

**ZA5215**

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

**Country Specific Questionnaire  
Portugal**

---

# Flash 278

## Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

---

### B. Screeners

#### B1. A sua empresa vende directamente aos consumidores finais?

- Sim..... 1
- Não..... 2
- [NS/NR]..... 9

[SE NÃO FOR SIM, A ENTREVISTA DEVE SER  
TERMINADA]

#### B2. Quantos funcionários tem na sua empresa?

- .... Empregados
- [NS/NR]..... 9999

[SE MENOS DO QUE 10, A ENTREVISTA DEVE SER  
TERMINADA]

### C. Demos / background

#### C1. Qual foi o volume de negócios das suas empresas em 2008? (Ou se possível a partir da base de dados)

- .... €
- Recusa..... 8888
- [NS/NR]..... 9999

#### C2. Tem um serviço jurídico ou um advogado na sua empresa?

- Sim..... 1
- Não..... 2
- [NS/NR]..... 9

#### C3. Quais dos seguintes canais de venda utiliza?

- Vendas nas próprias instalações ..... 1
- Internet..... 2
- Telefone ..... 3
- Correio ..... 4

- Vendas ao domicílio (porta a porta) ..... 5
- Outros canais fora das próprias instalações ..... 6
- [NS/NR]..... 9

**C4. Qual das seguintes categorias de produto é a mais representativa nas suas vendas? (Se não estiver disponível através do código NACE)**

- Alimentação e bebidas ..... 1
- Vestuário, calçado e acessórios (incluindo jóias e cosmética) ..... 2
- Móveis, mobiliário e decoração (incluindo bricolage e produtos de manutenção)..... 3
- Electrodomésticos, equipamentos electrónicos e produtos de tecnologia da informação..... 4
- Produtos de lazer/entretenimento (ex. livros, material audiovisual, brinquedos...)..... 5
- Automóveis, veículos a motor e peças ..... 6
- Outros produtos ..... 7
- Serviços financeiros..... 8
- Serviços de telecomunicações ..... 9
- Energia ou serviços de transporte ..... 10
- Hóteis e restaurantes ..... 11
- Outros serviços ..... 12
- [NS/NR]..... 99

**C5. Em quantos países da UE, fora de PORTUGAL, tem subsidiários ou retalhistas?**

- ..... Países
- [NS/NR]..... 99

**C6. Em quantos países da UE faz actualmente vendas além-fronteiras (vendas cross-border) a consumidores finais?**

**Na nossa definição, uma venda além-fronteiras é uma venda por telefone, correio, e-commerce ou por uma visita a casa ao consumidor final (i.e público em geral) residente num Estado-Membro da UE diferente do do vendedor. A origem do produto vendido não é relevante. De primordial importância é que o cliente final resida num país da UE diferente do do vendedor, quando a transacção ocorre. Vendas em lojas a pessoas de outros países UE, que estão de férias ou numa visita para compras, não devem ser consideradas como transacções além-fronteiras .**

- Vendo apenas para os consumidores em Portugal..... 0
- ..... Países
- [NS/NR]..... 99

**C7. Se as disposições legais que regulam as transacções com os consumidores fossem as mesmas em todos os 27 estados-membros, para quantos países da UE estaria interessado(a) em fazer vendas além-fronteiras para os consumidores finais?**

- nenhum, não temos interesse nas vendas além-fronteiras (vendas cross-border) ..... 0
- ..... Países
- [NS/NR]..... 99

**A. Proposed questions for 2009 questionnaire**

Antes de a entrevista começar, explique aos entrevistados que:

**‘Legislação para a protecção do consumidor’ deve ser entendida como legislação que lida com os interesses económicos dos consumidores, mas que não inclui a segurança dos produtos. Quando as questões se relacionarem com a segurança do produto, isso será mencionado explicitamente.**

**‘Segurança do produto’ diz apenas respeito a produtos de consumo e não inclui produtos industriais, nem comida. Produtos não seguros são os que falham no cumprimento das normas de segurança, não incluindo espingardas ou facas.**

