

ZA5467

**Flash Eurobarometer 300 (Retailers' Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Spain**

FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

PREGUNTAS DE SELECCIÓN

B1. ¿Su compañía vende directamente a los consumidores finales?

- Sí 1
- No 2 **TERMINE LA ENTREVISTA**
- [NS/NC] 9

B2. ¿Cuántos empleados tiene su empresa?

- Empleados → Si menos de 10, la entrevista debe terminar
- [NS/NC] 999999

DEMOGRÁFICOS

D1. Fuera de España, ¿en cuántos países de la UE tienen Vdes. filiales o puntos de venta al por menor?

- Países [NS/NC] 99

D2. ¿Cuál fue el volumen de negocios de su empresa en 2009?

- €
- [NS/NC] 999999999

D3. ¿Cuál de los siguientes canales de venta utilizan Vdes.?

[ES POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE]

- Venta en tiendas 1
- Internet 2
- Teléfono 3
- Correo 4
- Venta a domicilio 5
- Otros canales fuera de las tiendas 6
- [NS/NC] 9

D4. ¿Cuál de las siguientes categorías de productos es la mayor en sus ventas?

[SÓLO ES POSIBLE UNA RESPUESTA]

- Alimentación y bebidas 1
- Ropa, calzado y accesorios (incluyendo joyería y cosmética) 2
- Mobiliario, accesorios y decoración (incluyendo los artículos “hágalo usted mismo” y productos de mantenimiento)..... 3
- Electrodomésticos, artículos electrónicos y de tecnologías de la información 4
- Artículos de ocio (por ejemplo, libros, material audiovisual, juguetes ...) 5
- Coches, vehículos de motor y componentes 6
- Otros bienes 7
- Servicios financieros..... 8

- Servicios de Telecomunicaciones..... 9
- Energía o servicios de transporte..... 10
- Hoteles y restaurantes 11
- Otros servicios..... 12
- [NS/NC] 99

D5. Aparte de España, ¿En cuántos países de la Unión Europea venden activamente / anuncian sus productos a los consumidores finales?

[LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA]

ANOTE:

- [][] Países (0 – 26)
- [NS/NC] 99

D6. ¿En cuántos idiomas de la Unión Europea están ustedes actualmente preparados para llevar a cabo transacciones con consumidores?

[LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA]

- sólo en ESPAÑOL..... 1

ANOTE:

- [][] Idiomas
- [NS/NC] 9

**CUESTIONARIO PRINCIPAL
VENTAS EN EL EXTRANJERO
PREGUNTE A TODOS**

A1. ¿En cuántos países de la UE actualmente usted realiza ventas transfronterizas a consumidores finales?

“En nuestra definición, una venta transfronteriza es una venta realizada por teléfono, correo o comercio electrónico, o por una visita domiciliaria al consumidor final (es decir el público en general) residente en un país de la UE diferente al del país del vendedor. El origen de los productos vendidos no es relevante. Lo que importa es que el cliente final sea residente en un país de la UE diferente al del vendedor cuando la transacción tiene lugar. Las ventas en tiendas a la gente de otro país de la UE, que está de vacaciones o en un viaje de compras, no se califican como ventas transfronterizas.”

- Sólo vendo a consumidores en mi propio país. 0
- [][] Países
- [NS/NC] 99

PREGUNTE A TODOS

A2. Por favor, deme una estimación del porcentaje de su volumen de facturación total de:

A. Ventas por comercio electrónico/ Internet

- [][][] %
- [NO ES APLICABLE - -]..... 888
- [NS/NC] 999

B. Otras ventas a distancia (teléfono, correo, visita a domicilio)

- [][][] %
- [NO ES APLICABLE - -]..... 888
- [NS/NC] 999

[SI LA RESPUESTA ES OTRA DISTINTA DE “000” Ó “888” Ó “999” EN A2_A.]

A3. Del valor total de sus VENTAS POR COMERCIO ELECTRÓNICO/ INTERNET , ¿Puede estimar qué porcentaje se vendió a consumidores que viven en otros países de la Unión Europea?

