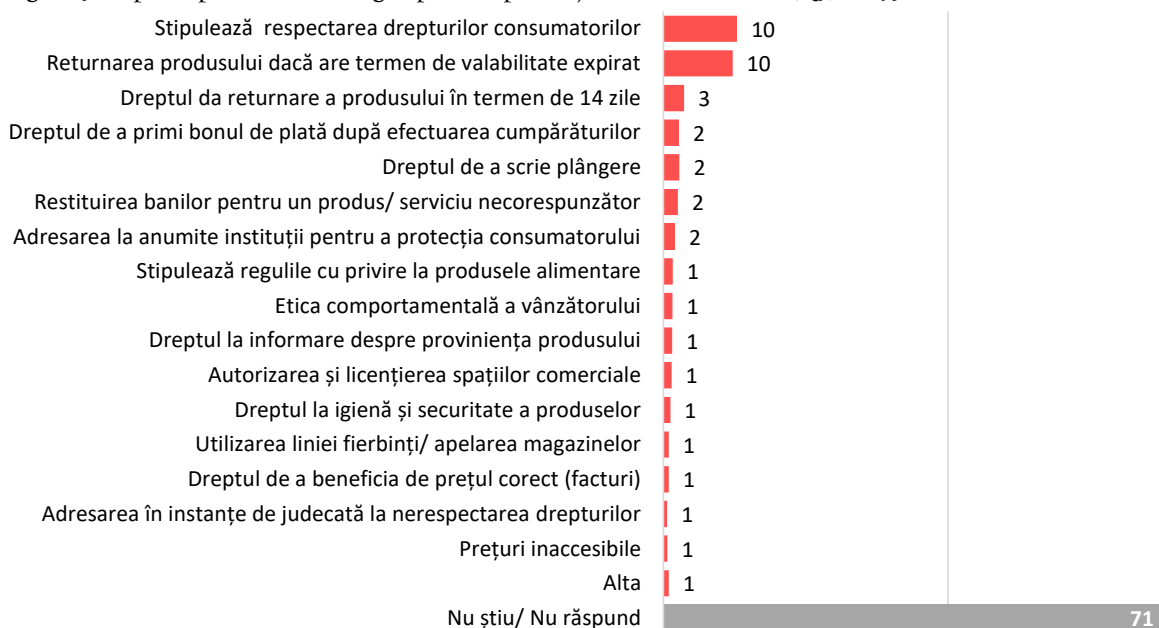
Peste jumătate dintre respondenți (61%) au declarat că au auzit despre Legea privind protecția consumatorilor, mai mult de o treime (38%) menționează că nu au auzit despre asemenea lege.

Figura 2: Notorietatea Legii privind protecția consumatorilor, (Q2), N=874, %



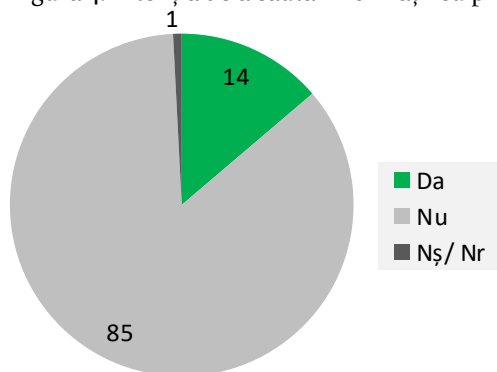
Respondenții care au auzit despre Legea privind protecția consumatorilor au fost rugați să numească 3 aspecte prevăzute de această lege. Fiecare al zecelea respondent și-a exprimat părerea că legea în cauză: stipulează respectarea drepturilor consumatorilor și prevede returnarea produsului, dacă acesta are termen de valabilitate expirat sau este necalitativ. Alte aspecte enumerate de respondenți sunt: dreptul de returnare a produsului în termen de 14 zile, dreptul de a primi banul de plată după efectuarea cumpărăturilor, dreptul de a scrie plângere.

Figura 3: Aspecte prevăzute de Legea privind protecția consumatorilor, (Q3), N=536, %



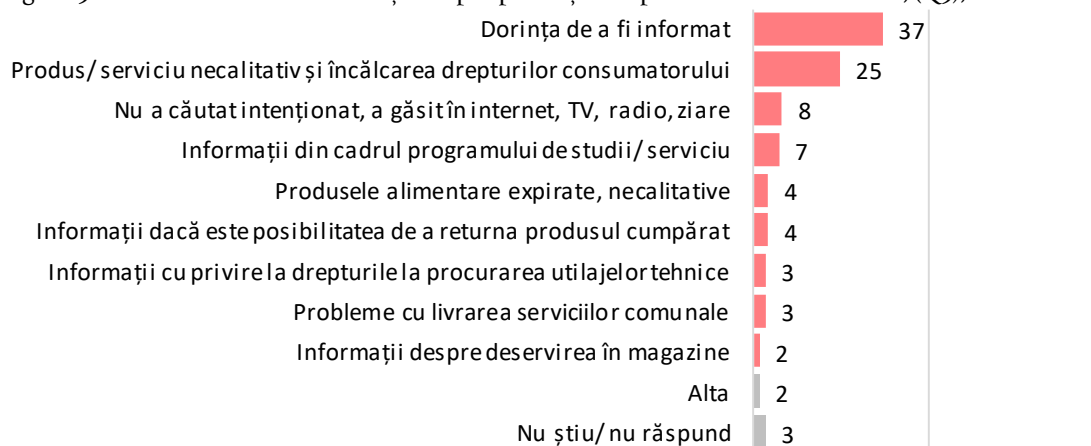
Au căutat informații cu privire la protecția drepturilor consumatorilor 14% dintre respondenți, însă majoritatea participanților la sondaj – 85%, nu a căutat informații cu privire la acest subiect.

Figura 4: Intenția de a căuta informații cu privire la protecția drepturilor consumatorilor, (Q4), N=874, %



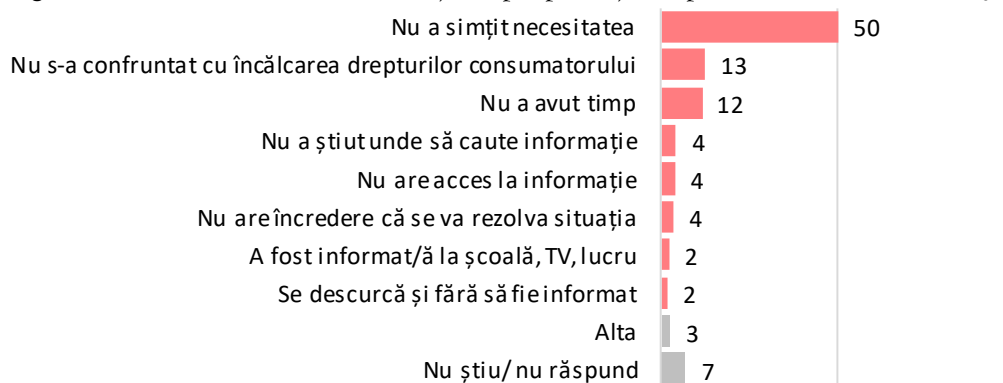
Fiecare al treilea respondent a indicat că a căutat informații despre protecția drepturilor consumatorilor din motive necondiționate, adică, pur și simplu din dorința de a cunoaște. Fiecare al patrulea respondent a menționat motivul că în trecut a procurat un produs/ serviciu necalitativ și li s-au încălcat drepturile consumatorilor. 8% nu au căutat informații intenționat, ci au întâlnit-o în diferite surse de informare. Iar 7% au căutat informații la această temă pentru că aveau un program de studii care presupunea că trebuiau să se documenteze la acest subiect sau aveau un serviciu care presupunea lucru cu date despre protecția consumatorilor.

Figura 5: Motive de a căuta informații despre protecția drepturilor consumatorilor, (Q5), N=120



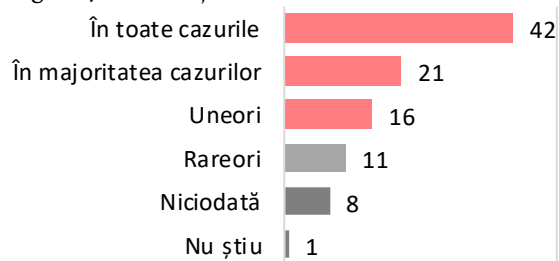
Jumătate dintre respondenții care nu au căutat informații despre protecția consumatorilor au indicat că nu au simțit necesitatea. 13% nu s-au confruntat cu încălcarea drepturilor consumatorilor, iar 12% nu au avut timp pentru a se informa pe acest subiect. Câte 4% nu au știut unde să se informeze, nu au acces la informație sau nu au încredere că se va rezolva situația.

Figura 6: Motive de a nu căuta informații despre protecția drepturilor consumatorilor, (Q6), N=747, %



Circa 42% dintre respondenți declară că verifică termenul de valabilitate al produselor în toate cazurile, de două ori mai puțini respondenți (21%) – în majoritatea cazurilor. Ponderea celor care fac asemenea verificări uneori la procurarea alimentelor este de 16%, cu circa 5 p.p. mai puțin - rareori și 8% - niciodată.

