

ZA5215

**Flash Eurobarometer 278
(Business Attitudes towards Enforcement and Redress
in the Internal Market)**

**Country Specific Questionnaire
Italy**

Flash 278

Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

B. Screeners

B1. La Sua azienda vende direttamente ai consumatori finali?

- Sì..... 1
- No 2
- [Non so/nessuna risposta] 9

[SE NON HA RISPOSTO SÌ, TERMINARE
L'INTERVISTA]

B2. Quanti addetti ha nella Sua azienda?

- Addetti
- [Non so/nessuna risposta] 9999

[SE MENO DI 10, L'INTERVISTA È TERMINATA]

C. Demos / background

C1. Qual è stato nel 2008 il fatturato delle Sue aziende? (O se è possibile dal database)

- €
- Rifiuta 8888
- [Non so/nessuna risposta] 9999

C2. Lei ha un servizio legale oppure un avvocato nella Sua azienda ?

- Sì..... 1
- No 2
- [Non so/nessuna risposta] 9

C3. Quali dei seguenti canali di vendita utilizza?

- Vendite in locali aperti al pubblico..... 1
- Internet..... 2
- Telefono..... 3
- Corrispondenza..... 4
- Vendita porta-a-porta..... 5
- Altri canali diversi da locali aperti al pubblico..... 6

- [Non so/nessuna risposta] 9

C4. Quale delle seguenti categorie di prodotto è la più rilevante nelle Sue vendite? (Se non disponibile attraverso il codice NACE)

- Alimentari e bevande 1
- Abbigliamento, calzature ed accessori (compresi gioielli e cosmetici)..... 2
- Mobili, arredamento e decorazioni (compresi prodotti fai-da-te e prodotti per la manutenzione) 3
- Elettrodomestici, prodotti elettronici e prodotti di information technology 4
- Prodotti per il tempo libero (es. libri, materiale audiovisivo, giocattoli...)..... 5
- Automobili, veicoli a motori e pezzi di ricambio 6
- Altri prodotti 7
- Servizi finanziari..... 8
- Servizi di telecomunicazione..... 9
- Servizi energetici o di trasporto..... 10
- Alberghi e ristoranti..... 11
- Altri servizi 12
- [Non so/nessuna risposta] 99

C5. In quanti paesi dell'Unione Europea al di fuori dell'Italia avete filiali o negozi al dettaglio?

- Paesi
- [Non so/nessuna risposta] 99

C6. Verso quanti paesi dell'UE effettuate attualmente vendite crossborder a consumatori finali?

Secondo la nostra definizione, una vendita cross-border è una vendita telefonica, per corrispondenza o via internet (e-commerce) oppure attraverso una visita in casa del consumatore finale (cioè il pubblico in generale) residente in un paese dell'Unione Europea diverso dal paese del venditore. L'origine dei prodotti venduti non è rilevante. D'importanza fondamentale è che il cliente finale risieda in un paese dell'UE diverso da quello del venditore nel momento in cui avviene la transazione. Le vendite nei negozi a persone di un altro paese dell'UE che sono in vacanza o in viaggio per fare acquisti non è classificata come vendita crossborder

- Vendo solo a consumatori in Italia 0
- Paesi
- [Non so/nessuna risposta] 99

C7. Se le disposizioni di legge in materia di transazioni con i consumatori fossero le stesse per tutti i 27 stati membri della UE, verso quanti paesi dell'Unione Europea sareste interessati ad effettuare vendite cross-border ai consumatori finali?

- Nessuno, non siamo interessati alle vendite cross-border 0
- Paesi
- [Non so/nessuna risposta] 99

A. Proposed questions for 2009 questionnaire

Prima che inizi l'intervista, spiegare agli intervistati che:

La 'Normativa a tutela del consumatore' dovrebbe essere intesa come una legge che tratta gli interessi economici dei consumatori e che non include la sicurezza del prodotto. Quando le questioni sono relative alla sicurezza del prodotto, sarà indicato in maniera esplicita.