- [] [] [] %
- [NO ES APLICABLE - Ninguna venta por Internet] 888
- [NS/NC] 999

[SI LA RSPUESTA ES OTRA DISTINTA DE "000" Ó "888" Ó "999" EN A2_B]

A4. Ahora resumiendo, ¿puede estimar qué porcentaje de sus ventas totales a los consumidores finales por teléfono, correo, comercio electrónico y visitas a domicilio son ventas transfronterizas a países de la UE?

- [] [] [] %
- [NO ES APLICABLE - Ningunas ventas a distancia a consumidores situados en un país diferente] 888
- [NS/NC] 999

MEDIDAS PARA FACILITAR LAS VENTAS TRANSFRONTERIZAS

PREGUNTE A TODOS

A5. Si las disposiciones de las leyes que regulan las transacciones con los consumidores fueran iguales a lo largo de los 27 Estados miembros de la Unión Europea, ¿a cuántos países de la UE estarían interesados en hacer ventas transfronterizas a los consumidores finales?

- Ninguna, no estamos interesados en las ventas transfronterizas..... 0
- [] [] Países
- [NS/NC] 99

INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES HACIA LOS CONSUMIDORES

PREGUNTE A TODOS

**A6. ¿En qué medida está Vd. informado sobre sus obligaciones legales hacia los consumidores, surgidas de la legislación del consumidor en su país?
Por legislación del consumidor nos referimos a la legislación que trata de los intereses económicos de los consumidores, lo cual no incluye la seguridad del producto. Cuando las preguntas se relacionen con la seguridad del producto, se establecerá explícitamente.**

- Completamente informado 1
- Bien informado 2
- No bien informado 3
- Nada informado 4
- [NS/NC] 9

PREGUNTE A TODOS

A7. ¿En qué medida está usted informado en cuanto a la legislación sobre seguridad del producto?

- Completamente informado 1
- Bien informado 2
- No bien informado 3
- Nada informado 4
- No es relevante porque Vdes. no venden productos 8
- [NS/NC] 9

PREGUNTE A TODOS

A9. ¿En qué medida está usted informado sobre la legislación de la seguridad en los productos alimenticios?

- Completamente informado 1
- Bien informado 2
- No bien informado 3
- Nada informado 4
- No es relevante porque Vdes. no venden productos alimenticios 8
- [NS/NC] 9

PREGUNTE A TODOS

A10. ¿Sabe dónde puede encontrar o conseguir información relevante y asesoramiento sobre legislación del consumidor, ya sea relativa a su propio país o a otros países de la UE?

[LEA EN VOZ ALTA– ES POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE]

- Sí, con respecto a la legislación en mi propio país 1
- Sí, con respecto a la legislación en otros países de la UE..... 2
- [Sí, mencionó específicamente el Centro Europeo del Consumidor]..... 3
- No, ni de mi país ni de ningún otro país de la UE..... 4
- [NS/NC] 9

A10b. Si las disposiciones de las leyes que regulan las transacciones con los consumidores fueran iguales a lo largo de los 27 Estados miembros de la UE, ¿cree Vd. que el nivel de sus ventas en el extranjero ...

[LEA EN VOZ ALTA– SÓLO UNA RESPUESTA]

- se incrementaría mucho 4
- Se incrementaría un poco 3
- descendería un poco 2
- descendería mucho 1
- [No cambiaría]..... 8
- [NS/NC] 9

A11_b. El período de reflexión es el derecho legal del consumidor a devolver un producto comprado por Internet, teléfono o correo postal en un plazo determinado sin tener que pagar ninguna penalización. ¿Cuál es la duración del plazo de prueba en su país?Por favor indique su plazo de respuesta en DÍAS LABORABLES

- [][]Días laborables
- [NS/NC] 999

A12_a. Por favor, complete la siguiente afirmación correctamente. El consumidor tiene derecho a pedir que se le repare un producto defectuoso

- Dentro de un año desde la fecha de compra original o 1
- Dentro de 2 años desde la fecha de compra original o..... 2
- Dentro de un mínimo de 2 años desde la fecha de compra original y de más duración para algunos productos específicos..... 3

- [Ninguna de las anteriores]..... 4
- [NS/NC] 9

PREGUNTE A TODOS

A13. Le voy a leer 4 afirmaciones sobre la legislación de su país relacionadas con prácticas comerciales. Algunas son prácticas prohibidas y otras no. En cada una de las afirmaciones, ¿podría indicarme si está o no prohibido?