**‘Autoridades de protecção do consumidor’ são autoridades públicas nacionais, regionais e locais que realizam actividades de vigilância do mercado e outras actividades concebidas para garantir o cumprimento da legislação de segurança relativa ao consumidor e ao produto.**

### **Information & awareness of legal obligations towards consumers**

#### **TREND**

**A1. Até que ponto está bem informado(a) sobre as suas obrigações legais para com os consumidores decorrentes da legislação nacional para a protecção do consumidor?**

**Por legislação relativa ao consumidor referimo-nos a legislação que lida com os interesses económicos dos consumidores e que não inclui a segurança dos produtos. Quando as questões se relacionarem com a segurança do produto, isso será mencionado explicitamente.**

**Todas as respostas são estritamente anónimas.**

- Plenamente informado(a)..... 1
- Bem informado(a)..... 2
- Pouco informado(a) ou ..... 3
- Nada informado(a)?..... 4
- [NS/NR]..... 9

#### **NEW**

**A2. E até que ponto acha que os consumidores estão bem informados sobre os seus direitos decorrentes da legislação nacional para a protecção do consumidor?**

- Plenamente informado(a)..... 1
- Bem informado(a)..... 2
- Pouco informado(a) ou ..... 3
- Nada informado(a)?..... 4
- [NS/NR]..... 9

#### **MODIFIED TREND**

**A3. Até que ponto está bem informado(a) sobre a legislação relativa à segurança de produtos?**

**Por ‘Segurança do produto’ queremos referir-nos a questões que se relacionam apenas com produtos de consumo, não incluindo produtos industriais, nem comida. Por produtos não seguros queremos referir-nos a produtos que falham no cumprimento das normas de segurança, e não produtos que não são seguros pela sua natureza, tais como espingardas ou facas.**

- Plenamente informado(a)..... 1

- Bem informado(a)..... 2
- Pouco informado(a) ou ..... 3
- Nada informado(a)?..... 4
- Não é relevante porque não vendo produtos..... 5
- [NS/NR]..... 9

TREND

**A4. Sabe onde pode encontrar ou obter informação relevante e aconselhamento sobre legislação para protecção dos consumidores, quer no que respeita ao seu próprio país ou a outros países da UE?**

[LER EM VOZ ALTA - MULTIPLAS RESPOSTAS SÃO POSSIVEIS]

- Sim, no que diz respeito à legislação no meu próprio país ..... 1
- Sim, no que diz respeito à legislação de outros países da UE ..... 2
- [Sim, referiu especificamente o Centro Europeu do Consumidor] ..... 3
- Não, nem para o meu país, nem para outros países da UE ..... 4
- [NS/NR]..... 9

NEW

**A5. Nos últimos dois anos, tem procurado activamente informações ou conselhos sobre a legislação para a protecção do consumidor (por exemplo, entrando em contacto com autoridades de defesa do consumidor, por escrito ou por telefone ou através de pesquisa em websites?)**

- Sim..... 1
- Não, já tenho essa informação, não houve necessidade de procurá-la..... 2
- Não, porque não precisei desta informação ..... 3
- Não, porque não sei onde obter esta informação ..... 4
- Não, apesar de essa informação poder ser útil..... 5
- Não, por outros motivos ..... 6
- [NS/NR]..... 9

**Knowledge of consumer legislation**

NEW

**A6.**

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

**No que diz respeito às vendas à distância, ou seja, quando um produto é adquirido via Internet, telefone ou correio, qual é a duração do período de reflexão no seu país?**

**Quantos dias de CALENDÁRIO são?**

.....Dias de calendário

O período de reflexão é o direito legal de um consumidor para devolver um produto comprado na Internet, telefone ou correio dentro de um certo período de tempo, sem pagar uma penalização.

