

ZA5215

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

**Country Specific Questionnaire
Poland**

Flash 278

Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

B. Screeners

B1. Czy Pana(i) firma sprzedaje bezpośrednio końcowemu konsumentowi?

- Tak 1
- Nie 2
- [Nie wie/odmowa] 9

[JEŚLI NIE 'TAK', WYWIAD NALEŻY ZAKOŃCZYĆ]

B2. Ilu pracowników ma Pana(i) firma?

- pracowników
- [Nie wie/odmowa] 9999

[JEŚLI MNIEJ NIŻ 10, ZAKOŃCZYĆ WYWIAD]

C. Demos / background

C1. Jaki jest obrót w 2008 roku Pana(i) firmy? (lub jeśli możliwe z bazy danych)

- €
- Odmowa..... 8888
- [Nie wie/odmowa] 9999

C2. Czy ma Pan(i) w firmie obsługę prawną lub prawnika(czkę)?

- Tak 1
- Nie 2
- [Nie wie/odmowa] 9

C3. Który z następujących kanałów sprzedaży Pan(i) wykorzystuje?

- sprzedaż w placówce handlowej końcowemu konsumentowi..... 1
- Internet..... 2
- Telefon..... 3
- Poczta..... 4
- sprzedaż bezpośrednia w domu klienta 5
- inne kanały sprzedaży poza placówką handlową 6
- [Nie wie/odmowa] 9

C4. Która z poniższych kategorii produktów jest największa w Pana(i) sprzedaży? (Jeśli niedostępne za pomocą kodu NACE)

- Żywność i napoje..... 1
- Ubrania, obuwie i akcesoria (włączając w to biżuterię i kosmetyki) 2
- Meble, wyposażenie wnętrz i artykuły dekoracyjne (w tym dobra do samodzielnego montażu oraz produkty do konserwacji i napraw)..... 3
- Urządzenia domowe, produkty elektroniczne i technologii informacyjnych..... 4
- Dobra związane ze spędzaniem wolnego czasu (np. książki, materiały audiowizualne, zabawki...) 5
- Samochody, pojazdy silnikowe i części zamienne 6
- inne dobra 7
- Usługi finansowe 8
- usługi telekomunikacyjne 9
- energia lub usługi transportowe..... 10
- hotele i restauracje 11
- inne usługi..... 12
- [Nie wie/odmowa] 99

C5. Oprócz Polski, w ilu krajach Unii Europejskiej macie Państwo spółki zależne lub punkty sprzedaży detalicznej?

- Krajach
- [Nie wie/odmowa] 99

C6. Do ilu krajów Unii Europejskiej realizuje Pan(i) obecnie sprzedaż transgraniczną do końcowego konsumenta?

W naszej definicji, sprzedaż transgraniczna jest sprzedażą poprzez telefon, pocztę, handel elektroniczny lub wizytę w domu końcowego konsumenta (jak np. ogół społeczeństwa), zamieszkałego w innym kraju Unii Europejskiej niż kraj firmy sprzedającej. Pochodzenie produktu sprzedawanego nie jest istotne. Pierwszorzędnej wagi jest natomiast to, że końcowy konsument mieszka w momencie transakcji w innym kraju Unii Europejskiej, niż sprzedawca. Sprzedaż w sklepach osobom z innych krajów Unii Europejskiej, którzy są na wakacjach lub na “wyjeździe zakupowym” nie kwalifikuje się jako sprzedaż transgraniczna.

- Sprzedaję tylko konsumentom w Polsce 0
- Krajach
- [Nie wie/odmowa] 99

C7. Jeśli klauzule prawne regulujące transakcje z konsumentem byłyby takie same w 27 krajach członkowskich Unii Europejskiej, to do ilu krajów Unii Europejskiej był(a)by Pan(i) zainteresowany(a) sprzedażą transgraniczną do konsumentów końcowych?

- żadnym, nie jesteśmy zainteresowani sprzedażą transgraniczną..... 0
- Krajach
- [Nie wie/odmowa] 99

A. Proposed questions for 2009 questionnaire

Zanim zacznie się wywiad, wyjaśnić ankietowanemu, że:

Ustawodawstwo konsumenckie powinno być rozumiane jako ustawodawstwo zajmujące się interesami gospodarczymi konsumentów, które nie uwzględnia bezpieczeństwa produktu. Kiedy pytania będą się odnosić do bezpieczeństwa produktów, zostanie to wyraźnie wskazane.

