

DOCUMENTO COMPLETO

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

Titolo del sondaggio: "Europa, Responsabilità sociale e Consumatori: Indagine in cinque Paesi europei"
Soggetto che ha realizzato il sondaggio: IPSOS Srl

Soggetto committente: Consumers' Forum

Soggetto acquirente: Consumers' Forum

Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio: 26 agosto – 9 settembre 2011

Mezzo/Mezzi di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio

- *Dati presentati al convegno del 14 ottobre "Europa, responsabilità sociale e consumatori. Osservatorio sugli stili e sulle tendenze di consumo. Quarta edizione. Presso Sala delle Bandiere – Parlamento Europeo, via IV Novembre 149 Roma*
- *Dati pubblicati sul sito di Consumers' Forum*

Data di pubblicazione o diffusione: 14 ottobre 2011

Articolazione complessiva del disegno metodologico della ricerca effettuata:

L'indagine è stata effettuata in 5 Paesi:

- Italia
- Germania
- UK
- Spagna
- Polonia

Temi/Fenomeni oggetto del sondaggio (*economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.*): economia e società

Popolazione di riferimento: popolazione 16-60 anni residente in Italia, Germania, UK, Spagna e Polonia (fonte: Eurostat 2010)

Estensione territoriale del sondaggio: estensione continentale (in allegato A è specificato l'elenco dei Comuni presso i quali è stata effettuata almeno un'intervista).

Metodo di campionamento (*inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e l'eventuale ponderazione*): campione casuale rappresentativo dell'universo di riferimento stratificato per quote di genere per età, zona di residenza e ampiezza centro. Al campione in rientro è stata applicata una ponderazione (con metodo RIM weighting) per le variabili di genere per età, zona di residenza, ampiezza centro e titolo di studio.

Rappresentatività del campione e margine di errore: il livello di rappresentatività del campione è del 95% e il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio è compreso fra +/- 0,4% e +/- 1,9% per i valori percentuali relativi al totale degli intervistati (2600 casi).

Metodo di raccolta alle informazioni: sondaggio di opinione tramite interviste online (CAWI)

Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate:

Interviste complete	2600	5%
Rifiuti	50937	93%
Sostituzioni	993	2%
Totale contatti effettuati	54530	100%

Indirizzo del sito dove sarà disponibile la documentazione completa in caso di diffusione: www.agcom.it

In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni della scheda indicata a pena di gravi sanzioni. Ipsos non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza

DEM.1 – Lei è...

1. Un uomo
 2. Una donna
- (Non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)

DEM. 2 – Indichi la sua età

anni |__|__| (Non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)

1.A. Parliamo in generale della situazione economica. Rispetto all'anno scorso la sua situazione le sembra...(indicare una sola risposta)

1. molto più sicura
 2. più sicura
 3. uguale
 4. meno sicura
 5. molto meno sicura
 6. (non sa, non risponde = 2%)
- (Totale rispondenti = 98%)

1.B. Lei, personalmente, negli ultimi mesi... (indicare una sola risposta)

1. ha cercato di ridurre le spese
 2. non ha modificato in maniera sensibile le sue abitudini di spesa
 3. ha aumentato le spese
 4. non sa/ rifiuta di rispondere = 1%
- (Totale rispondenti = 99%)

1.D. Nel corso dei prossimi 12 mesi, ritiene che avrà... (indicare una sola risposta)

1. Più soldi da spendere
 2. Un po' più soldi da spendere
 3. Più o meno gli stessi soldi da spendere
 4. Un po' meno soldi da spendere
 5. Meno soldi da spendere
 6. non sa = 3%
- (Totale rispondenti = 97%)

1.E. Lei, personalmente, ritiene che, nei prossimi mesi aumenterà o ridurrà i suoi acquisti? (indicare una sola risposta)

1. aumenterà
 2. ridurrà
 3. rimarrà costante
 4. non sa = 4%
- (Totale rispondenti = 96%)

2. Vedrà ora alcune frasi che altre persone prima di lei hanno detto sulle loro abitudini di consumo e di acquisto. Indichi se lei è molto, abbastanza, poco, per niente d'accordo con ciascuna di queste affermazioni.

	molto	abbastanza	poco	per nulla	non sa valutare
Sto molto attento agli sconti e alle offerte speciali (<i>Totale rispondenti = 99%</i>)					1%
Andare in giro a fare acquisti è una delle cose che mi piacciono di più (<i>Totale rispondenti = 97%</i>)					3%
Mi piace comperare prodotti che mi distinguano dagli altri (<i>Totale rispondenti = 96%</i>)					4%
Quando vedo un nuovo prodotto, mi interessa provarlo (<i>Totale rispondenti = 97%</i>)					3%
Leggo sempre con attenzione gli ingredienti dei prodotti che acquisto (<i>Totale rispondenti = 98%</i>)					2%
Quando compero, cerco di fare più economia che posso (<i>Totale rispondenti = 98%</i>)					2%
Negli acquisti ciò che mi soddisfa di più è la sensazione di fare un buon affare (<i>Totale rispondenti = 98%</i>)					2%
Quando posso, mi piace fare acquisti in un centro commerciale (<i>Totale rispondenti = 98%</i>)					2%
Le confezioni dei prodotti dovrebbero essere ridotte al minimo perché inquinano l'ambiente (<i>Totale rispondenti = 97%</i>)					3%

6. Provi a dare un voto da zero a dieci alla soddisfazione che lei abitualmente prova quando si reca:

	Voto 0_10	Non ha visitato	non sa valutare
nei negozi sotto casa (<i>Totale rispondenti = 92%</i>)			8%
nel supermercato più vicino (<i>Totale rispondenti = 95%</i>)			5%
in un ipermercato/in un centro commerciale (<i>Totale rispondenti = 94%</i>)			6%
in un grande magazzino tipo Upim, Oviessse (<i>Totale rispondenti = 89%</i>)			11%
in una boutique di moda (<i>Totale rispondenti = 90%</i>)			10%
nel punto vendita di una catena come H&M, Benetton, Zara (<i>Totale rispondenti = 91%</i>)			9%
in un hard discount (<i>Totale rispondenti = 88%</i>)			12%
al mercato dove ci sono le bancarelle (<i>Totale rispondenti = 92%</i>)			8%