NEW

**A7. Por favor complete a seguinte afirmação correctamente.**

**O consumidor tem o direito de pedir que um produto defeituoso seja substituído ou reparado**  
(Para ser adaptado a nível nacional)

- No prazo de 1 ano a partir da data de compra original ou ..... 1
- No prazo de 2 anos a partir da data de compra original ou..... 2
- No prazo mínimo de 2 anos a partir da data de compra original  
que poderá ser mais longo para alguns produtos específicos?..... 3
- [Nenhuma destas] ..... 4
- [NS/NR]..... 9

NEW

**A8. Por favor indique se as seguintes práticas comerciais são proibidas ou não EM PORTUGAL?**

- É Proibido ..... 1
  - Não é proibido ..... 2
  - [NS/NR]..... 9
- 
- A. Incluir uma factura ou um documento similar solicitando pagamento em material de marketing. .... 1 2 9
  - B. Fazer publicidade a produtos a um preço muito baixo comparado com outras ofertas, sem ter uma quantidade razoável de produtos para venda. .... 1 2 9
  - C. Fazer afirmações exageradas num anúncio..... 1 2 9
  - D. Descrever um produto como ‘grátis’ embora ele só esteja disponível gratuitamente para os clientes que telefonem para um número de telefone com um custo superior. .... 1 2 9

NEW

**A9. Por favor indique se as seguintes afirmações relacionadas com a segurança do produto estão correctas ou não?**

- Correcto ..... 1
  - Não é correcto ..... 2
  - [NS/NR]..... 9
- 
- A. A pedido das autoridades, os retalhistas têm de cooperar com elas para evitar riscos colocados por produtos que forneceram. .... 1 2 9
  - B. Os retalhistas têm de informar imediatamente as autoridades sobre qualquer produto não seguro que estejam a vender. .... 1 2 9
  - C. Os retalhistas devem imediatamente pedir aos seus clientes a devolução de produtos não seguros..... 1 2 9
  - D. Os retalhistas devem revelar às autoridades os detalhes de contacto dos produtores / importadores de produtos não seguros..... 1 2 9

**Compliance with consumer legislation**

NEW

**A10. Nos últimos doze meses, deparou-se com anúncios, afirmações ou ofertas fraudulentas feitas pelos seus concorrentes?**

**Os anúncios fraudulentos tentam obter dinheiro sem vender nada.**

- Sim, em várias ocasiões ..... 1
- Sim, uma ou duas vezes..... 2
- Não ..... 3
- [Não se aplica] ..... 8
- [NS/NR]..... 9

NEW

**A11. Nos últimos doze meses, deparou-se com anúncios, afirmações ou ofertas enganosas feitas pelos seus concorrentes?**

**Anúncios enganosos são anúncios que contêm informações falsas ou que apresentam de uma forma enganadora informações factualmente correctas sobre produtos ou serviços a serem vendidos.**

- Sim, em várias ocasiões ..... 1
- Sim, uma ou duas vezes..... 2
- Não..... 3
- [NS/NR]..... 9

NEW

**A12. Nos últimos doze meses, tem conhecimento de que os seus concorrentes venderam, de forma consciente, algum produto não seguro?**

- Sim, em várias ocasiões ..... 1
- Sim, uma ou duas vezes..... 2
- Não..... 3
- Não é relevante porque não vendo produtos..... 4
- [NS/NR]..... 9

NEW

**A13. Nos últimos doze meses, tem conhecimento de que os seus concorrentes tentaram forçar indevidamente ou pressionaram consumidores a comprar algo ou a assinar um contrato?**

- Sim, em várias ocasiões ..... 1
- Sim, uma ou duas vezes..... 2
- Não..... 3
- [NS/NR]..... 9

NEW

**A14. Nos últimos doze meses, tem conhecimento de que os seus concorrentes usaram aquilo que considera como condições de contrato injustas para o consumidor?**

**Condições de contrato injustas são condições que provocam um desequilíbrio significativo nos direitos e obrigações das partes presentes no contrato, com prejuízo do consumidor.**