‘Bezpieczeństwo produktu’ odnosi się tylko do towarów konsumpcyjnych i nie obejmuje towarów przemysłowych lub żywności. Produkty niebezpieczne nie spełniają standardów bezpieczeństwa, nie chodzi o strzelby lub noże.

‘Władze konsumenckie’ są krajowymi, regionalnymi i lokalnymi władzami publicznymi wykonującymi działania obserwacyjne i inne czynności skierowane na zapewnienie przestrzegania ustawodawstwa dotyczącego bezpieczeństwa konsumentów i produktów.

Information & awareness of legal obligations towards consumers

TREND

A1. Jak dobrze jest Pan(i) poinformowany(a) na temat Pana(i) prawnych zobowiązań wobec konsumentów, wynikających z ustawodawstwa konsumenckiego w Polsce?

Przez ustawodawstwo konsumenckie rozumiemy ustawodawstwo odnoszące się do ekonomicznych interesów konsumentów, które nie uwzględniają bezpieczeństwa produktu. Kiedy pytania będą się odnosić do bezpieczeństwa produktów, zostanie to wyraźnie wskazane.

Wszystkie odpowiedzi są ściśle anonimowe.

- W pełni poinformowany(a)..... 1
- Dobrze poinformowany(a)..... 2
- Niezbyt dobrze poinformowany(a) 3
- W ogóle niepoinformowany 4
- [Nie wie/odmowa] 9

NEW

A2. Jak dobrze, Pana(i) zdaniem, są poinformowani konsumenci o swoich prawach wynikających z ustawodawstwa konsumenckiego w Pana(i) kraju?

- W pełni poinformowany(a)..... 1
- Dobrze poinformowany(a)..... 2
- Niezbyt dobrze poinformowany(a) 3
- W ogóle niepoinformowany 4
- [Nie wie/odmowa] 9

MODIFIED TREND

A3. Jak dobrze jest Pan(i) poinformowany(a) o ustawodawstwie dotyczącym bezpieczeństwa produktu?

Przez ‘Bezpieczeństwo produktu’ rozumiemy tylko kwestie odnoszące się do towarów konsumpcyjnych i nie obejmujące towarów przemysłowych lub żywności. Produkty niebezpieczne to takie, które nie spełniają standardów bezpieczeństwa a nie takie, które są niebezpieczne ze swej natury, jak strzelby czy noże.

- W pełni poinformowany(a)..... 1
- Dobrze poinformowany(a)..... 2
- Niezbyt dobrze poinformowany(a) 3
- W ogóle niepoinformowany 4
- Nieistotne, ponieważ Państwo nie sprzedają produktów 5
- [Nie wie/odmowa] 9

TREND

A4. Czy wie Pan(i), gdzie może Pan(i) znaleźć lub uzyskać istotne informacje i porady na temat ustawodawstwa konsumenckiego dotyczącego zarówno Pana(i) kraju jak i innych krajów Unii Europejskiej?

[ODCZYTAĆ - MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]

- Tak, odnośnie ustawodawstwa w moim własnym kraju..... 1
- Tak, odnośnie ustawodawstwa w innych krajach Unii Europejskiej 2
- [Tak, wyraźnie wspomniane Europejskie Centrum Konsumenckie] 3
- Nie, zarówno dla mojego kraju, jak i dla innych krajów Unii Europejskiej 4
- [Nie wie/odmowa] 9

NEW

A5. Czy w ciągu minionych dwóch lat, aktywnie poszukiwał(a) Pan(i) informacji lub porady na temat ustawodawstwa konsumenckiego (np. kontaktując się z władzami ds. konsumenckich pisemnie lub telefonicznie, lub poszukując na stronach internetowych?)

- Tak 1
- Nie, mam już te informacje, nie było potrzeby ich poszukiwać 2
- Nie, ponieważ nie potrzebowałem(a)m tych informacji 3
- Nie, ponieważ nie wiem, gdzie uzyskać te informacje 4
- Nie, chociaż te informacje mogłyby być użyteczne 5
- Nie, z innych powodów 6
- [Nie wie/odmowa] 9

Knowledge of consumer legislation

NEW

A6.

IF COUNTRY= FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI

Odnosząc się do sprzedaży na odległość, tzn. kiedy produkt jest zakupiony przez internet, telefon lub pocztę, jaka jest w Pana(i) kraju długość okresu, podczas którego konsument ma prawo odstąpić od zakupu?