7. Ancora alcune domande sugli stili di consumo. Valutando sempre con molto, abbastanza, poco, per niente, mi indichi il suo accordo/disaccordo con le seguenti affermazioni:

	Molto d'accordo	Abbastanza d'accordo	poco d'accordo	per nulla d'accordo	non sa valutare
Guardando in giro in casa mi sembra di aver comprato tante cose che si sono dimostrate del tutto inutili (<i>Totale rispondenti = 98%</i>)					2%
Sono contrario alla presenza di OGM (Organismi Geneticamente Modificati) negli alimenti (<i>Totale rispondenti = 90%</i>)					10%
Ho in casa troppi capi di abbigliamento e non so cosa farne (<i>Totale rispondenti = 98%</i>)					2%
Acquistare un prodotto biologico mi fa sentire soddisfatto (<i>Totale rispondenti = 94%</i>)					6%

8.A. Dica se è molto, abbastanza, poco, per niente disposto a pagare di più un prodotto se sa che...

	Molto disposto	Abbastanza disposto	poco disposto	Per niente disposto	non sa valutare
La sua produzione e il suo uso rispettano l'ambiente (<i>Totale rispondenti = 96%</i>)					4%
Vengono rispettati i diritti dei lavoratori che lo producono (<i>Totale rispondenti = 95%</i>)					5%
La sua qualità è decisamente superiore alla media (<i>Totale rispondenti = 97%</i>)					3%
è un prodotto locale del territorio in cui lei vive/ abita (<i>Totale rispondenti = 96%</i>)					4%

8.C. Secondo lei quante imprese sono sensibili agli interessi...

	TUTTE	MOLTE	ALCUNE	QUASI NESSUNA	non sa valutare
dei propri dipendenti (<i>Totale rispondenti = 94%</i>)					6%
dei propri clienti/ acquirenti/ consumatori (<i>Totale rispondenti = 96%</i>)					4%
della comunità nella quale operano (<i>Totale rispondenti = 94%</i>)					6%
dell'ambiente (<i>Totale rispondenti = 96%</i>)					4%

8.E Secondo lei, cosa deve garantire un' azienda per essere considerata etica? Scegli al massimo 2 RISPOSTE

1. La **qualità** dei propri **prodotti**
 2. La **trasparenza** verso il **consumatore**
 3. Il rispetto dei **diritti** dei propri **lavoratori**
 4. La difesa **dell'ambiente**
 5. Un **prezzo equo**
 6. Il **rispetto** delle regole e **delle leggi**
 7. La **difesa** delle **categorie** sociali **deboli**
- (Non sa = 0%) (*Totale rispondenti = 100%*)

CSR 1 Lei ha mai sentito parlare di Corporate Social Responsibility? (indicare una sola risposta)

1. Si
 2. no
- (non sa = 0%) (*Totale rispondenti = 100%*)

CSR 2: La Responsabilità sociale dell'impresa, identifica "l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali e ambientali delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei rapporti con le parti interessate". Quanto le è familiare questo concetto? (indicare una sola risposta)

1. molto
 2. abbastanza
 3. così-così
 4. poco
 5. per nulla, non lo aveva mai sentito
- (non sa = 0%) (*Totale rispondenti = 100%*)

CSR 3: Ed in generale quanto ritiene utile giudicare le imprese riguardo la loro responsabilità sociale (indicare una sola risposta)

1. molto
 2. abbastanza
 3. così-così
 4. poco
 5. per nulla, non lo aveva mai sentito
- (non sa = 0%)

(Totale rispondenti = 100%)

CSR5: Riguardo la responsabilità sociale esistono teorie differenti. Lei con quale è d'accordo? (indicare una sola risposta)

1. L'impresa deve curare il proprio *core business*, generare fundamentalmente valore economico per remunerare gli azionisti, i dipendenti, lo stato attraverso le tasse,
2. l'impresa deve creare un valore non solo economico, tenendo in considerazione tutti i propri stakeholder diretti: dipendenti, clienti, fornitori, i comuni e le comunità dove opera
3. l'impresa deve avere una visione a tutto tondo e preoccuparsi sia di coloro con cui ha contatto direttamente, sia di coloro con cui non ha contatti diretti: tenere in considerazione le esigenze e le particolarità di tutta la filiera della fornitura (*SUPPLY CHAIN*) , aiutare le associazioni, i paesi in via di sviluppo, la ricerca scientifica anche se non direttamente connesse alla attività dell'azienda

(non sa = 0%)

(Totale rispondenti = 100%)

CSR6: Immagini che un'impresa le comunichi che è socialmente responsabile: quanto ritiene credibile tale comunicazione? Mi dica quale affermazione meglio corrisponde al suo pensiero (indicare una sola risposta)

1. è credibile solo se conosco già l'impresa, e so che si comporta bene
2. se lo comunicano, sarà vero almeno in parte
3. lo riterrei certamente credibile
4. lo riterrei certamente non credibile
5. mi verrebbe voglia di informarmi di più per verificare la credibilità
6. in tutta sincerità mi interesserebbe poco, sono altri gli aspetti che mi interessano di più

(non sa = 0%)

(Totale rispondenti = 100%)

CSR7: Secondo Lei, che percentuale di aziende sono socialmente responsabili? (indicare un VALORE DA 0 A 100)

|_|_| %

(non sa = 0%)

(Totale rispondenti = 100%)

CSR8: E le aziende di quali territori ritiene più responsabili socialmente? (può indicare una o più risposte)

- ☐ Italiane
- ☐ Europee
- ☐ Statunitensi
- ☐ Giapponesi
- ☐ Cinesi
- ☐ Sud Americane
- ☐ Russe
- ☐ Di altri paesi asiatici (Korea, Malesia...)