'Sicurezza del prodotto' si riferisce solo ai prodotti di consumo e non comprende i prodotti industriali, neppure i prodotti alimentari. Prodotti non sicuri sono non conformi alle norme di sicurezza, non i fucili oppure i coltelli.

'Autorità Garanti' sono autorità pubbliche nazionali, regionali e locali che effettuano attività di controllo sul mercato ed altre attività ideate per assicurare la conformità alla normativa a tutela della sicurezza del consumatore e del prodotto.

Information & awareness of legal obligations towards consumers

TREND

A1. Quanto si ritiene informato/a riguardo i Suoi obblighi giuridici nei confronti dei consumatori che derivano dalla normativa nazionale a tutela dei consumatori nel Suo Paese?

Per legislazione consumatore intendiamo la normativa che tratta gli interessi economici dei consumatori che non comprende la sicurezza del prodotto. Quando le questioni sono relative alla sicurezza del prodotto, sarà indicato in maniera esplicita.

Tutte le risposte verranno trattate in maniera strettamente anonima.

- Pienamente informato/a 1
- Bene informato 2
- Non ben informato/a oppure 3
- Per niente informato?..... 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

NEW

A2. E Lei quanto pensa siano informati i consumatori sui loro diritti che derivano dalla normativa nazionale a tutela del consumatore nel Suo Paese?

- Pienamente informato/a 1
- Bene informato 2
- Non ben informato/a oppure 3
- Per niente informato?..... 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

MODIFIED TREND

A3. Lei quanto è ben informato/a sulla legislazione relativa alla sicurezza del prodotto?

Con 'Sicurezza del prodotto' intendiamo questioni relative soltanto ai prodotti di consumo e non comprende i prodotti industriali, neppure i prodotti alimentari. Con prodotti non sicuri si intendono i prodotti non conformi alle norme di sicurezza, non i prodotti che non sono sicuri per loro natura come i fucili o i coltelli

- Pienamente informato/a 1
- Bene informato 2

- Non ben informato/a oppure 3
- Per niente informato?..... 4
- Non pertinente perchè Lei non vende prodotti 5
- [Non so/nessuna risposta] 9

TREND

A4. Lei sa dove può trovare oppure avere informazioni e consigli pertinenti sulle normative a tutela dei consumatori riguardanti il Suo Paese oppure altri paesi dell'UE?

[LEGGERE - SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]

- Sì, per quanto riguarda la normativa nel mio Paese 1
- Sì, per quanto riguarda la normativa in altri Paesi dell'UE 2
- [Sì, ha menzionato specificatamente il Centro Europeo Consumatori/European Consumer Centre]..... 3
- No, nè per il mio Paese nè per altri Paesi della UE 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

NEW

A5. Negli ultimi due anni, Lei ha cercato attivamente informazioni oppure consigli sulla normativa a tutela del consumatore (per esempio contattando le Autorità Garanti scrivendo o per telefono oppure cercando sui siti web)?

- Sì..... 1
- No, ho già queste informazioni, non c'era nessun bisogno di cercarle..... 2
- No, perchè non ho avuto bisogno di queste informazioni 3
- No, perchè non so dove ottenere queste informazioni..... 4
- No, sebbene informazioni simili sarebbero utili 5
- No, per altre ragioni 6
- [Non so/nessuna risposta] 9

Knowledge of consumer legislation

NEW

A6.

IF COUNTRY= AT,BE, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL,IT, RO

Con riferimento alla vendita a distanza, cioè quando un prodotto viene acquistato su Internet, per telefono o per corrispondenza, qual è la durata del periodo di ripensamento nel Suo Paese? Di quanti giorni LAVORATIVI si tratta?