Ile dni KALENDARZOWYCH to jest?

.....KALENDARZOWYCH dni

Czas odstąpienia od zakupu, jest prawem podmiotowym konsumenta do zwrotu produktu kupionego przez Internet, telefon lub pocztę w określonym czasie bez płacenia kary.

NEW

A7. Proszę uzupełnić poprawnie następujące stwierdzenia.

Konsument ma prawo zażądać wymiany wadliwego produktu lub jego naprawy.... (Do przystosowania dla kraju)

- w ciągu roku od daty oryginalnego zakupu lub 1
- w ciągu 2 lat od daty oryginalnego zakupu lub 2
- w ciągu minimum 2 lat od daty oryginalnego zakupu lub dłużej dla niektórych określonych produktów? 3
- [Żadne z powyższych] 4
- [Nie wie/odmowa] 9

NEW

A8. Proszę stwierdzić, czy następujące praktyki handlowe są w Polsce zabronione, czy też nie?

- Zabronione 1
 - Niezabronione 2
 - [Nie wie/odmowa] 9
- A. dołączanie faktury lub podobnego dokumentu żądającego płatności w materiałach marketingowych 1 2 9
- B. reklamowanie produktów po bardzo niskich cenach w porównaniu do innych ofert bez posiadania produktów na sprzedaż w rozsądnej ilości 1 2 9
- C. Zamieszczanie w reklamie przejaskrawionych stwierdzeń 1 2 9
- D. Opisywanie produktu jako "za darmo" chociaż jest dostępny za darmo tylko dla klientów dzwoniących pod numer o podwyższonej płatności. 1 2 9

NEW

A9. Proszę wskazać, czy następujące stwierdzenia dotyczące bezpieczeństwa produktu są poprawne, czy też nie?

- Poprawne 1
 - Niepoprawne 2
 - [Nie wie/odmowa] 9
- A. Na skutek wymagań władz, sprzedawcy muszą współpracować z władzami, aby zapobiegać ryzyku, jakie stwarzają produkty, których dostarczają 1 2 9
- B. Sprzedawcy detaliczni muszą natychmiast informować władze o niebezpiecznych produktach, które sprzedają 1 2 9
- C. Sprzedawcy detaliczni muszą natychmiast wycofać niebezpieczne produkty od swoich klientów 1 2 9
- D. Sprzedawcy detaliczni powinni ujawniać władzom szczegółowe dane producentów/importerów niebezpiecznych produktów 1 2 9

Compliance with consumer legislation

NEW

A10. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, natknął(ęła) się Pan(i) na oszukańcze reklamy, wyrażenia lub oferty zrobione przez Pana(i) konkurencję?

Oszukańcze reklamy usiłują uzyskać pieniądze bez sprzedania czegokolwiek

- Tak, przy kilku okazjach..... 1
- Tak, raz lub dwa razy..... 2
- Nie 3
- [Nie dotyczy] 8
- [Nie wie/odmowa] 9

NEW

A11. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, przeszedł(przeszła) Pan(i) koło wprowadzających w błąd lub zwodniczych reklam, wyrażen lub ofert zrobionych przez Pana(i) konkurentów?

Wprowadzające w błąd lub zwodniczymi reklamami są te, które zawierają fałszywe informacje lub prezentują informacje o dobrach lub usługach przeznaczonych do sprzedaży zgodne ze stanem faktycznym, ale w sposób mylący.

- Tak, przy kilku okazjach..... 1
- Tak, raz lub dwa razy..... 2
- Nie 3
- [Nie wie/odmowa] 9

NEW

A12. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, zdawał(a) Pan(i) sobie sprawę, że Pana(i) konkurenci świadomie sprzedali jakiegokolwiek niebezpieczne produkty?

- Tak, przy kilku okazjach..... 1
- Tak, raz lub dwa razy..... 2
- Nie 3
- Nie dotyczy, ponieważ nie sprzedaje produktów 4
- [Nie wie/odmowa] 9

NEW

A13. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, zdawał(a) Pan(i) sobie sprawę, że Pana(i) konkurenci usiłowali nadmiernie wymuszać lub wywierać presję na konsumentach na zakup czegoś lub podpisanie kontraktu?

- Tak, przy kilku okazjach..... 1
- Tak, raz lub dwa razy..... 2
- Nie 3
- [Nie wie/odmowa] 9

NEW

A14. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, był(a) Pan(i) świadomy(a) tego, że Pana(i) konkurenci używali tego, co Pan(i) uważa za nieuczciwe warunki kontraktu dla konsumentów?