(non sa = 0%)

(Totale rispondenti = 100%)

CSR9: E quali quelle meno responsabili socialmente? (può indicare una o più risposte)

- ☐ Italiane
- ☐ Europee
- ☐ Statunitensi
- ☐ Giapponesi
- ☐ Cinesi
- ☐ Sud Americane

- Russe
 - Di altri paesi asiatici (Korea, Malesia...)
- (non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)

CSR10: E le aziende di quali settori ritiene più responsabili socialmente? (può indicare una o più risposte)

- Automobilistiche
 - Alimentari
 - Prodotti per la casa
 - Telefoniche
 - Media (tv stampa)
 - Servizi on line
 - Energetiche
 - Costruzioni
 - Chimiche
 - Farmaceutiche
 - Elettronica
 - Elettrodomestici
 - Banche
 - Assicurazioni
 - Tour operator
 - Trasporti merci
 - Trasporti di persone
 - Servizi sanitari e legati alla salute
- (non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)

CSR11: E quali quelle meno responsabili socialmente? (può indicare una o più risposte)

- Automobilistiche
 - Alimentari
 - Prodotti per la casa
 - Telefoniche
 - Media (tv stampa)
 - Servizi on line
 - Energetiche
 - Costruzioni
 - Chimiche
 - Farmaceutiche
 - Elettronica
 - Elettrodomestici
 - Banche
 - Assicurazioni
 - Tour operator
 - Trasporti merci
 - Trasporti di persone
 - Servizi sanitari e legati alla salute
- (non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)

CSR12 Se dovesse fare il nome delle tre aziende nel mondo che ritiene più responsabili socialmente, quali indicherebbe?

(non sa = 77%) (Totale rispondenti = 23%)

CSR13 Le leggerò ora una serie di caratteristiche che rendono l'azienda responsabile. Mi indicherebbe quelle che secondo lei sono più importanti per comprendere se un'azienda è responsabile o meno? Indichi LE PRIME 6

1. Assistenza al cliente pre vendita
2. Assistenza al cliente post vendita

3. Modalità di gestione della fase di vendita: chiarezza e trasparenza
 4. Chiarezza nel prezzo con la chiara indicazione di ciò che è incluso o escluso
 5. Rinuncia forte e chiara delle politiche commerciali scorrette
 6. Aumento della relazionalità con i clienti, contatti diretti più facili
 7. Rispetto verso i dipendenti e rispetto delle leggi in tema di lavoro e sicurezza sul lavoro
 8. Rispetto dei fornitori e attenzione a tutta la catena della fornitura (SUPPLY CHAIN)
 9. Rispetto delle leggi sia formale che sostanziale
 10. Presenza di un bilancio sociale
 11. Adozione di un codice etico di comportamento
 12. Comunicazione chiara dell'andamento economico dell'azienda a investitori, clienti, dipendenti, fornitori
 13. Rispetto dell'ambiente anche oltre ciò che è previsto dalle normative
 14. Studio di confezioni ed imballaggi a basso impatto ambientale, con indicazioni per lo smaltimento
 15. Trasparenza e chiarezza delle informazioni sull'etichetta dei prodotti
 16. Interventi a sostegno delle comunità in cui opera
 17. Donazioni, opere benefiche, filantropiche
 18. Attività nel campo dell'arte, della cultura dei territori in cui opera (restauri, mostre, concerti...)
 19. Adotta strumenti efficaci per la soluzione delle controversie con i clienti come ad esempio le procedure di conciliazione
 20. NESSUNA DI QUESTE
- (non sa = 0%) *(Totale rispondenti = 100%)*

CSR14 E quanto ritiene che le aziende che operano in ... siano socialmente responsabili riguardo gli ambiti che abbiamo illustrato? Indichi un voto da uno a 10, dove 1 vuole dire per nulla e 10 completamente

1= per nulla
10 = completamente

VOTO |_|_|_|
 NON SA = 19% *(Totale rispondenti = 81%)*

CSR15 Parliamo adesso delle associazioni dei consumatori. Lei quanta fiducia ha in tali associazioni?

1= nessuna fiducia
10 = molta fiducia

VOTO |_|_|_|
 NON SA = 20% *(Totale rispondenti = 80%)*

CSR16 Che ruolo giocano secondo lei tali associazioni nel far diventare le imprese socialmente responsabili? (indicare una sola risposta)

1. Nullo
 2. Modesto
 3. Discreto
 4. Importante
 5. Fondamentale
- (non sa = 0%) *(Totale rispondenti = 100%)*

**CSR17 secondo Lei le associazioni di consumatori dovrebbero occuparsi soprattutto di....?
 Indichi per primo l'ambito che lei considera il principale, poi il secondo ed infine il terzo**

1. Rappresentare i consumatori istituzionalmente (presso il governo, le authority, l'unione europea...)
2. Offrire tutela legale a chi ritiene di aver subito un torto
3. Educare il consumatore a scegliere e a informarsi

4. Informare i consumatori dei rischi e dei vantaggi legati al consumo di specifici beni o servizi
 5. Organizzare boicottaggi dei prodotti ed altre attività di pressione commerciale sulle aziende
 6. Monitoraggio del mercato, dei prezzi, delle posizioni di monopolio e cartello a danno dei consumatori
 7. Controlli di qualità dei prodotti e dei servizi
 8. tutelare il consumatore anche in sede conciliativa
- (non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)

CSR18 Lei si sentirebbe più tutelato da un'associazione di consumatori... (indicare una sola risposta)

1. che esiste da molto tempo, di tradizione
 2. grande, con molti iscritti ed uffici in tutto il territorio
 3. famosa, che si sente spesso, e molto attiva nelle denunce pubbliche
 4. altamente specializzata, e per questo di dimensioni ridotte
- (non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)

CSR19 E se lei fosse un'azienda, e dovesse decidere con quale associazione di consumatori sia più conveniente trattare, quale sceglierebbe una (indicare una sola risposta)

1. che esiste da molto tempo, di tradizione
 2. grande, con molti iscritti ed uffici in tutto il territorio
 3. famosa, che si sente spesso, e molto attiva nelle denunce pubbliche
 4. altamente specializzata, e per questo di dimensioni ridotte
- (non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)