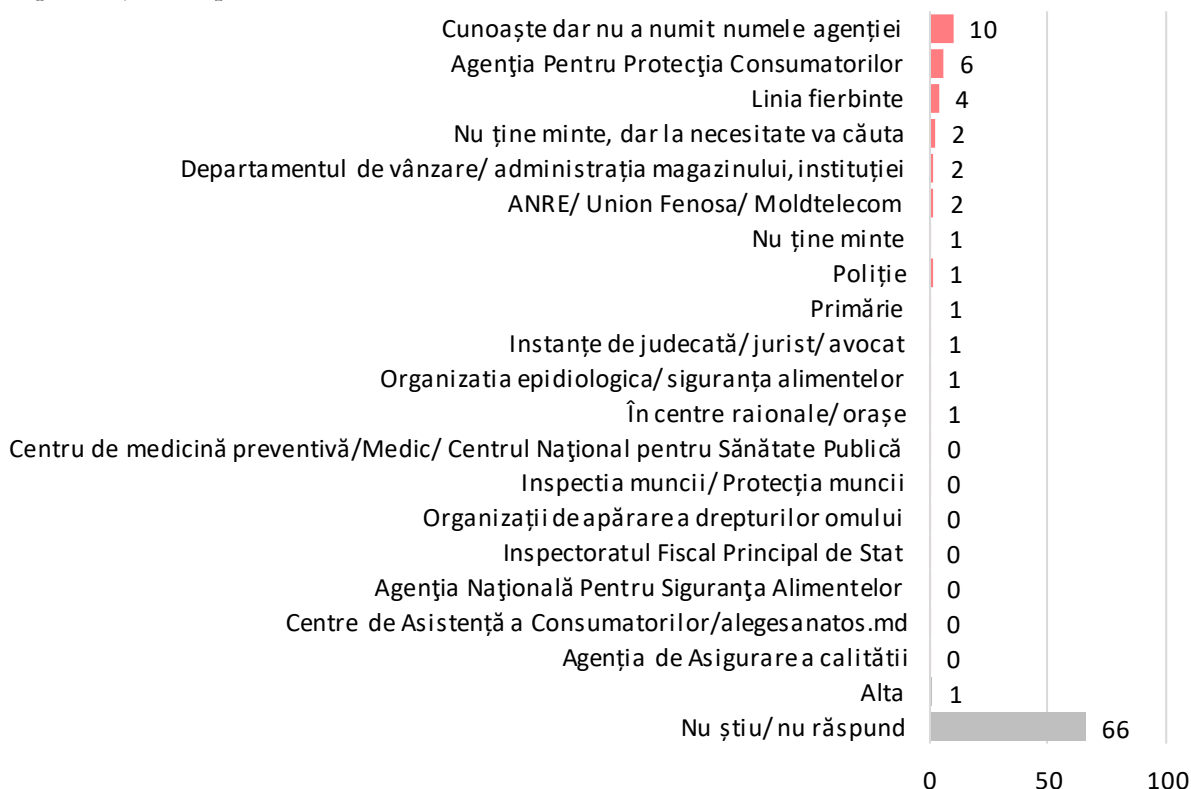
Figura 7: Frecvența verificării termenului de valabilitate al produselor alimentare, (Q15), N=874, %



CAPITOLUL II: EVALUAREA NOTORIEȚĂȚII AGENȚIEI PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORULUI

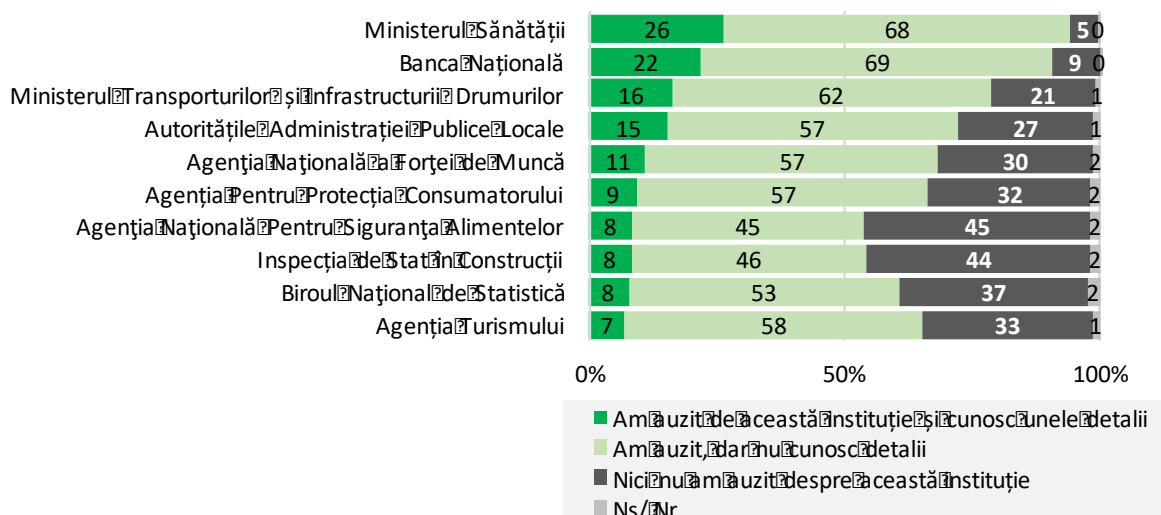
Toți respondenții au fost rugați să indice cum se numește instituția la care pot să se adreseze în cazul în care li se încalcă drepturile de consumatori. 10% au spus că știu că există o asemenea instituție, dar nu au menționat numele ei. 6% au indicat numele instituției, Agenția pentru Protecția Consumatorilor, 4% consideră că există un număr de telefon, linia fierbinte la care pot apela în caz că li se încalcă drepturile. Câte 2% au spus că nu țin minte, dar la necesitate vor căuta, departamentul de vânzări al magazinului sau instituțiile Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică a Republicii Moldova, Union Fenosa, Moldtelecom.

Figura 8: Instituții responsabile pentru gestionarea cazurilor de încălcare a drepturilor de consumator în opinia respondenților (răspunsuri libere), (Q7), N= 874



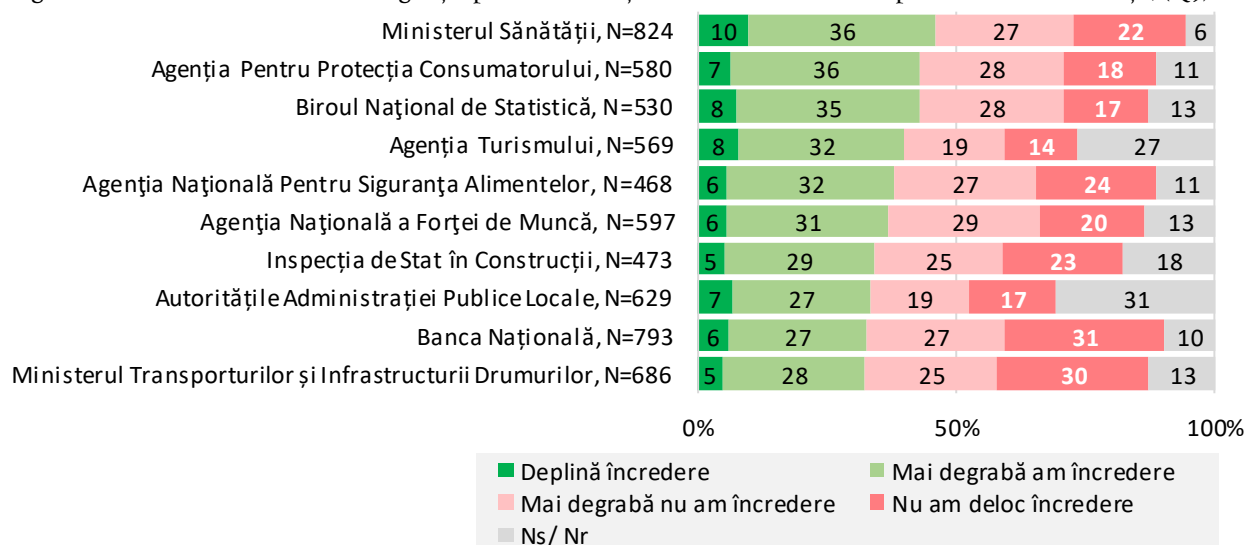
Participanților la sondaj li s-a prezentat o listă de instituții față de care ei au fost rugați să indice gradul de cunoaștere. Respondenții au auzit despre aceste instituții și cunosc unele detalii în mai mare măsură față de Ministerul Sănătății (26%) și Banca Națională (22%). Pe aceeași poziție s-au clasat: Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor (16%), Autoritățile Administrației Publice Locale (15%), Agenția Națională a forței de Muncă (11%). În general, 66% dintre respondenți cel puțin au auzit despre Agenția pentru Protecția Consumatorului, dintre care, 9% - cunosc unele detalii, iar 57% - au auzit, dar nu cunosc detalii. Agenția pentru Protecția Consumatorului, conform indicatorului de informare, este cunoscută de respondenți aproximativ la același nivel ca și Agenția Națională a Forței de Muncă (68%) sau Biroul Național de Statistică (61%).

Figura 9: Notoriitatea Agenției pentru Protecția Consumatorului comparativ cu alte instituții, (Q8), N= 874



Încrederea în instituții se poate calcula prin cumularea a două variabile: deplină încredere și mai degrabă am încredere. Astfel, în topul celor mai de încredere instituții s-au clasat: Ministerul Sănătății (46%), Agenția pentru Protecția Consumatorului (43%) și, pe aceeași poziție, Biroul Național de Statistică (43%). Respondenții au mai puțină încredere în: Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor (32%), Banca Națională (33%) și în Autoritățile Administrației Publice Locale (33%). Dintre respondenții care cunosc Agenția pentru Protecția Consumatorului, 7% au încredere deplină, 36% - mai degrabă au încredere, 28% - mai degrabă nu au încredere, iar 18% - nu au deloc încredere.

Figura 10: Nivelul de încredere în Agenția pentru Protecția Consumatorului comparativ cu alte instituții, (Q9)



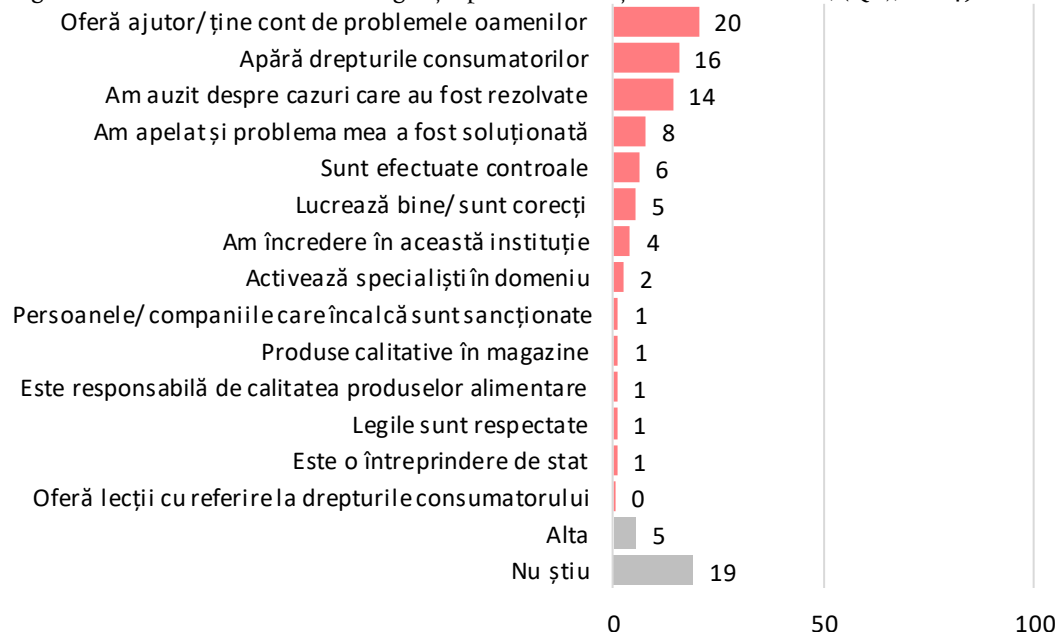
Cetățenii care și-au exprimat părerea că mai degrabă nu au încredere în APC și nu au deloc încredere în APC au fost rugați să numească motivele neîncrederii. Câte 12% au menționat că: nimic nu este întreprins sau drepturile consumatorilor nu sunt respectate. Cu 1.p.p. mai puțin au indicat că această instituție nu activează eficient. Câte 9% spun că: nu au încredere în nici o instituție sau există corupție și trebuie să achiți.