Nieuczciwymi warunkami kontraktu są warunki, które powodują znaczącą nierównowagę pomiędzy prawami i obowiązkami stron wynikającymi z kontraktu, ze szkodą dla konsumenta.

- Tak, przy kilku okazjach..... 1
- Tak, raz lub dwa razy..... 2
- Nie 3
- [Nie wie/odmowa] 9

NEW

A15. A teraz, myśląc o całym ustawodawstwie dotyczącym ekonomicznych interesów konsumentów, proszę powiedzieć, czy zdecydowanie się Pan(i) zgadza, zgadza się, nie zgadza, czy też zdecydowanie nie zgadza z następującymi stwierdzeniami.

Proszę pozwolić mi ponownie potwierdzić, że wszystkie odpowiedzi są całkowicie anonimowe.

- Zdecydowanie się zgadzam 1
- Zgadam się..... 2
- Nie zgadzam się..... 3
- Zdecydowanie nie zgadzam się 4
- [Nie wie/odmowa] 9

A. Przestrzega Pan(i) ustawodawstwa konsumenckiego..... 1 2 3 4 9

B. Pana(i) konkurenci przestrzegają ustawodawstwa konsumenckiego..... 1 2 3 4 9

NEW CORE

A16. W odniesieniu do ustawodawstwa konsumenckiego, czy którakolwiek z następujących sytuacji miała miejsce w ciągu ostatnich z dwóch lat?

(Możliwych kilka odpowiedzi, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Tak 1
- Nie 2
- [Nie dotyczy] 8
- [Nie wie/odmowa] 9

A. Władze konsumenckie skontaktowały się z Panem(ią) w ramach ogólnej kontroli odnośnie Pana(i) krajowej sprzedaży 1 2 8 9

[JEŚLI NIE JEST TO AUSTRIA LUB NIEMCY]

B1. Władze konsumenckie skontaktowały się z Panem(ią) w ramach specjalnej kontroli odnośnie Pana(i) krajowej sprzedaży 1 2 8 9

[JEŚLI JEST TO AUSTRIA LUB NIEMCY]

B2. Władze konsumenckie lub organizacje konsumenckie skontaktowały się z Panem(ią) w ramach specjalnej kontroli odnośnie Pana(i) krajowej sprzedaży

[JEŚLI NIE JEST TO AUSTRIA LUB NIEMCY]

C1. Jeden z Pana(i) konkurentów był przedmiotem kontroli ze strony władz konsumenckich 1 2 8 9

[JEŚLI JEST TO AUSTRIA LUB NIEMCY]

C2. Jeden z Pana(i) konkurentów był przedmiotem kontroli ze strony władz konsumenckich lub organizacji konsumenckich

D. Został(a) Pan(i) poinformowany(a) przez władze konsumenckie(lub organizacje konsumenckie), że uważają one, iż narusza Pan(i) prawodawstwo konsumenckie. Na przykład, na spotkaniu lub podczas telefonicznej rozmowy z urzędnikiem, poprzez przesłanie listu lub emalia

zwracając uwagę na niezgodność z prawodawstwem, pozywając Pana(ią) do sądu, lub za pomocą nakazu sądowego.....	1 2 8 9
E. Jeden z Pana(i) konkurentów został poinformowany przez władze konsumenckie (lub organizacje konsumenckie), że uważają one, iż Pana(i) konkurenci naruszają prawo konsumenckie.....	1 2 8 9
F. Został(a) Pan(i) ukarany(a) przez organ samoregulujący, za nieprzestrzeganie uzgodnionego kodeksu postępowania/kodeksu praktyk	1 2 8 9
G. Dowiedział(a) się Pan(i) z mediów o naruszeniu prawodawstwa konsumenckiego na Pana(i) rynku.....	1 2 8 9
H. Władze konsumenckie skontaktowały się z Panem(ią) w ramach ogólnej kontroli dotyczącej Pana(i) sprzedaży transgranicznej	1 2 8 9
[JEŚLI NIE JEST TO AUSTRIA LUB NIEMCY]	
I1. Władze konsumenckie skontaktowały się z Panem(ią) odnośnie specjalnej kontroli dotyczącej Pana(i) sprzedaży transgranicznej	1 2 8 9
[JEŚLI JEST TO AUSTRIA LUB NIEMCY]	
I2. Władze konsumenckie (lub organizacje konsumenckie) skontaktowały się z Panem(ią) odnośnie specjalnej kontroli dotyczącej Pana(i) sprzedaży transgranicznej	
J. ECK skontaktowało się z Panem(ią) odnośnie konkretnej skargi konsumenta	1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A17. Odnośnie do bezpieczeństwa produktów, czy którakolwiek z poniższych sytuacji miała miejsce w Pana(i) firmie w ciągu ostatnich dwóch lat?