CSR20 Quali caratteristiche dovrebbe avere un'associazione di consumatori per rappresentarla, perché lei possa associarsi? (indichi una o più risposte)

1. Presente nella mia zona, con uffici che posso facilmente raggiungere
 2. Che lavorino persone che conosco
 3. Indipendente da politica, sindacati, confessioni religiose
 4. Presente in tutto il mio Paese
 5. Presente sia nel mio Paese che all'estero
 6. organizzata secondo regole democratiche, aperte alla partecipazione di volontari e aderenti
- (non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)

CSR21 Le associazioni di consumatori sono spesso contrapposte alle aziende. Lei come vede la creazione di una organizzazione comune che riunisca aziende e associazioni di consumatori per favorire il dialogo? (indicare una sola risposta)

1. Sono estremamente positivo: bisogna uscire dal clima di contrapposizione e mettersi d'accordo
 2. Positivo gli obiettivi riguardano il rafforzamento della CSR, anche se è necessario tenere ben distinti i ruoli e le responsabilità
 3. Dubbioso, potrebbe essere una buona idea in teoria, ma ci sono tanti rischi che il consumatore passi in secondo piano e diventi solo uno strumento per gestire i rapporti di forza
 4. Contrario: è importante che tutti abbiano il proprio ruolo ben distinto: queste commistioni non portano nessun vantaggio se non per coloro che partecipano
- (non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)

CSR22 Parliamo adesso di responsabilità e pubblicità. Secondo Lei la pubblicità di un'azienda responsabile dovrebbe usare il meno possibile – (indicare massimo 3 risposte)

1. I neonati
2. I bambini
3. I ragazzi minorenni
4. I malati

5. I poveri, i disoccupati
 6. Il corpo delle donne
 7. Il corpo degli uomini
 8. Gli animali ammaestrati
 9. I diversamente abili
 10. Atteggiamenti esplicitamente sessuali
 11. Atteggiamenti che suggeriscono di violare le leggi
 12. Atteggiamenti violenti
 13. Armi
 14. Alcool e sigarette
 15. Riferimenti religiosi
 16. Riferimenti politici
 17. Scarsa attenzione all'ambiente
 18. Immagini di carestie, guerre, tragedie umanitarie
 19. Diversità sessuali
- (non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)

CSR24 Nella tabella sottostante sono indicate alcune frasi con significato opposto. In generale, con quali affermazioni si trova più d'accordo?

D'accordo	Accordo elevato	Accordo medio	NEUTRALE	Disaccordo medio	Disaccordo elevato	
la figura umana è in generale valorizzata dalla pubblicità						(non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)
molte pubblicità contribuiscono alla violenza sulle donne						(non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)
la pubblicità esalta le differenze tra uomini e donne						(non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)
La pubblicità contribuisce a diffondere il rispetto della persona umana						(non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)
Spesso mi sento offeso da come viene trattata la figura dell'uomo in pubblicità						(non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)
Spesso mi sento offeso da come viene trattata la figura della donna in pubblicità						(non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)
Il nudo femminile in pubblicità mi suscita ribrezzo e diffidenza						(non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)
Se fossi un pubblicitario non userei mai il corpo di una donna nelle mie realizzazioni						(non sa = 0%) (Totale rispondenti = 100%)

EU 1. L'appartenenza all'Unione Europea consente ai cittadini dei vari stati membri di acquistare con maggiore facilità beni e servizi. Lei personalmente, in qualità di consumatore, quanto si sente parte di questa realtà comunitaria? (indicare una sola risposta)

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per niente
5. Non sa/non indica = 8%..... (Totale rispondenti = 92%)

EU 2. Nell'ultimo anno, le è capitato di fare acquisti, di qualsiasi natura, dai prodotti alimentari, agli elettrodomestici, capi d'abbigliamento, prodotti per l'infanzia, in uno stato comunitario, diverso dal suo? (indicare una sola risposta)

1. SI
2. NO
- (non sa = 0%)

(Totale rispondenti = 100%)

EU 5. Secondo lei, le norme comunitarie in tema di sicurezza, garanzia e qualità dei prodotti e servizi... (indicare una sola risposta)

1. tutelano i consumatori rendendo omogenee le norme tra i diversi paesi
2. danneggiano i consumatori, non tenendo conto delle specificità dei vari territori
3. non sa = 31%

(Totale rispondenti = 69%)

EU 6. Con un voto da 1 = nessuna fiducia a 10= molta fiducia, in generale lei quanta fiducia ripone nell'Unione Europea riguardo...

	Voto 1_10	Non sa
La capacità di informare ed educare i consumatori rispetto ai propri diritti (Totale rispondenti = 74%)		26%
La possibilità di rappresentare un organo di riferimento per le associazioni di consumatori dei diversi paesi (Totale rispondenti = 67%)		33%
La sorveglianza del mercato ed il rispetto della normativa comunitaria (Totale rispondenti = 75%)		25%
La tutela del consumatore in generale (Totale rispondenti = 76%)		24%
La capacità di creare benessere e progresso (Totale rispondenti = 74%)		26%
La capacità di favorire la concorrenza (Totale rispondenti = 70%)		30%

EU7. Ipotizziamo che lei, in qualità di consumatore comunitario, volesse sporgere un reclamo nei confronti di una ditta straniera dalla quale ha acquistato un bene o servizio che poi non l'ha soddisfatta. In questa particolare situazione, lei, per esercitare i suoi diritti si rivolgerebbe:

- 1) direttamente alla ditta venditrice
- 2) ad una sezione apposita della commissione europea per assistenza e supporto
- 3) ad una associazione di consumatori del mio Paese
- 4) alla giustizia ordinaria del paese in cui ha acquistato il bene
- 5) a nessuno in quanto il consumatore non è tutelato a nessun livello
- 6) Non sa = 12%

(Totale rispondenti = 88%)

EU8. Secondo la sua personale impressione, il consumatore ..., rispetto ad un consumatore medio Europeo... è...