Figura 11: Motive de neîncredere în Agenția pentru Protecția Consumatorului, (Q10), N=265



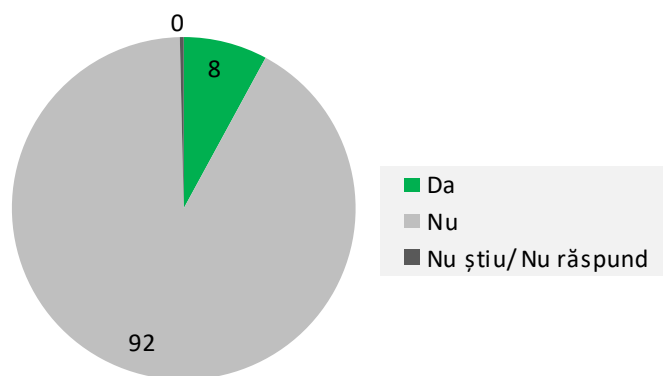
Fiecare al cincilea cetățean are încredere în Agenția pentru Protecția Consumatorului pentru că această instituție oferă ajutor, ține cont de problemele oamenilor. 16% indică faptul că APC apără drepturile consumatorilor, iar 14 au auzit despre unele cazuri rezolvate de către APC în favoarea consumatorilor. Aproape fiecare al zecelea respondent a apelat la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și problema lor a fost soluționată.

Figura 12: Motive de încredere în Agenția pentru Protecția Consumatorilor, (Q11), N=249



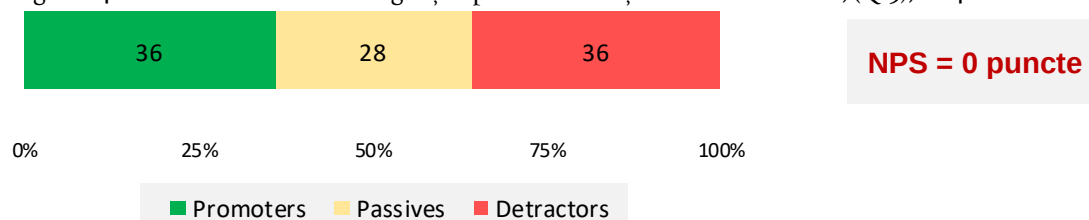
Respondenții care cel puțin au auzit sau cunosc detalii despre Agenția pentru Protecția Consumatorului au fost întrebați dacă au apelat vreodată la serviciile Agenției. Astfel, 8% dintre ei au apelat la Agenția pentru Protecția Consumatorului.

Figura 13: Beneficierea de serviciile Agenției pentru Protecția Consumatorului, (Q12), N=580



Net Promoter Score este un indicator care se utilizează pentru măsurarea loialității și măsurii în care beneficiarii unor servicii ale agenției ar recomanda utilizarea acestora rudelor, prietenilor sau cunoscuților. Net Promoter Score al Agenției pentru Protecția Consumatorului constituie **0 puncte**, acesta fiind considerat un scor pozitiv (>0 - pozitiv, >50 – excelent), așadar, ponderile promotorilor și a detractorilor sunt egale.

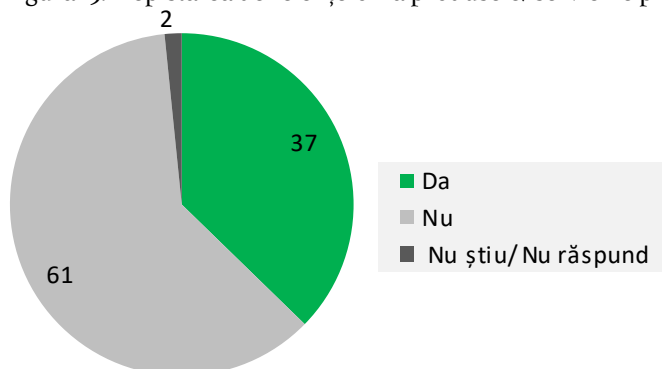
Figura 14: Net Promoter Score al Agenției pentru Protecția Consumatorului, (Q13), N=46



CAPITOLUL III: DEPISTAREA DEFICIENȚELOR PRODUSELOR/SERVICIILOR

În ultimul an, 37% dintre respondenți au indicat că au depistat deficiențe ale produselor/ serviciilor procurate, iar majoritatea (61%) nu au întâlnit asemenea deficiențe.

Figura 15: Depistarea deficiențelor la produsele/ serviciile procurate în ultimul an, (Q16), N=874



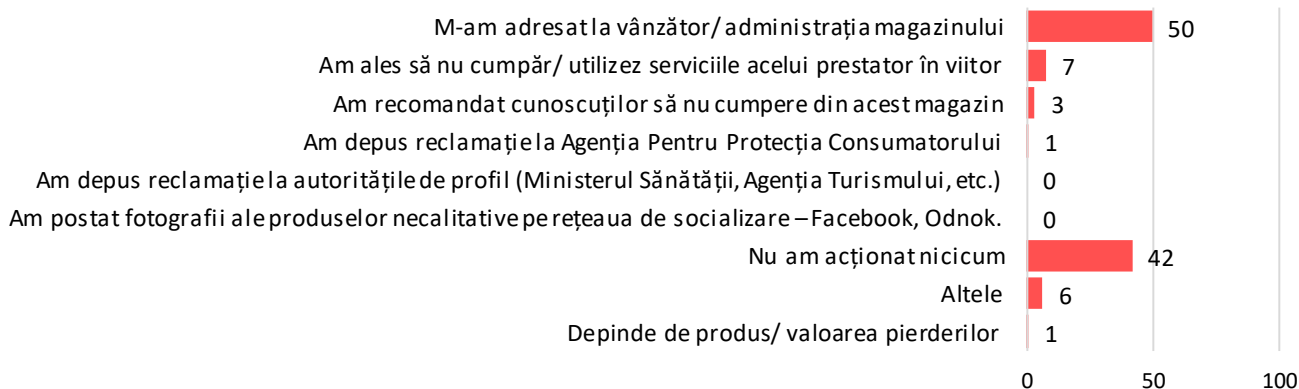
Cei care au depistat anumite deficiențe la produsele/ serviciile procurate au descris experiențele neplăcute prin care au trecut. Mai mult de o treime dintre respondenți a avut situații neplăcute la procurarea lactatelor: 18% au procurat produse lactate alterate, iar 16% - cu termen de valabilitate expirat. Fiecare al patrulea respondent a procurat produse alimentare necorespunzătoare: 14% au procurat produse alimentare expirate, 11% - produse alimentare alterate. Alte încălcări depistate au fost menționate la procurarea alimentelor: carne, produse de panificație, pește.

Figura 16: Descrierea situațiilor ale deficiențelor la produsele/ serviciile procurate, (Q17), N=326, %



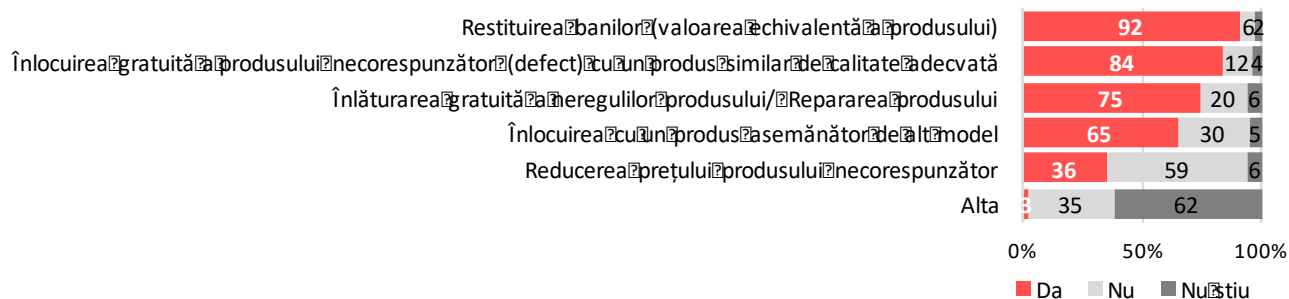
Jumătate dintre respondenții care au întâlnit pe parcursul ultimului an anumite neajunsuri la produsele/ serviciile procurate s-au adresat la vânzătorul/ administratorul magazinului când au depistat o anumită problemă. Circa 7% au ales să nu mai cumpere/ utilizeze serviciile acestui prestator în viitor, iar 3% au recomandat cunoscuților să nu cumpere din magazinul unde ei s-au confruntat cu anumite probleme ale produselor. Nu au acționat în nici un fel la depistarea unor neajunsuri la produse/ servicii circa 42% dintre respondenți.