- Sim, em várias ocasiões ..... 1
- Sim, uma ou duas vezes..... 2

- Não..... 3
- [NS/NR]..... 9

**NEW**

**A15. Agora, pensando em toda a legislação que trata dos interesses económicos dos consumidores, por favor, diga se concorda totalmente - concorda - discorda - discorda totalmente com as seguintes frases.**

**Deixe-me confirmar-lhe mais uma vez que todas as respostas são estritamente anónimas**

- Concordo totalmente..... 1
- Concordo ..... 2
- Discordo..... 3
- Discordo totalmente..... 4
- [NS/NR]..... 9

- A. O Sr(a) cumpre com a legislação de protecção do consumidor..... 1 2 3 4 9
- B. Os seus concorrentes cumprem com a legislação de protecção do consumidor..... 1 2 3 4 9

**NEW CORE**

**A16. Em relação à legislação de protecção do consumidor, alguma das seguintes ocorreu nos últimos dois anos?**

(Múltiplas respostas são possíveis, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Sim..... 1
- Não..... 2
- [Não se aplica] ..... 8
- [NS/NR]..... 9

- A. Foi contactado(a) pelas autoridades de defesa do consumidor no quadro de um controlo geral relativo às suas vendas nacionais..... 1 2 8 9

[SE O PAÍS NÃO É ÁUSTRIA OU ALEMANHA]

- B1. Foi contactado(a) pelas autoridades de defesa do consumidor no contexto de um controlo específico relativo às suas vendas nacionais..... 1 2 8 9

[SE O PAÍS É ÁUSTRIA OU ALEMANHA]

- B2. Foi contactado(a) pelas autoridades de defesa do consumidor ou por organizações de defesa do consumidor no contexto de um controlo específico relativo às suas vendas nacionais

[SE O PAÍS NÃO É ÁUSTRIA OU ALEMANHA]

- C1. Um dos seus concorrentes foi objecto de um controlo por parte das autoridades de defesa do consumidor ..... 1 2 8 9

[SE O PAÍS É ÁUSTRIA OU ALEMANHA]

- C2. Um dos seus concorrentes foi objecto de um controlo por parte das autoridades de defesa do consumidor ou por parte de organizações de consumidores.

- D. Foi informado(a) pelas autoridades de defesa dos consumidores (ou pelas organizações de defesa do consumidor) que consideram que está a violar a legislação de protecção do consumidor. Por exemplo, numa reunião ou chamada telefónica com um funcionário, enviando-lhe uma carta ou e-



mail notificando-o do não cumprimento da legislação, levando-o(a) a tribunal, ou através de uma ordem de proibição. ....	1 2 8 9
E. Um dos seus concorrentes foi informado pelas autoridades de defesa do consumidor (ou pelas organizações de defesa do consumidor) que consideram que eles estão a violar a legislação. ....	1 2 8 9
F. Tem sido objecto de sanções por parte de um órgão de auto-regulação por não respeitar os códigos de conduta/códigos de boas práticas acordados.....	1 2 8 9
G. Soube através dos meios de comunicação que ocorreu uma violação na legislação de defesa do consumidor no seu mercado.....	1 2 8 9
H. Foi contactado(a) pelas autoridades de defesa do consumidor no quadro de um controlo geral sobre as suas vendas além-fronteiras (vendas cross-border).....	1 2 8 9
[SE O PAÍS NÃO É ÁUSTRIA OU ALEMANHA]	
I1. Foi contactado(a) pelas autoridades de defesa do consumidor no contexto de um controlo específico relacionado com as suas vendas além-fronteiras (vendas cross-border).....	1 2 8 9
[SE O PAÍS É ÁUSTRIA OU ALEMANHA]	
I2. Foi contactado por autoridades ou organizações de defesa do consumidor no contexto de um controlo específico relativo às suas vendas além-fronteiras (vendas cross-border)	
J. Foi contactado(a) pelo Centro Europeu do Consumidor relativamente a uma reclamação específica de um consumidor.....	1 2 8 9