.....Giorni lavorativi

Il periodo di ripensamento è il diritto legale di un consumatore di rimandare indietro un prodotto acquistato su Internet, per telefono oppure per corrispondenza entro un certo periodo senza pagare una penale.

NEW

A7. Potrebbe cortesemente completare correttamente la seguente frase?

Il consumatore ha il diritto di chiedere la sostituzione oppure riparazione di un prodotto difettoso... (Da adattare a livello nazionale)

- Entro 1 anno dalla data dell'acquisto originario oppure..... 1
- Entro 2 anni dalla data dell' acquisto originario oppure..... 2
- Entro minimo 2 anni dalla data dell'acquisto originario e più a lungo per alcuni prodotti specifici? 3
- [Nessuno di questi] 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

NEW

A8. Può dirmi se in Italia le seguenti pratiche commerciali sono proibite oppure no?

- Proibito 1
 - Non proibito..... 2
 - [Non so/nessuna risposta] 9
- A. Includere nel materiale di marketing una fattura oppure un documento simile con il quale si chiede un pagamento..... 1 2 9
- B. Pubblicizzare prodotti ad un prezzo molto basso in confronto ad altre offerte senza avere una quantità ragionevole di prodotti per la vendita..... 1 2 9
- C. Fare affermazioni esagerate in un annuncio pubblicitario. 1 2 9
- D. Descrivere un prodotto come 'gratis' sebbene sia disponibile gratuitamente per i consumatori solo chiamando un numero telefonico a valore aggiunto..... 1 2 9

NEW

A9. La prego di indicarmi se le seguenti affermazioni relative alla sicurezza del prodotto sono corrette oppure no?

- Corretto 1
 - Non corretto 2
 - [Non so/nessuna risposta] 9
- A. Su richiesta delle Autorità, i rivenditori devono cooperare con le Autorità per prevenire rischi provocati da prodotti che hanno fornito. 1 2 9
- B. I rivenditori devono immediatamente informare le Autorità di qualsiasi prodotto non sicuro che vendono. 1 2 9
- C. I rivenditori devono immediatamente ritirare i prodotti non sicuri dai loro clienti. 1 2 9
- D. I rivenditori dovrebbero rivelare alle Autorità i dettagli di contatto dei produttori/importatori di prodotti non sicuri. 1 2 9

Compliance with consumer legislation

NEW

A10. Negli ultimi dodici mesi, Lei si è imbattuto/a in pubblicità, affermazioni oppure offerte fraudolente fatte dai Suoi concorrenti?

Le pubblicità fraudolente cercano di ottenere denaro senza vendere alcunché.

- Sì, in parecchie occasioni 1

- Sì, una volta o due 2
- No 3
- [Non applicabile] 8
- [Non so/nessuna risposta] 9

NEW

A11. Negli ultimi dodici mesi, Lei si è imbattuto/a in pubblicità , affermazioni oppure offerte fuorvianti o ingannevoli fatte dai Suoi concorrenti?

Le pubblicità false o ingannevoli sono pubblicità che contengono informazioni fuorvianti oppure presentano in maniera ingannevole informazioni di fatto corrette su beni o servizi da vendere.

- Sì, in parecchie occasioni 1
- Sì, una volta o due 2
- No 3
- [Non so/nessuna risposta] 9

NEW

A12. Negli ultimi dodici mesi, Lei era al corrente del fatto che i Suoi concorrenti hanno venduto consapevolmente dei prodotti non sicuri?

- Sì, in parecchie occasioni 1
- Sì, una volta o due 2
- No 3
- Non pertinente perchè non vendo prodotti 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

NEW

A13. Negli ultimi dodici mesi, Lei era al corrente del fatto che i Suoi concorrenti hanno ingiustamente cercato di costringere oppure di esercitare pressioni sui consumatori perché acquistassero qualcosa o firmassero un contratto?