Figura 17: Acțiunile în ultima situație a depistării deficiențelor la produse/ servicii, (Q18), N=326, %



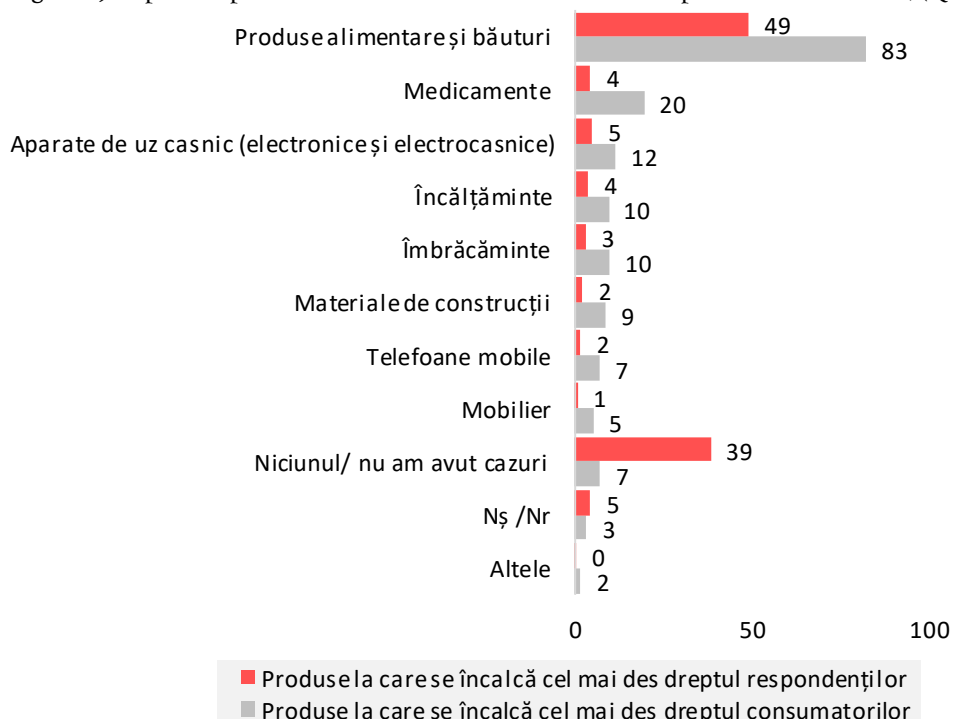
Toți respondenții au fost rugați să menționeze ce poate solicita consumatorul agentului economic, în caz că sunt depistate deficiențe ale produselor/ serviciilor procurate. Marea majoritate a acestora (92%) a afirmat că pot solicita restituirea banilor pe care i-au achitat pentru produs. De asemenea, o pondere considerabil de mare (84%) menționează că agentul economic trebuie să înlocuiască gratuit produsul necorespunzător cu un produs similar de calitate adecvată. 75% sunt de părere că pot solicita înlăturarea gratuită a neregulilor pe care le are produsul. Cu 10 p.p. mai puțin consideră că au dreptul să solicite înlocuirea cu un produs asemănător de alt model. Circa o treime crede că, în caz de deficiențe, agentul economic trebuie să reducă prețul la produsul necorespunzător.

Figura 18: Cazuri de solicitări din partea consumatorului către agentul economic, (Q19), N= 874, %



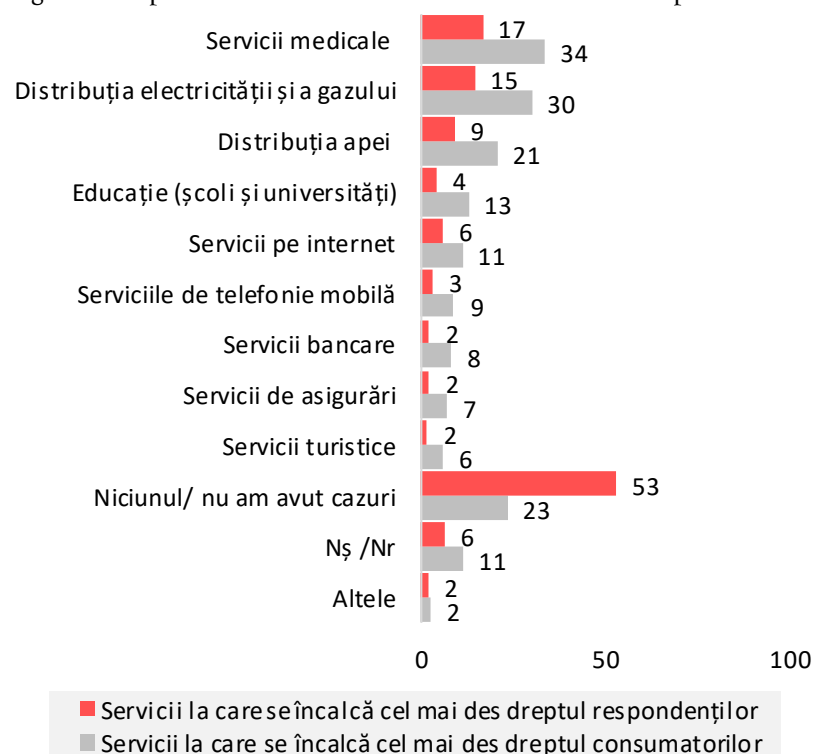
În figura următoare avem prezentate 2 variabile: tipurile de produse la care respondenții cred că cel mai des se încalcă dreptul de consumator și tipurile de produse la care respondenților li s-a încălcat personal dreptul de consumator în ultimul an. În topul listei se plasează produsele alimentare și băuturile. În cazul acestor produse, 83% dintre respondenți cred că se încalcă drepturile de consumator în general, iar ½ dintre respondenți mărturisesc că anul acesta li s-a încălcat dreptul lor personal de consumator în cazul procurării de produse alimentare și băuturi. O pondere de 20 la sută crede că se încalcă dreptul de consumator în cazul procurării medicamentelor. Aproximativ în aceeași măsură a fost apreciată încălcarea dreptului consumatorului la produsele: aparate de uz casnic (12%), încălțăminte (10%), îmbrăcăminte (10%). 39% dintre respondenți a declarat că în ultimul an nu li s-a încălcat dreptul de consumator la procurarea anumitor produse.

Figura 19: Tipuri de produse la care se încalcă cel mai des dreptul consumatorului, (Q20-Q21), N= 874, %



Similar ca în figura precedentă, am prezentat tipuri de servicii la care se încalcă cel mai des dreptul consumatorilor și servicii la care respondenții personal au depistat că li s-a încălcat dreptul de consumator. Deci, în general, serviciile medicale (34%) au fost apreciate ca fiind tipul de servicii la care dreptul consumatorului se încalcă cel mai frecvent. 17% dintre respondenți s-au ciocnit personal cu astfel de încălcări pe parcursul ultimului an. Topul este continuat de serviciile de distribuție a electricității și a gazului, unde circa o treime din respondenți văd încălcări în general, iar 15% au depistat aceste încălcări personal. Alte tipuri de servicii pentru care există o percepție că se încalcă cel mai des dreptul consumatorului sunt: distribuția apei (21%), educație (13%), servicii pe internet (11%).

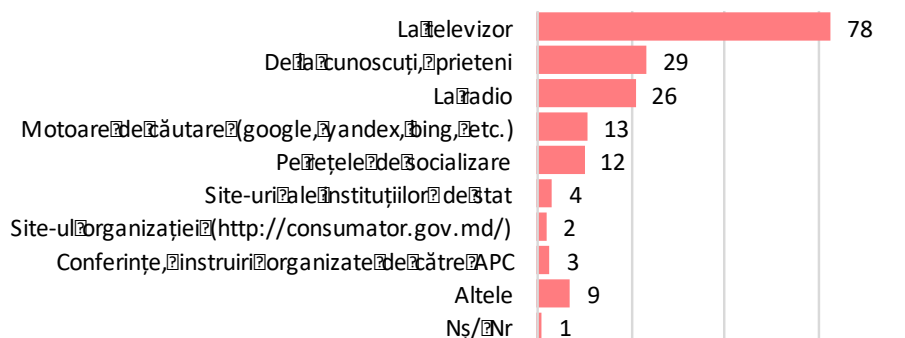
Figura 20: Tipuri de servicii la care se încalcă cel mai des dreptul consumatorului, (Q22-Q23), N= 874, %



CAPITOLUL IV: SURSE DE INFORMARE

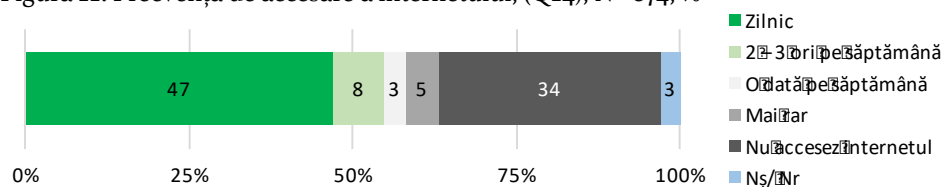
Respondenții care cel puțin au auzit de Agenția pentru Protecția Consumatorilor au menționat de unde au aflat despre această agenție. Majoritatea acestora (78%) s-au informat de la televizor, circa o treime - de la cunoscuți, prieteni, 26% - de la radio. Cota celor care au auzit de agenție din resursele online este de: 13% - prin motoarele de căutare, 12% - de pe rețelele de socializare. În măsură mai mică au fost menționate sursele: site-uri ale instituțiilor de stat (4%), Conferințe, instruirii organizate de către APC (3%), Altele (9%), Ns/Nr (1%).

Figura 21: Sursele de informare despre Agenția pentru Protecția Consumatorilor, (Q14), N=580, %



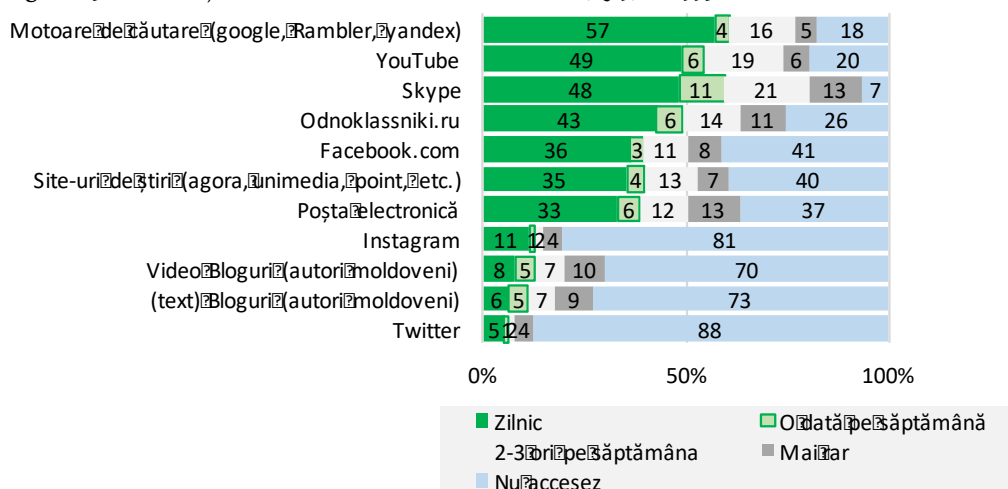
Sondajul a stabilit că 63% dintre respondenți utilizează internetul, dintre care, 47% accesează zilnic internetul, 8% - 2, 3 ori pe săptămână, 3% - o dată pe săptămână, iar 5% - mai rar.