EU8. 1.

1. Più tutelato
2. tutelato nella stessa misura
3. Meno tutelato
4. non sa = 14%

(Totale rispondenti = 86%)

EU8. 2.

1. Più evoluto ed informato
2. evoluto ed informato nella stessa misura
3. Meno evoluto ed informato
4. non sa = 13%

(Totale rispondenti = 87%)

EU8. 3.

1. Più attento agli aspetti etici
2. attento nella stessa misura agli aspetti etici
3. Meno attento agli aspetti etici
4. non sa = 17%

(Totale rispondenti = 83%)

EU8. 4.

1. Più consapevole dei propri diritti
2. consapevole dei propri diritti nella stessa misura
3. Meno consapevole dei propri diritti
4. non sa = 14%

(Totale rispondenti = 86%)

(Coloro che hanno una connessione internet)

11.D. Nel corso delle ultime quattro settimane le è capitato frequentemente, abbastanza spesso, raramente, mai o quasi mai di...

	Frequentemente	Abbastanza spesso	Raramente	Mai o quasi mai	non sa valutare
visitare siti di marche e prodotti (Totale rispondenti = 98%)					2%
informarsi sui prezzi di ciò che desiderava acquistare (Totale rispondenti = 99%)					1%
fare prenotazioni (treno, albergo, aereo) (Totale rispondenti = 97%)					3%
acquistare prodotti online (Totale rispondenti = 98%)					2%
visitare o chattare nei social network ad esempio facebook, twitter, wikio.it, planetnews.it ecc (Totale rispondenti = 98%)					2%
Partecipare a giochi/ concorsi a premi ad esempio Bingo, lotterie, casinò ecc. (Totale rispondenti = 96%)					4%
Giocare a poker o partecipare a tornei di poker sia con puntate in denaro che senza puntate in denaro (Totale rispondenti = 95%)					5%

DEM. 0 – Lei si è mai rivolto ad un'associazione di consumatori per ricevere assistenza e supporto riguardo un acquisto di un prodotto o servizio che non l'ha soddisfatta? (indicare una sola risposta)

1. SI
2. NO

(non sa = 0%)

(Totale rispondenti = 100%)

DEM 3 – TITOLO DI STUDIO

1. Master/ dottorato
2. laurea specialistica (3+2 anni)
3. Laurea vecchio ordinamento (4 -5 anni)
4. Laurea breve (3 anni)
5. Diploma di maturità
6. Licenza Diploma inferiore
7. Scuola Elementare / Nessun titolo

(non sa = 0%)

(Totale rispondenti = 100%)

Verifica della coerenza delle risposte:

controllo preventivo effettuato tramite sistema CAWI, secondo gli standard di qualità ASSIRM.

ALLEGATO A

Elenco dei Comuni presso i quali è stata effettuata almeno un'intervista

Comune

Subbiano-Arezzo	Amposta
Torre S. Susanna	Ancona
Tuczna	Andratx
A Coruña	Andrychów
Świętosław	Anzola Emilia
Świebodzice	Łomża
Žagaň	Łopatki
Žory	Appignano
Żydowo	Aradeo
Żywiec	Aragona
Łódź	Arahal
Aachen	Aranjuez
Aalen	Archidona
Łask	Arenys De Mar
Abano	Arese
Abano Terme	Arezzo
Abbasanta	Ariano Irpino
Abbiategrosso	Arquata Scrivia
Acicastello	Arrecife
Acri	Arzano
Aerzen	Ashford
Afragola	Asigliano Vercellese
Aggius	Assemini
Agrigento	Asti
Agropoli	Świętoszowice
Aguadulce	Świlcza
Agugliano	Auchterarder
Ahlen	Augsburg
Ahnatal	Augustów
Ala	Avellino
Alatri	Avila
Albacete	Avola
Albolote	Bádajoz
Alcala De Henares	Bétera-Valencia
Alcorcon	Bünde
Aleksandrów Łódzki	Bützow
Alfajar	Bad Hindelang
Alfonsine	Bad Rodach
Alghero	Badajoz
Alhaurin El Gande	Bagnacavallo
Alhaurin El Grande	Bagnarola
Alicante	Bagno Di Gavorrano
Almería	Bamberg
Almeria	Baranzate
Alpignano	Barcarrota
Altofonte	Barcelona
Alton	Bardi
Altopascio	Bari
Alvignano	Barnet
Amble	Barnoldswick
	Barnsley

Barnstaple
Basauri
Bassano Del Grappa
Bathgate
Bautzen
Bedburg
Bedford
Bedlington
Bedworth
Bei quakenbrueck
Belfast
Belluno
Belpasso
Belper
Benalmadena
Benidorm
Bergamo
Bergisch Gladbach
Berlin
Bernburg
Bernstadt
Bertsdorf- Hörnitz
Besozzo
Biała
Biała Podlaska
Białystok
Bicester
Bielefeld
Bielsko-Biała
Bietigheim-Bissingen
Biggleswade
Bilbao
Billingshurst
Binago
Birmingham
Bishops Stortford
Bitetto
Bittaford
Blanes
Blyth
Boal
Bocale Secondo
Bochnia
Bochum
Bodenwöhr
Boguszów-Gorce
Bollengo
Bologna
Bolotana
Bolton
Bonn
Boosbeck Saltburn
Bordighera
Borgarello

Bosa
Bosentino
Boston
Bovalino
Bovisio Masciago
Bovolone
Brohl
Bracknell
Bradford
Brancolino Di Nogaredo
Braunfels
Braunschweig
Bregano
Bremen
Brescello
Brescia
Brilon
Brindisi
Bristol
Briton Ferry
Broxbourne
Bruckberg
Bruzolo
Brzeg
Burg
Burgess Hill
Burgos
Burscheid
Bury St Edmunds
Busalla
Busto Arsizio
Bydgoszcz
Bytom
Cáceres
Cádiz
Cadelbosco Di Sopra
Cadoneghe
Cagliari
Cagliari Elmas
Calalzo Di Cadore
Calatafimi Segesta
Calatayud
Calcinatè
Calcinato
Calenzano
Calolziocorte
Caltanissetta
Cambiago
Cambridge
Camerano
Campagna
Campagna Lupia
Campobasso
Campolieto