- Sì, in parecchie occasioni 1
- Sì, una volta o due 2
- No 3
- [Non so/nessuna risposta] 9

NEW

A14. Negli ultimi dodici mesi, Lei è al corrente del fatto che i Suoi concorrenti hanno utilizzato ciò che Lei considera come termini contrattuali sleali nei confronti del consumatore?

Termini di contratto sleali sono termini che causano uno squilibrio significativo tra diritti ed obblighi delle parti derivanti dal contratto, a danno del consumatore.

- Sì, in parecchie occasioni 1
- Sì, una volta o due 2
- No 3
- [Non so/nessuna risposta] 9

NEW

A15. Ora, pensando a tutte le norme che trattano degli interessi economici dei consumatori, La prego di dire se Lei è fortemente d'accordo - d'accordo - in disaccordo - fortemente in disaccordo con le seguenti affermazioni.

Le confermo ancora una volta che tutte le risposte saranno strettamente anonime.

- Fortemente d'accordo 1
 - D'accordo 2
 - In disaccordo..... 3
 - Fortemente in disaccordo..... 4
 - [Non so/nessuna risposta] 9
- A. Lei si attiene alle leggi a tutela dei consumatori..... 1 2 3 4 9
- B. I Suoi concorrenti osservano le leggi a tutela dei consumatori..... 1 2 3 4 9

NEW CORE

A16. In relazione alla legge per la tutela del consumatore, si è verificata qualcuna delle seguenti situazioni negli ultimi due anni?

(Sono possibili più risposte, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Sì..... 1
 - No 2
 - [Non applicabile] 8
 - [Non so/nessuna risposta] 9
- A. Lei è stato/a contattato/a dalle Autorità Garanti nell'ambito di un controllo generale riguardante le Sue vendite nazionali..... 1 2 8 9
- [SE IL PAESE NON È AUSTRIA O GERMANIA]
- B1. Lei è stato/a contattato/a dalle Autorità Garanti nel contesto di un controllo specifico riguardante le Sue vendite nazionali 1 2 8 9
- [SE IL PAESE È AUSTRIA O GERMANIA]
- B2. Lei è stato/a contattato/a dalle Autorità Garanti oppure da organizzazioni di consumatori nel contesto di uno specifico controllo riguardante le Sue vendite nazionali
- [SE IL PAESE NON È AUSTRIA O GERMANIA]
- C1. Uno dei Suoi concorrenti è stato oggetto di un controllo da parte delle Autorità Garanti 1 2 8 9
- [SE IL PAESE È AUSTRIA O GERMANIA]
- C2. Uno dei Suoi concorrenti è stato oggetto di un controllo da parte di Autorità Garanti oppure da organizzazioni di consumatori
- D. Lei è stato/a informato dalle Autorità Garanti (oppure da associazioni di consumatori) che pensavano che Lei stesse infrangendo le leggi a tutela dei consumatori. Per esempio, in una riunione oppure durante una telefonata con un funzionario, mandandoLe una lettera oppure una e-mail notificando la non conformità con le leggi, portandoLa in tribunale oppure attraverso un'ingiunzione..... 1 2 8 9

E. Uno dei Suoi concorrenti è stato informato dalle Autorità Garanti (oppure da organizzazioni di consumatori) che ritenevano che i Suoi concorrenti stiano infrangendo le leggi sulla tutela dei consumatori.....	1 2 8 9
F. Lei è stato/a sanzionato/a da un organismo di autoregolamentazione per il mancato rispetto dei codici di condotta/codici di comportamento concordati.....	1 2 8 9
G. Lei è venuto a sapere dai media di una violazione alle leggi a tutela dei consumatori nel Suo mercato.....	1 2 8 9
H. Lei è stato/a contattato/a dalle Autorità Garanti nell'ambito di un controllo generale riguardante le Sue vendite cross-border	1 2 8 9
[SE IL PAESE NON È AUSTRIA O GERMANIA]	
I1. Lei è stato/a contattato/a dalle Autorità Garanti nel contesto di un controllo specifico riguardante le Sue vendite cross-border.....	1 2 8 9
[SE IL PAESE È AUSTRIA O GERMANIA]	
I2. Lei è stato/a contattato/a dalle Autorità Garanti o da organizzazioni di consumatori nel contesto di un controllo specifico riguardante le Sue vendite cross-border	
J. Lei è stato/a contattato/a da un Centro Europeo Consumatori riguardo un reclamo specifico di un consumatore.....	1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A17. In relazione alla sicurezza del prodotto, negli ultimi due anni nella Sua azienda si è verificata una delle seguenti situazioni?