Figura 22: Frecvența de accesare a internetului, (Q24), N= 874, %



În cea mai mare măsură sunt accesate zilnic următoarele site-uri: motoarele de căutare (57%), YouTube (49%), Skype (48%). Aproape jumătate dintre respondenți utilizează Odnoklassniki.ru (43%), circa o treime - Facebook.com (36%), aproximativ aceeași pondere accesează site-uri de știri (35%), cu 2 p.p. mai puțin utilizează zilnic poșta electronică.

Figura 23: Frecvența de accesare a anumitor site-uri, (Q25), N=553, %



CONCLUZII

În acest capitol se vor prezenta principalele aspecte determinate prin intermediul sondajului reprezentativ național efectuat în rândul cetățenilor.

Respondenții își evaluează ca mediu nivelul de cunoștințe în vederea drepturilor consumatorilor. Însă, mai mult de o treime au selectat note în intervalul 0-4 pe o scală de la 1 la 10 de apreciere a cunoștințelor. Mai mult de jumătate dintre respondenți au auzit despre Legea privind protecția consumatorilor. Acestea sunt aspectele pe care le conține această lege, după părerea respondenților: stipulează respectarea drepturilor consumatorilor și prevede returnarea produsului, dacă acesta are termen de valabilitate expirat sau este necalitativ.

Fiecare al zecea respondent a căutat informații despre protecția drepturilor consumatorilor. Cele mai frecvente motive sunt legate de faptul că respondenții doresc pur și simplu să cunoască informația la acest subiect sau au avut o experiență de procurare a unui produs/serviciu necalitativ și astfel li s-a încălcat dreptul de consumator. Jumătate din acei care nu au căutat informații motivează că nu au simțit necesitatea, nu s-au confruntat cu încălcarea drepturilor consumatorilor sau nu au avut timp să se documenteze.

Circa fiecare al doilea respondent verifică termenul de valabilitate în toate cazurile, de două ori mai puțini sunt cei care verifică termenul de valabilitate uneori sau rareori. Când au fost rugați să indice în formă deschisă instituția la care pot să se adreseze în cazul în care le sunt lezate drepturile de consumatori, fiecare al zecelea respondent a menționat că știe despre funcționarea unei agenții cu acest profil, dar nu cunoaște numele, iar 6% au numit neasistat denumirea de Agenției pentru Protecția Consumatorilor

Notorietatea Agenției pentru Protecția Consumatorilor evaluată în raport cu alte instituții este de 66%, dintre care 9% - cunosc unele detalii, iar 57% - au auzit, dar nu cunosc detalii. Indicatorul de încredere al Agenției este de 43%, plasându-se pe locul doi în topul instituțiilor, după Ministerul Sănătății (46%). Cele mai frecvente motive de încredere în Agenția pentru Protecția Consumatorilor sunt: instituția oferă ajutor și ține cont de problemele oamenilor, apără drepturile consumatorilor sau respondenții au auzit despre cazuri care au fost rezolvate. Printre motivele de neîncredere în această instituție se numără: nu este întreprins nimic, drepturile consumatorilor nu sunt respectate, instituția nu activează eficient. Au beneficiat de serviciile Agenției pentru Protecția Consumatorilor 8% dintre respondenți. Beneficiarii serviciilor agenției au determinat Net Promoter Score, care este egal cu 0 puncte și se consideră un scor pozitiv.

Peste o treime dintre respondenți a descris situațiile când ei au identificat deficiențe la produsele/ serviciile procurate. În majoritatea cazurilor, aceste experiențe sunt legate de procurarea produselor alimentare (lactate, carne, pește, produse de panificație) alterate sau cu termen de valabilitate expirat.

Când respondenții s-au confruntat cu situațiile în care au procurat produse/ servicii necalitative, de cele mai multe ori respondenții s-au adresat vânzătorului/ managerului magazinului pentru a rezolva problema, iar aproape 1/2 nu au acționat în nici un fel. Cei mai mulți dintre respondenți cred că la depistarea deficiențelor la produsele și serviciile procurate pot solicita de la agentul economic: restituirea banilor, înlocuirea gratuită a produsului necorespunzător cu un produs similar de calitate adecvată și înlăturarea gratuită a neregulilor produsului.

În ultimul an, fiecare al doilea respondent a depistat nereguli la produsele alimentare procurate, declarând că li s-a încălcat dreptul de consumator. În general, respondenții percep că alimentele sunt produsele la care cel mai frecvent se încalcă drepturile consumatorilor. Alte produse menționate au fost: medicamentele, aparatele de uz casnic, încălțăminte, îmbrăcăminte. Cu privire la servicii, respondenții cred că cel mai des dreptul consumatorului se încalcă la procurarea: serviciilor medicale, electricității, gazului și a apei.

Despre Agenția pentru Protecția Consumatorilor respondenții au aflat de la televizor, de cele mai multe ori. Alte surse menționate în top au fost: sursa de informare directă - cunoscuți, prieteni și radio. Mai puțini respondenți au aflat despre agenție de pe motoarele de căutare și, în aceeași măsură, de pe rețelele de socializare.

Utilizează internetul 63% dintre respondenți, dintre care aproape jumătate accesează zilnic internetul. Cele mai accesate surse de informare sunt: motoarele de căutare, YouTube, Skype. Topul este completat de rețelele de socializare: Odnoklassniki.ru și Facebook.com.

ANEXE

Anexa 1: Cross-tab-uri

Figura 9C: Notorietatea Agenției pentru Protecția Consumatorului comparativ cu alte instituții, (dezagregare pe regiuni) (Q8), N=874

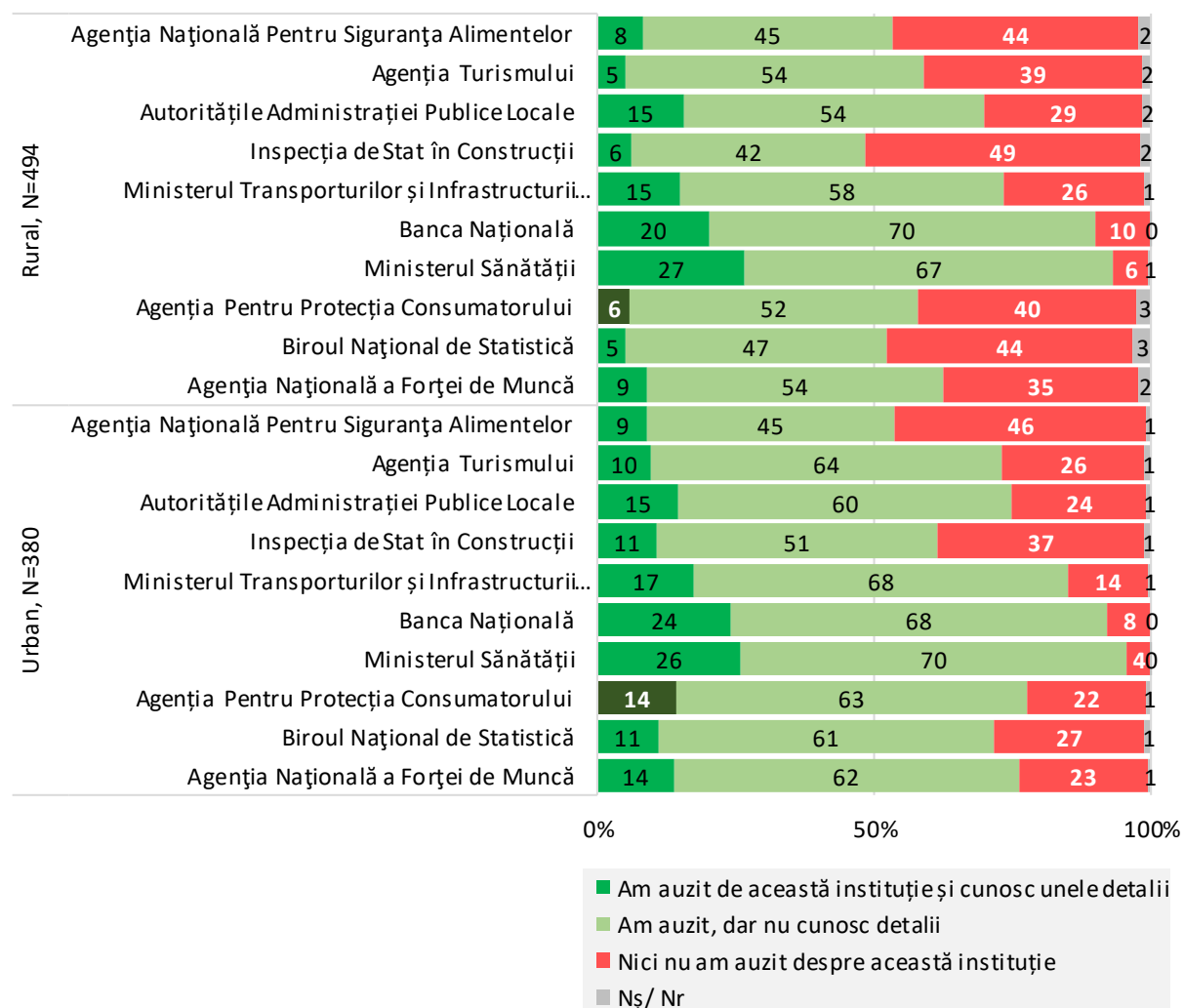


Figura 10C: Nivelul de încredere în Agenția pentru Protecția Consumatorului comparativ cu alte instituții, (dezagregare pe regiuni), (Q9)