Canneto S/O	Choczna
Cantù	Cilavegna
Capoterra	Cinisello Balsamo
Capraia E Limite	Cirencester
Carcaixent	Cirie'
Cardezza	Cisano Bergamasco
Cardiff	Cislano
Carmarthen	Cisterna Di Latina
Carpi	Ciudad Real
Carrickfergus	Cividale Del Friuli
Cartagena /	Civitanova Marche
Casalecchio Di Reno	Coburg
Casavatore	Coggiola
Casazza	Colchester
Cassolnovo	Cold Ash
Castel Mella	Colle Di Val D'elsa
Castelbolognese	Collecchio
Castelfidardo (An)	Colleferro
Castellammare Di Stabia	Cologne
Castelldefels	Cologno Monzese
Castelleone Di Suasa	Comerio
Castelli	Como
Castellon	Concordia Sagittaria
Castelnuovo Berardenga	Conzano
Castelnuovo Bocca D' Adda	Corby
Castelraimondo	Corcagnano
Castiglione Olona	Cordoba
Castrolibero	Coreno Ausonio
Castrop-Rauxel	Coria
Catania	Corigliano Calabro
Catanzaro	Cormano
Cava De' Tirreni	Corropoli
Cava Dei Tirreni	Cortandone
Cavaglià	Cortina D'ampezzo
Celle	Costa Teguisse - Teguisse - Las
Cepagatti	Palmas
Ceraso	Coventry
Cervasca	Cramlington
Cesate	Craven Arms
Cesenatico	Crawley
Ceuti	Crema
Chapela-Redondela	Crevoladossola
Chelm	Crewe
Chemnitz	Crimond
Cherasco	Crodo
Cheshire	Crotone
Chester Le Street	Crowthorne
Chiaramonti	Croydon
Chiaravalle	Cuasso Al Monte
Chichester	Cuneo
Chiclana De La Frontera	Curtatone
Chieri	Cuxhaven
Chioggia	Człuchów
Chippenham	Czarnolas
	Częstochowa

Czeladź
Czeladz
Dömitz
Düsseldorf
Dahlwitz
Dalmine
Dartford
Dassel
Dębica
Daventry
Dego
Derby
Dewsbury
Dietzenbach
Dipignano
Dolo
Domusnovas
Don Benito
Doncaster
Donostia
Dorfprozelten
Dorset
Dortmund
Dozza
Dpobrzeń
Dresden
Drohiczyń
Dubiny
Dueville
Duisburg
Dumfries
Dunfermline
Durham
East Kilbride
East Yorkshire
Eastbourne
Eberbach
Edinburgh
Egenhofen
Eichenzell
Eisenhüttenstadt
Elbląg
Elche
Elda
Ellwangen
Els Ibarsos
Emlichheim
En La Mia
En Miami
Eningen
Erba
Ercolano
Erfurt
Erlangen

Eschborn
Eschweiler
Esine
Esporles
Estepa
Eutin
Fürth
Fakenham
Falkensee
Falkirk
Favignana
Favria
Fermo
Ferrara
Fichtenau
Fife
Figline Valdarno
Firenze
Fisciano
Foggia
Foligno
Fontiveros
Forlì
Formia
Formigine
Fornace
Fornovo Di Taro
Fossano
Francavilla Al Mare
Francavilla Fontana
Frankfurt
Frankfurt Am Main
Frankfurt/Main
Freiburg
Freital
Fuenlabrada
Fuensanta De Martos
Fugasowka
Furtwangen
Göllheim
Göttingen
Güímar
Gallarate
Gateshead
Gazzo Veronese
Gdańsk
Gdansk
Gdynia
Gedern
Geisenfeld
Geldern
Geldo
Gelsenkirchen
Genova

Gera
Gerichshain
Gering
Germering
Gerolzhofen
Gerona
Getafe
Gianico
Gijon
Gillersdorf
Ginosa
Giovinazzo
Giulianova
Glasgow
Glenrothes
Gliwice
Gloucester
Gloucester,UK
Gochsheim
Golasowice
Gonnosfanadiga
Gonzaga
Gorga
Gorla Minore
Gorzów
Gosport
Gostyrń
Gräfelfing
Grünhainichen
Graglia
Gragnano
Granada
Granarolo Dell'emilia
Granollers
Grantham
Grassobbio
Gravesend
Gravina In Puglia
Gremersdorf
Grevenbroich
Grimsby
Großefehn
Gropello Cairoli
Grossenstein
Grosseto
Grugliasco
Grumo Nevano
Guadahortuna
Gualtieri
Guide Post
Gummersbach
Guspini
Gussago
Gutach

Höchstadt
Haar
Hallbergmoos
Halle
Hamburg
Hamm
Hammelburg
Hanau
Hann. Münden
Hannover
Harleston
Hartheim
Haverhill
Heßheim
Heide
Heidelberg
Heidenau
Heilbronn
Helmstedt
Hemer
Herbertingen
Hereford
Heringsdorf
Herne
Herne Bay
Herrera
Hersbruck
Heywood
Hilden
Hildesheim
Hinojos
Hitzkirchen
Holdorf
Holzminden
Hornchurch
Hospitalet De Llobregat
Hounslow
Huelma
Huelva
Hull
Huntingdon
Huthwaite
Itawa
Iglesias
Imielin
Imola
Imperia
Ingolstadt
Ipswich
Irura
Isernia
Isla Cristina
Italia
Itzehoe