**MODIFIED TREND CORE**

**A17. Relativamente à segurança do produto, alguma das seguintes aconteceu na sua empresa nos últimos dois anos?**

- Sim.....	1
- Não.....	2
- [NÃO É RELEVANTE, NÃO VENDE PRODUTOS].....	8
- [NS/NR].....	9
A. Recebeu reclamações dos clientes sobre a segurança de qualquer um dos produtos que vendeu .....	1 2 8 9
B. As autoridades verificaram a segurança de qualquer um dos produtos que tinha à venda .....	1 2 8 9
C. As autoridades pediram-lhe para retirar ou devolver qualquer um dos produtos que tinha à venda .....	1 2 8 9
D. As autoridades pediram-lhe para emitir um alerta público sobre a segurança de qualquer um dos produtos que tinha à venda .....	1 2 8 9
E. O Sr.(a) enquanto retalhista, realizou alguns testes para se assegurar que qualquer um dos produtos que vendeu era seguro .....	1 2 8 9
F. Outra acção (espontaneo) .....	1 2 8 9

**MODIFIED TREND CORE**

**A18. As seguintes afirmações dizem respeito ao controlo do cumprimento da legislação de protecção do consumidor e da segurança do produto . Por favor, diga se concorda totalmente - concorda - discorda - discorda totalmente com as seguintes afirmações.**

- Concordo totalmente.....	1
- Concordo .....	2

- Discordo..... 3
  - Discordo totalmente..... 4
  - [NS/NR]..... 9
- A. As autoridades públicas são activas a controlar e assegurar o cumprimento da legislação de protecção do consumidor, no meu sector, no meu país. .... 1 2 3 4 9
- B. As autoridades públicas são activas a controlar e a assegurar o cumprimento da legislação de segurança do produto no meu sector, no meu país. .... 1 2 3 4 9
- C. As organizações de consumidores sem fins lucrativos são activas a controlar o cumprimento da legislação de protecção do consumidor, no meu sector, no meu país. .... 1 2 3 4 9
- D. Os órgãos de auto-regulação controlam activamente o respeito pelos códigos de conduta ou códigos de boas práticas no meu sector, no meu país. .... 1 2 3 4 9
- E. Os meios de comunicação fornecem regularmente informação sobre negócios que não respeitam a legislação de protecção do consumidor..... 1 2 3 4 9
- F. Mudei as minhas práticas comerciais em resultado de uma história relatada nos meios de comunicação..... 1 2 3 4 9

### Complaints

NEW

**A19. Quais foram as principais questões em relação às quais os consumidores reclamaram nos últimos doze meses?**

[QUESTÃO ABERTA COM PRÉ-CODIFICAÇÃO - Múltiplas respostas são possíveis]

- Qualidade do produto (ou serviço) ..... 1
- Assistência Pós-Venda ou Reparações ..... 2
- Entrega, abastecimento, instalação (incluindo serviço ao cliente) ..... 3
- Preço, taxas, factura ou conta ..... 4
- Condições do contrato ou garantias ..... 5
- Publicidade enganosa, venda agressiva ou práticas fraudulentas ..... 6
- Falta de informação clara..... 7
- Percalços relacionadas com produtos ou serviços não seguros ..... 8
- Aspectos éticos ou ambientais ..... 9
- Questões de privacidade ..... 10
- Dificuldades em trocar / mudar de fornecedor ..... 11
- Outros ..... 12
- Nenhum ..... 98
- [NS/NR]..... 99

NEW

**A20. Das reclamações que recebeu nos últimos doze meses, qual a percentagem das que poderia resolver directamente com o consumidor de forma satisfatória para eles?**

- .... %
- [NS/NR]..... 999

## Redress

### TREND

**A21. Nos últimos dois anos, utilizou os mecanismos da Resolução Alternativa de Litígios (i.e, árbitros, mediadores, provedores que tratam das reclamações dos consumidores, órgãos de conciliação, administradores de reclamações de consumidores, outros órgãos de resolução de litígios fora dos tribunais) para resolver litígios com os consumidores?** (Múltiplas respostas são possíveis, Para ser adaptado no caso da Finlândia)