- Prohibido..... 1
 - No prohibido 2
 - [NS/NC] 9
- A. Incluir una factura o documento similar solicitando el pago en el material de marketing..... 1 2 9
- B. Anunciar productos a un precio muy bajo en comparación con otras ofertas, sin tener una cantidad razonable de productos que vender..... 1 2 9
- C. Hacer afirmaciones exageradas en un anuncio.. 1 2 9
- D. Describir un producto como “gratis”, aunque sólo esté disponible de forma gratuita para los clientes que llamen a un número de teléfono de tarificación especial..... 1 2 9

PREGUNTE A TODOS

A14. Le voy a leer 4 afirmaciones sobre la legislación de su país relacionadas con la seguridad del producto. Algunas de esas afirmaciones son verdaderas y otras falsas. En cada una de ellas, ¿podría indicarme si es verdadero o falso?

- Verdadero 1
 - Falso 2
 - [Irrelevante, porque no vendemos productos.]..... 8
 - [NS/NC] 9
- A. A petición de las autoridades, los comerciantes al por menor deben cooperar con las autoridades para prevenir los riesgos que presentan los productos que venden.. 1 2 8 9
- B. Los vendedores minoristas no deben sacar al mercado productos no seguros..... 1 2 8 9
- C. Los comerciantes al por menor deben retirarles inmediatamente los productos inseguros a sus clientes. 1 2 8 9
- D. Los comerciantes al por menor deben ser capaces de presentar documentación técnica sobre aspectos de seguridad de los productos que venden 1 2 8 9

PREGUNTE A TODOS

A14bis. Le voy a leer 4 afirmaciones sobre la legislación relacionada con la seguridad en productos alimenticios en su país. Algunas de esas afirmaciones son verdaderas y otras falsas. En cada una de ellas, ¿podría indicarme si es verdadero o falso?

- Verdadero 1
 - Falso 2
 - [Irrelevante, porque no vendemos productos alimenticios] 8
 - [NS/NC] 9
- A. Todos los negocios que venden alimentos al consumidor final son responsables de su seguridad. 1 2 8 9
- B. Todos los negocios que venden alimentos al consumidor final deben ser capaces de identificar y seguir la pista de todos sus proveedores hasta el origen. 1 2 8 9

- C. Todos los negocios que venden alimentos a los consumidores finales deben tener en vigor y aplicar los procedimientos HACCP (Análisis de Riesgos de Puntos Críticos de Control) para la contención de riesgos 1 2 8 9
- D. La presencia de algún componente alergénico en un alimento debe destacarse con una advertencia especial en la etiqueta 1 2 8 9

CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN DEL CONSUMIDOR

PREGUNTE A TODOS

A15. En los últimos doce meses, ¿se ha encontrado con publicidad, promesas u ofertas fraudulentas presentadas por sus competidores?

- Sí, en varias ocasiones 1
- Sí, una o dos veces 2
- No 3
- [NS/NC] 9

PREGUNTE A TODOS

A16. En los últimos doce meses ¿se ha encontrado con publicidad, promesas y ofertas engañosas o capciosas hechas por alguno de sus competidores?

Publicidad desleal o engañosa son anuncios que contienen información falsa o presentan información que es correcta de hecho pero de forma engañosa sobre los productos o servicios a vender.

- Sí, en varias ocasiones 1
- Sí, una o dos veces 2
- No 3
- [NS/NC] 9

PREGUNTE A TODOS

A17. En los últimos doce meses, ¿tiene Vd. noticia de que sus competidores hayan vendido a sabiendas algunos productos no seguros?