Jaén
Jaen
Janów
Jankowice
Jasł
Jawor
Jaworzno
Jelenia Góra
Jerez De La Frontera
Jesi
Kłobuck
Köln
Königsbronn
Künzelsau
Kaiserslautern
Kajetany-Nadarzyn
Kalisz
Kalletal
Kamińsk
Kaniow
Karlsruhe
Kassel
Katowice
Keighley
Kendal
Ketzin
Kevelaer
Kidderminster
Kielce
Kilmarnock
Kirdford
Kołobrzeg
Koberg
Kobyłka
Kolobrzeg
Konewka
Konin
Konstantynów
Konstantynów Łódzki
Kosina
Kosiny Bartosowe
Koszalin
Kozłówek
Kraśnik
Kraków
Krefeld
Krosno
La Bisbal Del Emporda
La Cala Del Moral
La Coruña
La Línea De La Concepción
La Orotava
La Spezia
La Union

La Zubia
Löcknitz
Lübeck
Lützen Ot Göthewitz
Łódz
Ladispoli
Lainate
Lamezia Terme
Lanciano
Landshut
Langen
Langwedel
L'aquila
Las Palmas De Gran Canaria
Las Rozas De Madrid
Latina
Lauchringen
León
Lecce
Lecco
Leeds
Leer
Leganés
Legionowo
Legnago
Legnano
Leicester
Leinach
Leipheim
Leipzig
Leon
Leonforte
Les Borges Blanques
Lesbury
Licenza
Liebenwalde
Limbiate
Lincoln
Lincolnshire
Lingen
Lipari
Lipno
Lissone
Liverpool
Livorno
Lizzano
Lleida
Lodi
Loehne
Lomza
London
Lorch /Württ.
Loreggia
Loughborough

Loughton
Lubin
Lublin
Lubraniec
Lucca
Lucera
Ludomki
Ludwigshafen
Lugo
Luras
Luserna San Giovanni
Lusernetta
Málaga
Mława
Mönchengladbach
Mönchhagen
Mörfelden-Walldorf
Mülheim
München
Münnerstadt
Münster
Macomer
Madrid
Magdeburg
Mainaschaff
Mainz
Malaga
Malbork
Mallorca
Malnate
Manchester
Mannheim
Manresa
Mansfield
Marano Di Napoli
March
Marcon
Marden
Marghera
Marienberg
Market Drayton
Market Harborough
Marpingen
Martignacco
Martina Franca
Martinsicuro
Marynowy
Mascalucia
Massarosa
Mataro
Mazzano
Medebach
Medina De Pomar
Medolla

Melito Di Napoli
Melzo
Mendicino
Mentana
Merano
Mercoglianò
Merklingen
Messina
Mestrino
Mezzocorona
Mezzolombardo
Międzyborów
Międzyrzec Podlaski
Middlesbrough
Middlese
Middlesex
Middleton
Mielec
Miesbach
Mikołów
Milano
Milton Keynes
Minden
Mirfield
Mirsk
Misano Adriatico
Misterbianco
Mittelreidenbach
Modena
Moers
Mogliano Veneto
Mola Di Bari
Molfetta
Monastir
Monforte San Giorgio
Monheim Am Rhein
Monovar
Monreale
Monserrato
Montaione
Montalbano Jonico
Monte Porzio Catone
Montebelluna
Montecatini Terme
Montecosaro
Montefiascone
Montefredane
Montelupo Albese
Montelupo Fiorentino
Monza
Moormerland
Moreton In Marsh
Moron De La Frontera
Mostoles

Mosty
Mrocza
Mrozy
Munchen
Murcia
Murowana Goślina
Musselburgh
Mussomeli
Mysłowice
Nürnberg
Najera
Naklo Nad Notecia
Napoli
Naquera
Narni
Narzole
Neath
Nekielka
Nerviano
Netphen
Nettetal
Neumünster
Neuruppin
Neustadt
Neuwied
Newcastle Upon Tyne
Newton Abbot
Nichelino
Nidzica
Niechobrz
Niederkrüchten
Niedernberg
Nienburg
Nigran
Nisko
Nocera
Nocera Inferiore
Noci
Nordalbingerweg 16
Norden
Norderstedt
Nordhorn
Norma
Norwich
Nottingham
Nova Milanese
Novalesa
Novara
Novate Mezzola
Novelda
Nowa Sól
Nowy Wiśnicz
Nulvi
Nuneaton

Nuoro
Oświęcim
Oberkochen
Occhieppo Inferiore
Ochtendung
Oiartzun
Olbia
Olching
Oldenburg
Oldham
Oleśnica
Olecko
Olesnica
Olivarella
Olsztyn
Olula Del Rio
Omagh
Omegna
Onil
Ontinyent
Opole
Oristano
Ortignano
Ortovero
Osielsko
Osnabrück
Osnago
Ospedaletto Euganeo
Ossago Lodigiano
Osterholz-Scharmbeck
Ostrów Lubelski
Ostrów Wielkopolski
Ourense
Oviedo
Oxford
Ozieri
Ozimek
Ozzano Monferrato
Płock
Padova
Pagani
Palermo
Palma
Palma De Mallorca
Palmas Arborea
Palo Del Colle
Palombara Sabina
Pamplona
Parchim
Parma
Parma
Partinico
Paternò
Pawłowice

Pedrezuela(Madrid)
Pego
Penzance
Perfugas
Perinaldo
Perugi
Perugia
Pesaro
Pescara
Pessano Con Bornago
Peterborough
Peterhead
Petersdorf
Pforzheim
Piacenza
Piana Degli Albanesi (Palermo)
Piera
Pietra Ligure
Pieve A Nievole Pt
Pieve D'alpago
Pinerolo
Pinner
Pioltello
Piossasco
Piotrków Trybunalski
Piove Di Sacco
Pirna
Pisa
Pistoia
Pleszew
Plymouth
Poczesna K/Częstochowy
Polkoiwce
Polla
Polska
Pomezia
Ponferrada
Ponsacco
Ponte Nossa
Poole
Pordenone
Portici
Porto Torres
Portugalete
Positano
Possendorf
Potsdam
Poulton-Le-Fylde
Poznań
Prato
Prenton
Prescot
Preston
Prevalle