- Sì.....	1
- No	2
- [NON PERTINENTE, NON VENDE PRODOTTI].....	8
- [Non so/nessuna risposta].....	9
A. Ha ricevuto dei reclami del cliente riguardo la sicurezza di uno qualsiasi dei prodotti che Lei ha venduto	1 2 8 9
B. Le autorità hanno controllato la sicurezza di alcuni prodotti che Lei vendeva	1 2 8 9
C. Le Autorità Le hanno chiesto di ritirare oppure richiamare uno qualsiasi dei prodotti che vendeva	1 2 8 9
D. Le Autorità Le hanno chiesto di emettere un avviso pubblico sulla sicurezza di qualunque prodotto da lei venduto.....	1 2 8 9
E. Lei, in qualità di venditore al dettaglio, ha effettuato dei test per accertare che i prodotti che Lei vendeva fossero sicuri	1 2 8 9
F. Altre azioni (spontaneo).....	1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A18. Le seguenti affermazioni si riferiscono al controllo dell'osservanza delle leggi sulla sicurezza del consumatore e del prodotto. La prego di dirmi se Lei è fortemente d'accordo - d'accordo - in disaccordo - fortemente in disaccordo con le seguenti affermazioni.

- Fortemente d'accordo	1
- D'accordo	2
- In disaccordo.....	3
- Fortemente in disaccordo.....	4
- [Non so/nessuna risposta].....	9

- A. Le Autorità pubbliche controllano attivamente ed assicurano l'osservanza delle leggi a tutela dei consumatori nel mio settore nel mio Paese..... 1 2 3 4 9
- B. Le Autorità pubbliche controllano attivamente ed assicurano l'osservanza delle leggi sulla sicurezza del prodotto nel mio settore nel mio Paese 1 2 3 4 9
- C. Le ONG dei consumatori controllano attivamente l'osservanza delle leggi a tutela dei consumatori nel mio settore nel mio Paese 1 2 3 4 9
- D. Gli organi di autoregolamentazione monitorano attivamente il rispetto dei codici di condotta o dei codici di comportamento nel mio settore nel mio Paese. 1 2 3 4 9
- E. I media riportano regolarmente di aziende che non rispettano le leggi a tutela del consumatore. 1 2 3 4 9
- F. Ho modificato le mie pratiche commerciali a seguito di una storia sui media..... 1 2 3 4 9

Complaints

NEW

A19. Negli ultimi dodici mesi quali sono stati le principali questioni di cui si sono lamentati i consumatori?

[DOMANDA APERTA CON PRECODIFICA - Sono possibili più risposte]

- Qualità del prodotto (o servizio)..... 1
- Post vendita o riparazione/risarcimento/indennizzo 2
- Consegna, fornitura, messa in opera/installazione (compresa assistenza clienti)..... 3
- Prezzo, tariffa, fattura o bolletta 4
- Termini o garanzie contrattuali..... 5
- Pubblicità ingannevole, vendita aggressiva o pratiche fraudolente 6
- Mancanza di informazioni chiare 7
- Incidenza relativa a prodotti o servizi non sicuri 8
- Aspetti etici o ambientali 9
- Problemi di privacy 10
- Difficoltà nel cambiare/passare ad un altro fornitore 11
- Altri..... 12
- Nessuno 98
- [Non so/nessuna risposta] 99

NEW

A20. Quale percentuale dei reclami che Lei ha ricevuto negli ultimi dodici mesi avrebbe potuto risolvere direttamente con il consumatore con loro soddisfazione?