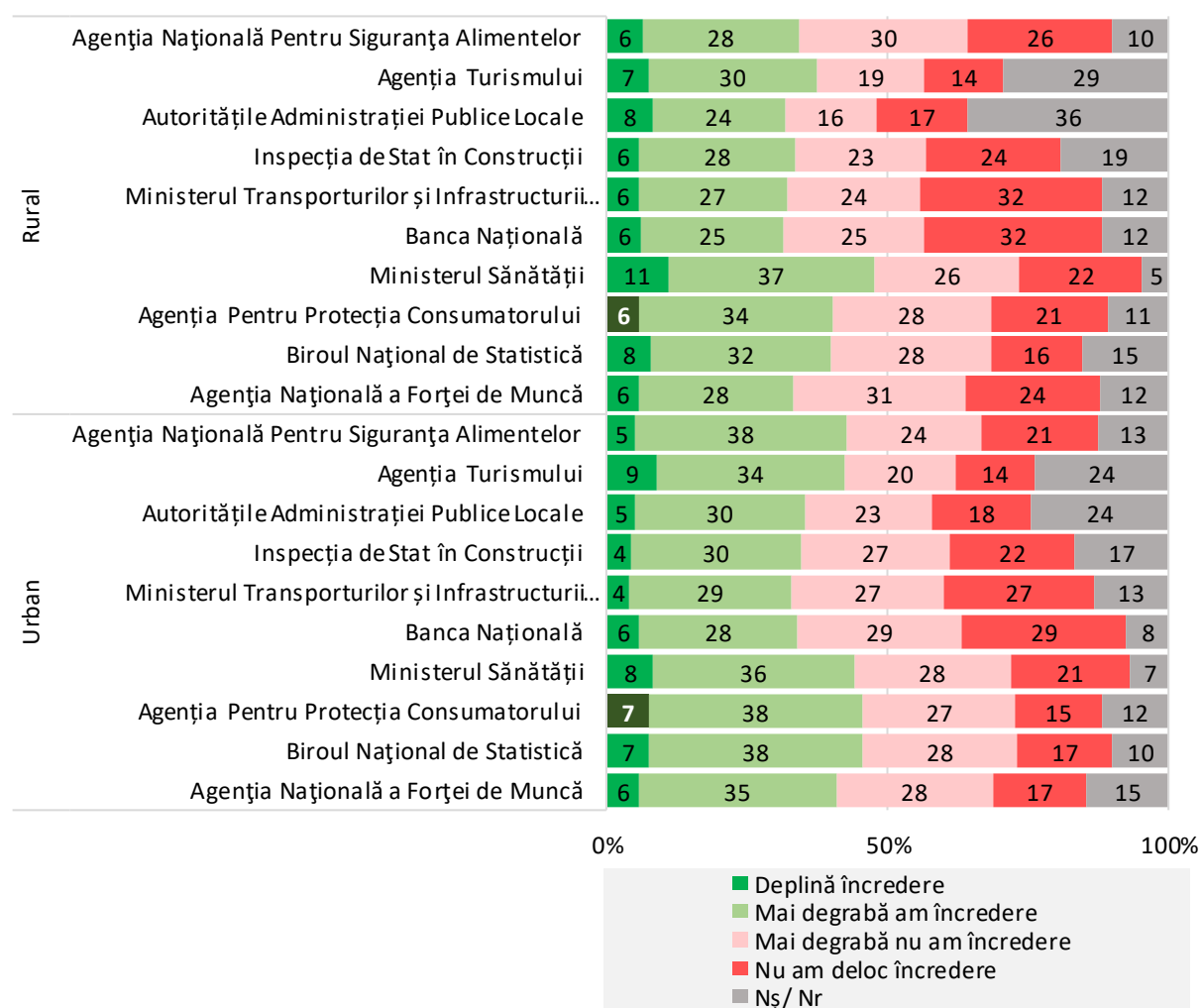


Figura 13C: Beneficierea de serviciile Agenției pentru Protecția Consumatorului, (Q12) (profilul beneficiarilor) % coloană, N=580

		Da	Nu	Nș/ Nr	Total
Mediu	Chișinău	43	26	50	27
	Alt oraș decât Chișinău	26	24	0	24
	Sat	31	51	51	49
	Total	46	532	2	580
Regiune	Nord	19	28	0	27
	Centru	66	56	100	57
	Sud	15	17	0	16
	Total	46	532	2	580
Vârstă	18-29 ani	20	25	0	24
	30-44 ani	31	28	100	28
	45-59 ani	26	27	0	26
	60+ ani	23	21	0	21
	Total	46	532	2	580
Studii	Fără studii, studii primare incomplete	0	0	0	0
	Studii primare (4 clase)	0	1	0	1
	Gimnaziu - 9 clase	2	10	51	10
	Școală Medie Generală - 11 clase	2	14	0	13
	Școală profesională	22	19	0	19
	Liceu (12 clase)	5	6	0	6
	Colegiu	13	13	0	13
	Studii superioare incomplete	2	6	0	5
	Studii superioare complete	44	28	50	30
	Masterat, doctorat	9	3	0	3
	Nș/ NR	0	2	0	2
	Total	46	531	2	579
Angajare	Da	50	41	50	42
	Nu	51	59	51	58
	Total	46	532	2	580
Ocupație (angajați)	Funcționar public/ Bugetar	26	14	0	15
	Conducător / manager	14	4	0	5
	Specialist calificat (ex., profesor, medic etc.) [post ce necesită studii superioare]	23	26	100	26
	Muncitor calificat (ex., vânzător, șofer, poștaş, electrician etc.) [post ce necesită o pregătire oarecare sau st	14	33	0	31
	Muncitor necalificat (dereticătoare, paznic, lucrez cu ziua în câmp, livadă etc.) [posturi ce nu necesită studii, i	4	11	0	10
	Agricultor în gospodărie individuală (posesor de cotă)	0	4	0	3
	Auto-angajat (de ex. deține patentă, licență etc.)	9	7	0	7
	Nș/ NR	9	3	0	3
	Total	23	219	1	243
Ocupație (neangajați)	Șomer	22	33	0	32
	Elev/student	5	11	0	10
	Pensionar/invalid	61	43	0	44
	Concediu de maternitate	9	10	100	11
	Nș/ NR	4	3	0	3
	Total	23	313	1	337

Figura 15C: Depistarea deficiențelor la produsele/ serviciile procurate în ultimul an, (Q16) (dezagregare pe regiuni), N=874

	Chișinău	Alt oraș decât Chișinău	Sat	Hincesti	Total
Da	46	37	34	40	37
Nu	53	61	64	60	61
Nș/ Nr	1	2	2	0	2
Total	187	193	494	30	874

Anexa 2:

CHESTIONAR ROM

APROB:

Directorul Agenției pentru Protecția Consumatorilor

Iurie EREMIA

Bună ziua. Mă numesc _____ și reprezint compania Magenta Consulting. Compania noastră efectuează cercetări de marketing și sociologice și am dori să vă adresăm câteva întrebări despre drepturile Dvs. de consumator. Sondajul este confidențial și durează -- minute.

1. În ce măsură Dvs. cunoașteți care sunt drepturile Dvs. în calitate de consumator? Vă rugăm să răspundeți utilizând o scală de la 0 la 10, unde 0 înseamnă – nu-mi cunosc deloc drepturile mele în calitate de consumator, iar 10 –cunosc drepturile mele de consumator foarte bine. (răspuns unic)

0 - Deloc nu le cunosc	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 - Foarte bine le cunosc	(NU CITIȚI) Ns/ Nr
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

2. Dvs. ați auzit despre Legea privind protecția consumatorilor? (un răspuns posibil)

Da, am auzit despre această lege	1
Nu, nu am auzit	0
(nu citiți) Ns/ Nr	99

3. Din câte vă aduceți aminte, menționați 3 aspecte prevăzute de Legea privind protecția consumatorilor sau dacă nu cunoașteți ce anume prevede această Lege, spuneți că nu cunoașteți.

[Q3 ÎNTREBAȚI DOAR RESPONDENȚII CARE AU AUZIT SAU CUNOSC LEGEA DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR – Q2=1]

	1
	2
	3
	4
Nu cunosc ce este stipulat în Legea privind protecția consumatorilor	5
(NU CITIȚI) Nu răspund	99

4. Dvs. ați căutat vreodată informații cu privire la ”protecția drepturilor consumatorilor”(fie ați întrebat pe cineva sau ați căutat oarecare informații la acest subiect pe internet)? (un răspuns posibil)

Da	1
Nu	0
(nu citiți) Ns/ Nr	99

5. De ce ați căutat informații despre protecția drepturilor consumatorilor? (răspuns liber)

[Q5 ÎNTREBAȚI DOAR RESPONDENȚII CARE AU CĂUTAT VREODATĂ INFORMAȚII LA SUBIECTUL PROTECȚIEI DREPTURILOR CONSUMATORILOR – Q4=1]

(NU CITIȚI) Nu răspund	99

6. De ce nu ați căutat informații despre protecția drepturilor consumatorilor? (răspuns liber)

[Q6 ÎNTREBAȚI DOAR RESPONDENȚII CARE NU AU CĂUTAT VREODATĂ INFORMAȚII LA SUBIECTUL PROTECȚIEI DREPTURILOR CONSUMATORILOR – Q4=0]

--	--

(NU CITIȚI) Nu răspund 99

7. Dvs. cunoașteți la care organizație, instituție sau agenție puteți să vă adresați în cazul în care v-au fost încălcate drepturile Dvs. de consumator? (răspuns liber)

Specificați: _____	I
(NU CITIȚI) Nu știu/ Nu răspund	99

8. Urmează să vă citesc denumirile unor instituții, vă rog să-mi spuneți despre fiecare dacă o cunoașteți bine, ați auzit sau nu cunoașteți instituția respectivă? (un răspuns posibil per rând)

9. Vă rog să-mi spuneți câtă încredere aveți în fiecare dintre aceste instituții? (un răspuns posibil per rând)

[Q9 ÎNTREBAȚI DOAR RESPONDENȚII CARE CUNOSC INSTITUȚIILE INDICATE – Q8=3, Q8=2]

OPERATOR – ROTIȚI ORDINEA INSTITUȚIILOR

	Q8				Q9				
	Nici nu am auzit despre această instituție	Am auzit, dar nu cunosc detalii	Am auzit de această instituție și cunosc unele detalii	(nu citiți) Nș/ Nr	Deplină încredere	Mai degrabă am încredere	Mai degrabă nu am încredere	Nu am deloc încredere	(nu citiți) Nș/ Nr
1. Agenția Națională a Forței de Muncă	1	2	3	99	4	3	2	I	99
2. Biroul Național de Statistică	1	2	3	99	4	3	2	I	99
3. Agenția Pentru Protecția Consumatorului	1	2	3	99	4	3	2	I	99
4. Ministerul Sănătății	1	2	3	99	4	3	2	I	99
5. Banca Națională	1	2	3	99	4	3	2	I	99
6. Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor	1	2	3	99	4	3	2	I	99
7. Inspecția de Stat în Construcții	1	2	3	99	4	3	2	I	99
8. Autoritățile Administrației Publice Locale	1	2	3	99	4	3	2	I	99
9. Agenția Turismului	1	2	3	99	4	3	2	I	99
10. Agenția Națională Pentru Siguranța Alimentelor	1	2	3	99	4	3	2	I	99

10. Ați putea să-mi spuneți de ce nu aveți încredere în Agenția pentru Protecția Consumatorului? (răspuns liber)

[Q10 ÎNTREBAȚI DOAR RESPONDENȚII NU AU ÎNCREDERE ÎN AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR (Q9.3=1, 2)]