- Tak	1
- Nie	2
- [NIEISTOTNE, NIE SPRZEDAJE PRODUKTÓW]	8
- [Nie wie/odmowa]	9
A. Otrzymał(a) Pan(i) skargi ze strony klientów odnośnie bezpieczeństwa jakiegokolwiek produktu, który Pan(i) sprzedał(a).....	1 2 8 9
B. Władze sprawdzały bezpieczeństwo któregokolwiek z produktów, które Pan(i) sprzedaje.....	1 2 8 9
C. Władze zażądały wycofania lub odzyskania jakiegokolwiek produktu, który Pan(i) sprzedawał(a).....	1 2 8 9
D. Władze zażądały, aby ogłosił(a) Pan(i) publiczne ostrzeżenie odnośnie bezpieczeństwa jakiegokolwiek produktu przez Pana(i) sprzedawanego.....	1 2 8 9
E. Pan(i), jako handlowiec detaliczny, wykonuje jakiegokolwiek testy, aby upewnić się, że każdy produkt, który Pan(i) sprzedaje jest bezpieczny	1 2 8 9
F. Inne działania (spontanicznie).....	1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A18. Następujące stwierdzenia odnoszą się do monitorowania przestrzegania prawodawstwa konsumenckiego oraz dotyczącego bezpieczeństwa produktu. Proszę powiedzieć, czy zdecydowanie zgadza się Pan(i), zgadza się, nie zgadza się, czy też zdecydowanie nie zgadza się z następującymi stwierdzeniami.

- Zdecydowanie się zgadzam	1
- Zgadam się.....	2
- Nie zgadzam się.....	3

- Zdecydowanie nie zgadzam się	4
- [Nie wie/odmowa]	9
A. Władze publiczne aktywnie monitorują i zapewniają przestrzeganie prawodawstwa konsumenckiego w moim sektorze w moim kraju	1 2 3 4 9
B. Władze publiczne aktywnie monitorują i zapewniają przestrzeganie prawodawstwa związanego z bezpieczeństwem produktu w moim sektorze w moim kraju	1 2 3 4 9
C. Pozarządowe organizacje konsumenckie aktywnie monitorują i zapewniają przestrzeganie prawodawstwa konsumenckiego w moim sektorze w moim kraju	1 2 3 4 9
D. Organy samoregulujące aktywnie monitorują i zapewniają przestrzeganie kodeksu postępowania i kodeksu praktyk w moim sektorze w moim kraju	1 2 3 4 9
E. Media regularnie informują o firmach, które nie respektują prawodawstwa konsumenckiego.	1 2 3 4 9
F. W wyniku historii w mediach, zmieniłem(a)m swoje praktyki handlowe	1 2 3 4 9

Complaints

NEW

A19. Jakie były główne kwestie dotyczące skarg konsumentów w ciągu ostatnich 12 miesięcy?

[PYTANIE OTWARTE Z PREKODOWANIEM - Możliwych kilka odpowiedzi]

- Jakość produktu (lub usługi)	1
- Obsługa posprzedażowa lub zadośćuczynienie	2
- Dostarczenie, zaopatrzenie, instalacja (włączając w to obsługę klienta)	3
- Cena, cennik, rachunek lub faktura	4
- Warunki kontraktu lub gwarancje	5
- Wprowadzające w błąd reklamy, agresywna sprzedaż lub oszukańcze praktyki	6
- Brak przejrzystej informacji	7
- Występowanie sytuacji związanych z niebezpiecznymi produktami lub usługami	8
- Aspekty etyczne lub środowiskowe	9
- Kwestie poufności	10
- Trudności ze zamianą/ przejściem na innego dostawcę	11
- Inne	12
- Żadnego	98
- [Nie wie/odmowa]	99

NEW

A20. Jaki procent spośród reklamacji, jakie Pan(i) otrzymał(a) w ciągu ostatnich 12 miesięcy, mógłby(mogłaby) Pan(i) rozwiązać bezpośrednio z klientem ku jego satysfakcji?