Proserpio
Pruszcz
Pruszków
Przasnysz
Przemyśl
Puławy
Pueblanueva
Pulsnitz
Pusiano
Quarto
Quartu Sant'elena
Rabka
Raddusa
Radom
Ragusa
Rapallo
Rapolla
Ratingen
Ravanusa
Ravenna
Reading
Recanati
Redcar
Redhill
Rees
Regensburg
Reggio Di Calabria
Reggio Emilia
Reggio Emlia
Reichelsheim
Rendsburg
Renfrew
Reus
Ribadeo
Riedstadt
Rignano Sull'arno
Rimini
Risca
Rivas Vaciamadrid
Rivas-Vaciamadrid
Rivoli
Ro
Robecco Sul Naviglio
Rochester
Roma
Romano D'ezzelino
Ropczyce
Rossano
Rostock
Rota
Rotherham
Rothwell
Rottweil
Rovagnate

Rovigo
Rubí
Rubano
Rubi
Ruda Śląska
Rugeley
Rzeszów
S/C De Tenerife
Sławno
Süderlügum
Südlöhn
Saal
Saalfeld
Saarbrücken
Sabadell
Salamanca
Salerno
Saluzzo
Salvaterra De Miño
San Benedetto Del Tronto
San Biagio
San Fernando
San Fiorano
San Gavino Monreale
San Giorgio A Cremano
San Giovanni Gemini (AG)
San Giovanni In Persiceto
San Giuliano Milanese
San Gregorio Di Catania
San Lazzaro Di Savena
San Mauro Marchesato
San Mauro Pascoli
San Prisco
San Roque
San Sebastiano Po
San Severo
San Vicente Del Raspeig
San Vittore Olona
Sankt Ingbert
Sankt Peter-Ording
Sanlucar De Barrameda
Sanok
Sanremo
Sant Adria
Sant Joan D'alacant
Santa Croce Sull'arno
Santa Cruz De Tenerife
Santa Maria Di Licodia
Santa Maria Nuova
Santa Ninfa
Santa Pola
Santambrogio Di Torino
Sant'angelo In Lizzola
Sant'Antioco

Sant'Arpino
Sant'egidio Alla Vibrata
Sant'elena
Santhiã
Santiago De Compostela
Santo Stefano Di Magra
Sappada
Sarón
Sarmato
Sassari
Sassuolo
Satriano Di Lucania
Savignano Sul Rubicone
Scarborough
Schellerten
Schemmerhofen
Schio
Schlotheim
Schnaittach
Sedriano
Segrate
Selargius
Selkirk
Sellia Marina
Selsey
Seregno
Seriante
Serino
Serra Riccò
Serramanna
Serrenti
Sestu
Seto Fiorentino
Settimo Torinese
Sevenoaks
Seveso
Sevilla
Sheffield
Sheringham
Shipleigh
Sicilia
Siedlce
Siena
Sierpc
Sindelfingen
Siziano
Skierniewice
Skipton
Soleminis
Solofra
Soltau
Sompolno
Sondrio
Sonina- Łańcut

Sonnino
Sopelana
Sopot
Sosnowiec
Southampton
Southend -On- Sea
Spalding
Sparone
Spello
Spinea
Springe
St Austell
St Ives
Sta Cruz De Tenerife
Starachowice
Stelle
Stemwede
Stevenage
Stockport
Stockton-On-Tees
Stoke On Trent
Stralsund
Strambino
Strzegom
Stuhr
Stuttgart
Sulzbach Am Main
Suwałki
Swindon
Szafranki
Szczecin
Szczytno
Talsano
Tangermünde
Taranto
Tarnów
Tarnobrzeg
Tarnowskie Góry
Tarquinia
Tarragona
Taucha
Taurianova
Tavagnacco
Tczew
Templecombe
Tenerife
Teramo
Terespol
Terlizzi
Terni
Terralba
Terrassa
Teruel
Tezze Sul Brenta

Thiesi
Thornton-Cleveleys
Tobarra
Todi
Todmorden
Toledo
Tolosa
Torgau
Torino
Torquay
Torre Annunziata
Torregrotta
Torrelavega
Torrent
Torricella
Tortoli
Tortora Marina
Toruń
Torun
Toscolano Maderno
Trecastagni
Trecate
Trento
Trevignano
Treviso
Trier
Trieste
Truccazzano
Trzemosna
Tudela
Tunbridge Wells
Tychy
Udine
Ulm
Umbertide
Ussana
Valdemoro
Valderice
Valdisotto
Valeggio Sul Mincio
Valencia
Valladolid
Vallo Della Lucania
Valls
Varedo
Varese
Vasanello
Vecindario
Venezia
Vercelli
Veroli
Verona
Verucchio
Viagrande

Viareggio
Vicenza
Vicopo'
Vigevano
Vignola
Vigo
Vilaboia
Viladecans
Villacidro
Villanovafranca
Villaputzu
Villarejo De Salvanes
Villargordo
Villaricca
Vimercate
Vimodrone MI
Viterbo
Vitoria-Gasteiz
Vitulazio
Vizcaya
Volla
Volvera
Włocławek
Wąwolnica
Würselen
Wałbrzych
Wałcz
Wadowice
Waffenbrunn
Wakefield
Wałbrzych
Waldsee
Walldorf
Walsall
Waltham Abbey
Warrington
Warsop
Warszaw
Warszawa
Węgorzewo
Weener
Weißenfels
Weilerswist
Weimar
Weingarten
Wejherowo

Wesel
West Bromwich
West Pinchbeck
Wetherby
Więcbork
Widnes
Wielenbach
Wiesbaden
Wiesentheid
Wigan
Wilhelmshaven
Winkelhaid
Wisbech
Wismar
Włocławek
Wojcieszów
Wojkowice
Wola Niemiecka
Wola Rafałowska
Wola Rzędzińska
Wolfenbüttel
Woodbridge
Worcester
Worksop
Worthing
Wrexham
Wrocław
Wuppertal
Złotoryja
Ząbkowice Śląskie
Zörbig
Zabrze
Zabrze
Żagań
Zamość
Zamora
Zaragoza
Zary
Zduńska Wola
Zduny
Zelarino
Zgierz
Zibello
Zielona Góra
Ziesar
Zwickau