Specificați: _____	I
(NU CITIȚI) Nu știu/ Nu răspund	99

11. Ați putea să-mi spuneți de ce aveți încredere în Agenția pentru Protecția Consumatorului?

[Q11 ÎNTREBAȚI DOAR RESPONDENȚII NU AU ÎNCREDERE ÎN AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR (Q9.3=4, 3)]

Specificați: _____	I
(NU CITIȚI) Nu știu/ Nu răspund	99

12. Dvs. vreodată ați apelat la serviciile Agenției Pentru Protecția Consumatorilor? (un răspuns posibil)

[Q12 ÎNTREBAȚI DOAR RESPONDENȚII AU AUZIT SAU CUNOSC DESPRE AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR (Q8.3=3, 2)]

Da	1	CONTINUAȚI
Nu	0	TRECEȚI LA Q14
(NU CITIȚI) Nu știu/ Nu răspund	99	

13. În ce măsură ați recomanda rudelor și prietenilor să apeleze la Agenția Pentru Protecția Consumatorilor, în cazul în care acestora le vor fi încălcate drepturile de consumator? Vă rugăm să utilizați o scală de la 0 la 10, unde 0 – deloc nu aș recomanda, ia 10- sigur aș recomanda. (un răspuns posibil)

0 – Deloc nu aș recomanda	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 – Sigur aș recomanda	(NU CITIȚI) Ns/ Nr
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

14. De unde Dvs. ați auzit despre Agenția Pentru Protecția Consumatorilor? (răspuns multiplu)

[Q14 ÎNTREBAȚI DOAR RESPONDENȚII AU AUZIT SAU CUNOSC DESPRE AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR (Q8.3=3, 2)]

Motoare de căutare (google, yandex, bing, etc.)	1
Site-ul organizației (http://consumator.gov.md/)	2
Site-uri ale instituțiilor de stat	3
Pe rețele de socializare	4
Conferințe, instruiți organizate de către APC	5
De la cunoscuți, prieteni	6
La televizor	7
La radio	8
Alta, specificați _____	9
(nu citiți) Ns/ Nr	99

15. Cât de des Dvs. obișnuiți să verificați termenul de valabilitate ale produselor alimentare atunci când le procurați? (un răspuns posibil)

În toate cazurile	1
În majoritatea cazurilor	2
Uneori	3
Rareori	4
Niciodată	5
(nu citiți) Nu știu	99

DEPISTAREA SERVICIILOR	DEFICIENȚELOR	PRODUSELOR/
---------------------------	---------------	-------------

16. În ultimul an, au fost situații când Dvs. ați depistat deficiențe ale produselor/ serviciilor procurate? (un răspuns posibil)

Da	1	CONTINUAȚI
Nu	2	TRECEȚI LA Q 19
(NU CITIȚI) Nu știu/ Nu răspund	3	

17. Vă rog să descrieți acea situație când ultima dată ați depistat deficiențe ale produselor/ serviciilor procurate? (răspuns liber)

(NU CITITI) Nu raspund	99

18. Cum ați acționat în **ultima situație** când ați depistat vreuna dintre aceste probleme? (răspuns multiplu)

M-am adresat la vânzător/ administrația magazinului	1
Am depus reclamație la Agenția Pentru Protecția Consumatorului	2
Am depus reclamație la autoritățile de profil (Ministerul Sănătății, Agenția Turismului, etc.)	3
Am ales să nu cumpăr/ utilizez serviciile aceluia prestator în viitor	4
Am recomandat cunoscuților să nu cumpere din acest magazin	5
Am postat fotografii ale produselor necalitative pe rețeaua de socializare – Facebook, Odnoklassniki	6
Nu am acționat nicicum	7
Alta, specificați _____	8
(NU CITITI) Depinde de produs/ valoarea pierderilor	99

19. Cum credeți, în cazul în care sunt depistate deficiențe ale produselor/ serviciilor procurate, ce poate solicita consumatorul agentului economic? (un răspuns posibil per rând)

	Da	Nu	(nu citiți) Nu știu
Înlăturarea gratuită a deficiențelor produsului/ Repararea produsului	I	O	99
Înlocuirea gratuită a produsului necorespunzător (defect) cu un produs similar de calitate adecvată	I	O	99
Înlocuirea cu un produs similar de alt model	I	O	99
Reducerea prețului produsului necorespunzător	I	O	99
Restituirea banilor (valoarea echivalentă a produsului)	I	O	99
Alta, specificați _____	I	O	99

SERVICII/ PRODUSE

20. În opinia Dvs. la ce tipuri de produse se încalcă cel mai des dreptul de consumator ? (răspuns multiplu)

21. La care dintre aceste tipuri de produse vi s-a încălcat Dvs. personal dreptul de consumator pe parcursul ultimului an?
(răspuns multiplu)

	Q20	Q21
Produse alimentare și băuturi	1	1
Aparate de uz casnic (electronice și electrocasnice)	2	2
Încălțăminte	3	3
Îmbrăcăminte	4	4
Telefoane mobile	5	5
Medicamente	6	6
Mobilier	7	7
Materiale de construcții	8	8
Alta specificați _____	9	9
Niciunul/ nu am avut cazuri	10	10
(nu citiți) Nș /Nr	99	99

22. În opinia Dvs. la ce tipuri de servicii se încalcă cel mai des dreptul de consumator? (răspuns multiplu)

23. La care dintre aceste tipuri de servicii vi s-a încălcat Dvs. personal dreptul de consumator pe parcursul ultimului an?
(răspuns multiplu)

	Q22	Q23
Distributia electricitatii si a gazului	I	I

Distribuția apei	2	2
Servicii medicale	3	3
Servicii turistice	4	4
Servicii bancare	5	5
Serviciile de telefonie mobilă	6	6
Educație (școli și universități)	7	7
Servicii de asigurări	8	8
Servicii pe internet	9	9
Alta, specificați _____	10	10
Niciunul/ nu am avut cazuri	11	11
(nu citiți) Nș /Nr	99	99

SURSE DE INFORMARE

24. Cu ce frecvență dvs. accesați internetul? *(un răspuns posibil)*

Zilnic	I	
2 – 3 ori pe săptămână	2	
O dată pe săptămână	3	
Mai rar	4	
Nu accesez internetul	97	Treceți la DEMOGRAFIE
(NU CITIȚI) Nu știu/ Nu răspund	99	

25. Cu ce frecvență accesați următoarele site-uri? *(un răspuns posibil per rând)*

	Zilnic	2-3 ori pe săptămână	O dată pe săptămână	Mai rar	Nu accesez
Facebook.com	4	3	2	I	97
Odnoklassniki.ru	4	3	2	I	97
Instagram	4	3	2	I	97
Twitter	4	3	2	I	97
(text) Bloguri (autori moldoveni)	4	3	2	I	97
Video Bloguri (autori moldoveni)	4	3	2	I	97
Motoare de căutare (google, Rambler, yandex)	4	3	2	I	97
Poșta electronică	4	3	2	I	97
Site-uri de știri (agora, unimedia, point, etc.)	4	3	2	I	97
YouTube	4	3	2	I	97
Skype	4	3	2	I	97
Alta, specificați _____	4	3	2	I	97

DEMOGRAFIE

26. Care este limba în care comunicați cel mai des în familie? (un răspuns posibil)

1	Română/ Moldovenească
2	Rusă
3	(Nu citiți) Alta, specificați _____
99	(Nu citiți) NȘ/ FR

27. Mediu de reședință (un răspuns posibil)

1	Chișinău
2	Alt oraș decât Chișinău
3	Sat

28. Regiunea (un răspuns posibil)

1	Nord
2	Centru
3	Sud

29. Spuneți-ne vă rog ce vârstă aveți? _____ ANI. INDICAȚI VÂRSTA EXACTĂ, APOI BIFAȚI ÎN TABEL

1	18-29 ani
2	30-44 ani
3	45-59 ani
4	60+ ani

30. Care este cel mai înalt nivel al studiilor finalizate? (un răspuns posibil)

1	Fără studii, primare incomplete
2	Studii primare (4 clase)
3	Gimnaziu - 9 clase
4	Școală Medie Generală - 11 clase
5	Școală profesională
6	Liceu (12 clase)
7	Colegiu
8	Studii superioare incomplete
9	Studii superioare complete
10	Masterat, doctorat
98	(Nu citiți) Alta, specificați _____
99	(Nu citiți) NȘ/ NR

31. În prezent lucrați? (un răspuns posibil)

1	Da
2	Nu – treceți la Q33

32. Alegeți vă rog domeniul de activitate în care vă încadrați Dvs.? (un singur răspuns)

1	Funcționar public/ Bugetar
2	Conducător / manager
3	Specialist calificat (ex., profesor, medic etc.) [post ce necesită studii superioare]
4	Muncitor calificat (ex., vânzător, șofer, poștaş, electrician etc.) [post ce necesită o pregătire oarecare sau studii, însă nu neapărat studii superioare]
5	Muncitor necalificat (dereticătoare, paznic, lucrez cu ziua în câmp, livadă etc.) [posturi ce nu necesită studii, instruiți etc.]
6	Agricultor în gospodărie individuală (posesor de cotă)
7	Auto-angajat (de ex. deține patentă, licență etc.)
8	Alta, indicați _____
99	(Nu citiți) NȘ/ NR

33. Dacă nu lucrați, care este statutul Dvs.?

Șomer	1
Elev/student	2
Pensionar/invalid	3
Concediu de maternitate	4
Altceva, indicați _____	5
(Nu citiți) NȘ/ NR	99

34. Cum apreciați veniturile actuale ale familiei Dvs.? (un răspuns posibil)

Putem procura o vilă sau un apartament la necesitate	1
Putem procura o mașină, nu și un apartament	2
Putem procura tehnică de uz casnic, însă nu și o mașină	3
Putem procura articole de vestimentație, însă nu și tehnică de uz casnic	4
Putem procura produse alimentare, însă nu și articole de vestimentație	5
Este greu pentru familia noastră să procurăm produse alimentare suficiente	6
(NU CITIȚI) Nu știu/ Nu răspund	7

35. Vă rog să indicați în care categorie de venit se încadrează gospodăria Dvs.? Vă rugăm să includeți veniturile nete ale tuturor persoanelor din gospodăria dvs. (venituri precum pensii, alocații, ajutoare, etc.) (un răspuns posibil)

Mai puțin de 3.000 MDL	1
De la 3.000 până 5.000 MDL	2
De la 5.001 până 10.000 MDL	3
De la 10,000 până 15,000 MDL	4
Peste 15.000 MDL	5
(NU CITIȚI) Nu știu/ Nu răspund	99

Опросник v2

1. В какой степени вам известны ваши права как потребителя? Пожалуйста, ответьте, используя шкалу от 0 до 10-ти, где 0 – это не знаю совсем, а 10 – я знаком со своими потребительскими правами очень хорошо. (один ответ)

2. Вы слышали о Законе о защите прав потребителя? (один возможный ответ)

3. Укажите 3 постановления, предусмотренные Законом о защите прав потребителя или, если не знаете, скажите, что точно не знаете ответа.