- %
- [Non so/nessuna risposta] 999

Redress

TREND

A21. Negli ultimi due anni, Lei ha utilizzato meccanismi di Soluzioni Alternative alle Dispute (ADR) (ad esempio: arbitrati, ombudsmen, organi di conciliazione, comitati reclami consumatori, altri organismi extragiudiziari per la risoluzione delle controversie) per comporre controversie con i consumatori? (Sono possibili più risposte, Da adattare per la Finlandia)

- No e non conosco nessuno di questi meccanismi 1
- No, ma conosco alcuni meccanismi ADR 2
- No, ma sono membro di un organismo ADR 3
- Sì, ho utilizzato meccanismi ADR..... 4
- Sì, utilizzo regolarmente questi meccanismi 5
- Sì, attraverso l'organismo ADR del quale sono membro 6
- [Non so/nessuna risposta] 9

[SE A21 = NO]

NEW

A22a. Perché non ha utilizzato un ADR?

LEGGERE – RUOTARE - Sono possibili più risposte

- Lei sarebbe preparato ad utilizzare un ADR ma non ce ne è stato mai bisogno 1
- Lei non sapeva che nel Suo Paese per il Suo settore fosse disponibile un ADR 2
- Lei non si sentiva sufficientemente informato/a sul processo di ADR..... 3
- Lei non aveva fiducia nel processo di ADR 4
- L'ADR fa perdere troppo tempo..... 5
- L'ADR è troppo costoso..... 6
- Lei ha preferito risolvere il problema in tribunale 7
- Nel Suo Paese per il Suo settore non è disponibile l'ADR..... 8
- Altro..... 9
- [Non so/nessuna risposta] 99

[SE A21 = SÌ']

NEW

A22b. Qual è stato il risultato del Suo ultimo caso in ADR?

- La controversia è stata composta..... 1
- L'ADR ha preso una decisione/ha dato un'opinione ma Lei ha deciso di andare in Tribunale..... 2
- L'ADR ha preso una decisione/ha dato un'opinione ma il consumatore ha deciso di andare in tribunale..... 3
- L'ADR ha preso una decisione/ha dato un'opinione ma Lei non ha ubbidito ed il consumatore non è andato in tribunale 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

[A TUTTI]

NEW

A23. Negli ultimi due anni, Lei è stato/a portato in tribunale per comporre una controversia con consumatori?

[E' POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA]

- Sì, da singoli consumatori i 1
- Sì, da un gruppo di consumatori come parte di un causa
collettiva 2
- Sì, da un organo rappresentativo (cioè organizzazione di
consumatori oppure autorità nazionali) come parte di una causa
collettiva 3
- No 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

NEW

A24. Lei preferirebbe comporre una controversia con un gruppo di consumatori sullo stesso problema attraverso...?

[E' POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA]

- Un ADR individuale o 1
- Un ADR collettivo o 2
- Procedimento giudiziario individuale o 3
- Procedimenti giudiziari collettivi? 4
- [Non so/nessuna risposta] 9

Others

A25. Pensando a tutti i prodotti non alimentari attualmente sul mercato nel Suo Paese, Lei pensa che...?

[E' POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA]

- essenzialmente tutti i prodotti sono sicuri, 1
- un ristretto numero di prodotti non sono sicuri, oppure 2
- un numero significativo di prodotti non sono sicuri? 3
- [Non so/nessuna risposta] 9

NEW

A26. Lei è iscritto ad un codice di condotta o codice di comportamento relativo a problemi col consumatore o problemi commerciali per il Suo settore/mercato?

- Sì 1
- No 2
- [Non so/nessuna risposta] 9