- %	
- [Nie wie/odmowa]	999

Redress

TREND

A21. Czy w ciągu ostatnich 2 lat korzystał(a) Pan(i) z mechanizmów Alternatywnego Rozwiązywania Sporu (ADR) (np. arbitrażu, mediatorów, instytucji ochrony praw obywatelskich, ciał pojednawczych, innych nie-sądowych ciał rozwiązań polubownych), aby rozwiązać spór z konsumentami? (Możliwych kilka odpowiedzi, do zaadaptowania dla Finlandii)

- Nie, i nie znam żadnego z tych mechanizmów 1
- Nie, ale znam niektóre z mechanizmów ADR 2
- Nie, ale jestem członkiem organu ADR 3
- Tak, korzystałem(a)m z mechanizmów ADR 4
- Tak, regularnie korzystam z tych mechanizmów 5
- Tak, za pomocą organu ADR, którego jestem członkiem 6
- [Nie wie/odmowa] 9

[JEŚLI A21=NIE]

NEW

A22a. Dlaczego nie skorzystał(a) Pan(i) z ADR?

ODCZYTAĆ – ROTOWAĆ - Możliwych kilka odpowiedzi

- Jest Pan(i) przygotowany(a) do skorzystania z ADR, ale nigdy nie było takiej potrzeby 1
- Nie wiedział(a) Pan(i), że ADR jest dostępny w Pana(i) kraju dla Pana(i) sektora 2
- Nie czuł(a) się Pan(i) wystarczająco poinformowany(a) o procesie ADR 3
- Nie ufał(a) Pan(i) procesowi ADR 4
- ADR pochłania zbyt dużo czasu 5
- ADR jest zbyt drogi 6
- Wolał(a) Pan(i) rozwiązać sprawę w sądzie 7
- ADR nie jest dostępny w Pana(i) kraju dla Pana(i) sektora 8
- Inne 9
- [Nie wie/odmowa] 99

[JEŚLI A21=TAK]

NEW

A22b. Jaki był wynik Pana(i) ostatniego przypadku ADR?

- Spór został rozstrzygnięty 1
- W ramach ADR podjęto decyzję/opinię, ale Pan(i) zdecydował(a) się pójść do sądu 2
- W ramach ADR podjęto decyzję/opinię, ale konsument zdecydował(a) się pójść do sądu 3
- W ramach ADR podjęto decyzję/opinię, ale Pan(i) nie zastosował(a) się a konsument nie udał się do sądu 4
- [Nie wie/odmowa] 9

[ZAPYTAĆ WSZYSTKICH]

NEW

A23. Czy w ciągu ostatnich dwóch lat, był(a) Pan(i) wzywany(a) do sądu, aby rozstrzygnąć spory z konsumentami?

[MOŻLIWA TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ]

- Tak, przez indywidualnego konsumenta 1
- Tak, z grupą konsumentów, jako strona zbiorowego pozwu sądowego 2
- Tak, z organem przedstawicielskim (np. organizacja konsumentów lub władzami krajowymi) jako strona zbiorowego pozwu sądowego 3
- Nie 4
- [Nie wie/odmowa] 9

NEW

A24. Czy wolal(a)by Pan(i) rozwiązywać spór z grupą konsumentów w kwestii tego samego problemu poprzez...?

[MOŻLIWA TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ]

- indywidualny alternatywny system pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, tzw. ADR lub 1
- grupowy alternatywny system pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, tzw. ADR 2
- indywidualne postępowania sądowe lub 3
- grupowe postępowania sądowe? 4
- [Nie wie/odmowa] 9

Others

A25. Myśląc obecnie o wszystkich niezwywnościowych produktach na rynku w Pana(i) kraju, czy myśli Pan(i), że...?

[MOŻLIWA TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ]

- zasadniczo wszystkie produkty są bezpieczne, 1
- mała liczba produktów nie jest bezpieczna, lub 2
- znacząca liczba produktów nie jest bezpieczna? 3
- [Nie wie/odmowa] 9

NEW

A26. Czy jest Pan(i) członkiem(członkinią) kodeksu postępowania lub kodeksu praktyk odnoszących się do kwestii konsumenckich lub handlowych w Pana(i) sektorze/na Pana(i) rynku?

- Tak 1
- Nie 2
- [Nie wie/odmowa] 9