	1
	2
	3
Не знаю что предусматривает Закон о защите прав потребителя	4
(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа	99

Да	1
Нет	0
(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа	99

5. Почему вы искали информацию о защите прав потребителя? (свободный ответ)

6. Почему вы не искали информацию о защите прав потребителя? (свободный ответ)

[Q6 Спросите только опрашиваемых, которые никогда не искали информацию на тему защиты прав потребителя – Q4=0]

(НЕ ЧИТАТЬ) нет ответа	99

7. Вы знаете в какой орган, учреждение или агентство вы можете обратиться в случае нарушения ваших прав потребителя? (свободный ответ)

Уточните: _____	I
(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа	99

8. Я зачитаю названия некоторых учреждений. Пожалуйста, скажите о которых из них вы хорошо осведомлены, о которых слышали и о которых совсем не слышали? (один ответ на ряд)

[Q9 Спросите только опрашиваемых, которые знают указанные учреждения – Q8=3, Q8=2]

ОПЕРАТОР – ИЗМЕНИТЕ ПОРЯДОК УЧРЕЖДЕНИЙ

9. Уточните, пожалуйста, насколько вы доверяете каждому из нижеперечисленных учреждений (один ответ на ряд)

	Q8				Q9				
	Не слышал о таком учреждении	Слышал, но не знаю деталей	Слышал об этом учреждении и знаю некоторые детали	(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа	Полностью доверяю	Скорее доверяю	Скорее не доверяю	Совсем не доверяю	(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа
11. Национальному агентству занятости населения	I	2	3	99	4	3	2	I	99
12. Национальному бюро статистики	I	2	3	99	4	3	2	I	99
13. Агентству по защите прав потребителя	I	2	3	99	4	3	2	I	99
14. Министерству здравоохранения	I	2	3	99	4	3	2	I	99
15. Национальному Банку	I	2	3	99	4	3	2	I	99
16. Министерству транспорта и дорожной инфраструктуры	I	2	3	99	4	3	2	I	99
17. Государственной строительной инспекции	I	2	3	99	4	3	2	I	99
18. Органам местного публичного управления	I	2	3	99	4	3	2	I	99
19. Агентству по туризму	I	2	3	99	4	3	2	I	99
20. Национальному агентству по безопасности пищевых продуктов	I	2	3	99	4	3	2	I	99

[Q10 Спросите только опрашиваемых, которые не доверяют Агентству по защите прав потребителя (Q9.3=1, 2)]

10. Уточните, пожалуйста, почему вы не доверяете Агентству по защите прав потребителя? (свободный ответ)

Уточните: _____	I
(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа	99

[Q11 Спросите только опрашиваемых, которые доверяют Агентству по защите прав потребителя (Q9.3=4, 3)]

11. Уточните, пожалуйста, почему вы доверяете Агентству по защите прав потребителя? (свободный ответ)

		I
Уточните: _____		
(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа		99

[Q12 Спросите только опрашиваемых, котрые слышали или знают об Агентстве по защите Прав Потребителя (Q8.3=3, 2)]

12. Вы когда-нибудь прибегали к услугам Агентства по защите Прав Потребителя? (один ответ)

Да	1	Продолжите
Нет	0	ПЕРЕЙДИТЕ К ВОПРОСУ 14
(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа	99	

13. С какой вероятностью вы бы посоветовали знакомым и друзьям обратиться в Агентство по защите Прав Потребителя, в случае нарушения их прав потребителя? Пожалуйста, используйте шкалу от 0 до 10, где 0 – это не посоветовал бы, а 10- точно посоветовал бы. (один возможный ответ)

0 – Не посоветовал бы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 – Конечно посоветовал бы	(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

[Q14 Спросите только опрашиваемых, котрые слушали или знают об Агентстве по защите Прав Потребителя (Q8.3=3, 2)]

14. Откуда вы узнали об Агентстве по защите Прав Потребителя? (множественный ответ)

Поисковые системы (google, yandex, bing, и т. д.)	1
На сайте организации (http://consumator.gov.md/)	2
На сайтах государственных органов	3
В социальных сетях	4
Конференции, обучение организованное АЗПП (АРС)	5
От знакомых, друзей	6
По телевизору	7
По радио	8
Другое, уточните _____	9
(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа	99

15. Как часто вы обычно проверяете срок годности продовольственных товаров, при их покупке? (один возможный ответ)

Во всех случаях	1
В большинстве случаев	2
Иногда	3
Редко	4
Никогда	5
(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа	99

ОБНАРУЖЕНИЕ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРОВ/УСЛУГ

16. На протяжении последнего года были ли ситуации, когда вы обнаружили недостаток приобретённых товаров/ услуг? (один возможный ответ)

Да	1	Продолжите
Нет	2	ПЕРЕЙДИТЕ К ВОПРОСУ 19
(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа	3	

17. Опишите, пожалуйста, случай, когда последний раз вы обнаружили недостаток приобретённых товаров/ услуг? (свободный ответ)

(НЕ ЧИТАТЬ) нет ответа	99

18. Как вы действовали в последней ситуации, когда обнаруживали одну из этих проблем? (множественный ответ)

Обратился к продавцу / администратору магазина	1
Подал жалобу в Агентство по защите прав потребителя	2
Подал жалобу в ответственные учреждения (Министерство Здравоохранения, Министерство Туризма и т. д.)	3
Решил не покупать/ использовать услуги этого поставщика в будущем	4
Посоветовал знакомым не покупать товары этого магазина	5
Опубликовал фотографии некачественных товаров в социальных сетях – Facebook, Odnoklassniki	6
Никак не действовал	7
Другое, уточните _____	8
(НЕ ЧИТАТЬ) Зависит от продукта/потери	99

19. По вашему мнению, в случае, при обнаружении недостатков приобретённых товаров/ услуг, что может потребовать потребитель у продавца/поставщика? (один ответ на ряд)

	Да	Нет	(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю
1. Бесплатная коррекция товара/починка или ремонт	1	0	99
2. Бесплатная замена несоответствующего товара (с дефектом), тем же товаром, адекватного качества	1	0	99
3. Замена на похожий товар другой модели	1	0	99
4. Предоставление скидки на несоответствующий стандартам качества товар	1	0	99
5. Возврат денег (эквивалентная стоимость товара)	1	0	99
6. Другое, уточните _____	1	0	99

ТОВАРЫ/УСЛУГИ

20. По вашему мнению, при покупке какого товара чаще всего нарушаются права потребителя? (множественный ответ)
21. При покупке какого из этих товаров были нарушены ваши права потребителя в течении последнего года? (множественный ответ)

	Q20	Q21
Продовольственные товары и напитки	1	1
Бытовая техника (и электроника)	2	2
Обувь	3	3
Одежда	4	4
Мобильные телефоны	5	5
Лекарства	6	6
Мебель	7	7
Строительные материалы	8	8
Другое, уточните _____	9	9
Ни один ответ/ не было случая	10	10
(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа	99	99

22. По вашему мнению, при получении какого типа услуг чаще всего нарушаются права потребителя? (множественный ответ)
23. При получении какой из этих услуг были нарушены ваши права потребителя в течении последнего года? (множественный ответ)

	Q22	Q23
Поставка газа и электроэнергии	1	1
Поставка воды	2	2
Медицинские услуги	3	3
Туристические услуги	4	4
Банковские услуги	5	5
Услуги мобильной связи	6	6
Образование (Школы и университеты)	7	7
Страховые услуги	8	8
Услуги по интернету	9	9
Другое, уточните _____	10	10
Ни один ответ/ не было случая	11	11
(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа	99	99

СРЕДСТВА ИНФОРМАЦИИ

24. Как часто вы пользуетесь Интернетом? (один возможный ответ)

Ежедневно	1	Перейдите к ДЕМОГРАФИИ
2 – 3 раза в неделю	2	
Раз в неделю	3	
Реже	4	
Не пользуюсь Интернетом	97	
(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа	99	

25. Как часто вы пользуетесь нижеперечисленными ресурсами? (один ответ на ряд)

	Ежеднев но	2-3 раза в неделю	Раз в неделю	Реже	Не пользуюсь
1. Facebook.com	4	3	2	1	97
2. Odnoklassniki.ru	4	3	2	1	97
3. Instagram	4	3	2	1	97
4. Twitter	4	3	2	1	97
5. (текст) Блоги (молдавских авторов)	4	3	2	1	97
6. Видео блоги (молдавских авторов)	4	3	2	1	97
7. Поисковые системы (google, Rambler, yandex)	4	3	2	1	97
8. Электронная почта	4	3	2	1	97
9. Новостные сайты (agora, unimedia, point, и т. д.)	4	3	2	1	97
10. YouTube	4	3	2	1	97
11. Skype	4	3	2	1	97
12. Другое, уточните _____	4	3	2	1	97

ДЕМОГРАФИЯ

26. Пол:

1	Мужской
2	Женский

27. На каком языке вы чаще всего общаетесь в семье? (один возможный ответ)

1	Румынский/ Молдавский
2	Русский
3	(НЕ ЧИТАТЬ) Другое, уточните _____
99	(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа

28. Место жительства (один возможный ответ)

1	Кишинэу
2	Другой город
3	Село

29. Регион (один возможный ответ)

1	Север
2	Центр
3	Юг

30. Скажите пожалуйста ваш возраст? _____ лет. Укажите точный возраст, затем выберите из списка.

1	18-29 лет
2	30-44 лет
3	45-59 лет
4	60+ лет

31. Какое наивысшее полученное вами оконченное образование? (один возможный ответ)

1	Без образования, начальное неоконченное
2	Начальное (4 класса)
3	Гимназия (9 классов)
4	Общая школа (11 классов)
5	Профессиональная школа
6	Лицей (12 классов)
7	Колледж
8	Высшее неоконченное образование
9	Высшее оконченное образование
10	Магистратура, доктор наук
98	(НЕ ЧИТАТЬ) Другое, уточните _____
99	(НЕ ЧИТАТЬ) не знаю/нет ответа