- Não, e não conheço nenhum desses mecanismos ..... 1
- Não, mas conheço alguns dos mecanismos da Resolução Alternativa de Litígios ..... 2
- Não, mas sou membro de um organismo de Resolução Alternativa de Litígios ..... 3
- Sim, usei mecanismos da Resolução Alternativa de Litígios ..... 4
- Sim, uso regularmente esses mecanismos ..... 5
- Sim, através do organismo de Resolução Alternativa de Litígios do qual sou membro ..... 6
- [NS/NR]..... 9

[SE A21=NÃO]

### NEW

**A22a. Por que não usou a Resolução Alternativa de Litígios?**

LER EM VOZ ALTA – RODAR - Múltiplas respostas são possíveis

- Estaria preparado(a) para usar a Resolução Alternativa de Litígios, mas nunca houve uma necessidade ..... 1
- Não sabia que a Resolução Alternativa de Litígios estava disponível no meu país, para o meu sector ..... 2
- Não me senti suficientemente informado(a) sobre o processo de Resolução Alternativa de Litígios ..... 3
- Não confio no processo de Resolução Alternativa de Litígios ..... 4
- A Resolução Alternativa de Litígios leva demasiado tempo ..... 5
- A Resolução Alternativa de Litígios é muito cara ..... 6
- Preferi resolver o assunto no tribunal ..... 7
- A Resolução Alternativa de Litígios não está disponível no meu país, para o meu sector ..... 8
- Outro ..... 9
- [NS/NR]..... 99

[SE A21=SIM]

### NEW

**A22b. Qual foi o resultado do seu último caso de Resolução Alternativa de Litígios?**

- O conflito foi resolvido ..... 1
- A Resolução Alternativa de Litígios tomou uma decisão/opinião, mas eu decidi ir a tribunal ..... 2
- A Resolução Alternativa de Litígios tomou uma decisão/opinião, mas o consumidor decidiu ir a tribunal ..... 3

- A Resolução Alternativa de Litígios tomou uma decisão/opinião, mas eu não a cumpro e o consumidor não foi para tribunal ..... 4
- [NS/NR]..... 9

[PERGUNTAR A TODOS]

NEW

**A23. Nos últimos dois anos, foi levado a tribunal para resolver conflitos com os consumidores?**

[APENAS UMA RESPOSTA É POSSÍVEL]

- Sim, por consumidores individuais..... 1
- Sim, por um grupo de consumidores como parte de um caso colectivo de tribunal ..... 2
- Sim, por um organismo representativo (ou seja, organização de consumidores ou autoridade nacional) como parte de um caso colectivo de tribunal ..... 3
- Não..... 4
- [NS/NR]..... 9

NEW

**A24. Preferiria resolver um conflito com um grupo de consumidores sobre o mesmo problema através de ...?**

[APENAS UMA RESPOSTA É POSSÍVEL]

- Resolução Alternativa individual de Litígios ou ..... 1
- Resolução Alternativa colectiva de Litígios ou ..... 2
- Processos individuais de tribunal ou..... 3
- Processos colectivos de tribunal? ..... 4
- [NS/NR]..... 9

**Others**

**A25. Pensando em todos os produtos não-alimentares actualmente no mercado no nosso país, pensa que...?**

[APENAS UMA RESPOSTA É POSSÍVEL]

- essencialmente todos os produtos são seguros, ..... 1
- um número reduzido de produtos não são seguros, ou ..... 2
- um número significativo de produtos não são seguros? ..... 3
- [NS/NR]..... 9

NEW

**A26. O Sr(a) é membro de um código de conduta ou código de boas práticas relacionado com o consumidor ou com questões comerciais para o seu sector / mercado?**

- Sim..... 1
- Não..... 2

- [NS/NR].....9