Por productos no seguros, nos referimos a los productos para el consumidor, no a productos industriales o alimenticios, que no cumplan las normas de seguridad.

- Sí, en varias ocasiones 1
- Sí, una o dos veces 2
- No 3
- No es relevante porque no vendemos productos 4
- [NS/NC] 9

PREGUNTE A TODOS

A18. Ahora, pensando en toda la legislación relativa a los intereses económicos de los consumidores, indique por favor, si está muy de acuerdo - de acuerdo - en desacuerdo - completamente en desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

Permítame confirmarle una vez más que todas las respuestas son estrictamente anónimas.

- Muy de acuerdo 1
- De acuerdo 2
- En desacuerdo 3
- Completamente en desacuerdo 4
- [NS/NC] 9

- A. Vdes. cumplen la legislación sobre consumo... 1 2 3 4 9
- B. Sus competidores cumplen la legislación sobre consumo. 1 2 3 4 9

PREGUNTE A TODOS

A19. En relación con la legislación en materia de consumo, ¿se produjo algo de lo siguiente en los últimos dos años?

- Sí 1
- No 2
- [NS/NC] 9

A_1. Las autoridades de consumo se pusieron en contacto con Vdes. en el contexto de una inspección relativa a sus ventas nacionales 1 2 9

B_1. Uno de sus competidores ha sido sometido una inspección por parte de las autoridades de consumo. 1 2 9

PREGUNTE A TODOS

C. Las autoridades de consumo (o las organizaciones de consumidores) le han informado de que consideran que Vdes. están infringiendo la legislación sobre consumo. Por ejemplo, en una reunión o llamada telefónica con un funcionario, con el envío de una carta o correo electrónico la notificación de incumplimiento de la legislación, llevándole a los tribunales, o por medio de un mandamiento judicial 1 2 9

PREGUNTE A TODOS

D. Las autoridades de consumo (o las organizaciones de consumidores) han informado a uno de sus competidores de que consideran que están infringiendo la legislación sobre consumo.. 1 2 9

PREGUNTE A TODOS

F. Vdes. se han enterado a través de los medios de comunicación de una violación de la legislación de consumo en su mercado. 1 2 9

G_1. Las autoridades de consumo se pusieron en contacto con Vdes. en el marco de una inspección relativa a sus ventas transfronterizas 1 2 9

PREGUNTE A TODOS

H. Un Centro Europeo del Consumidor se puso en contacto con Vdes. en relación con la reclamación concreta de un consumidor 1 2 9

PREGUNTE A TODOS

A20. En relación con la seguridad del producto, ¿se ha producido en su empresa alguna de las siguientes situaciones en los últimos dos años?

- Sí 1
- No 2
- [NO ES RELEVANTE, NO VENDEMOS PRODUCTOS] 8
- [NS/NC] 9

A. Han recibido quejas del consumidor sobre la seguridad de alguno de los productos que Vdes. venden. 1 2 8 9

B. Las autoridades comprobaron la seguridad de alguno de los productos que Vdes. estaban vendiendo..... 1 2 8 9

- C. Las autoridades les pidieron que retiraran o solicitaran a los consumidores la devolución de alguno de los productos que Vdes. estaban vendiendo..... 1 2 8 9
- D. Las autoridades les pidieron que hicieran un comunicado público advirtiendo sobre la seguridad de alguno de los productos que estaban vendiendo..... 1 2 8 9
- E. Vdes, como minoristas, realizaron algunos tests para asegurarse de que alguno de los productos que estaban vendiendo eran seguros 1 2 8 9
- F. Otra acción (en espontáneo)..... 1 2 8 9

PREGUNTE A TODOS

A21. Las siguientes afirmaciones se refieren a la vigilancia del cumplimiento de la legislación de consumo y seguridad del producto. Por favor, diga si está muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o completamente en desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

- Muy de acuerdo 1
 - De acuerdo..... 2
 - En desacuerdo..... 3
 - Completamente en desacuerdo..... 4
 - [NO ES RELEVANTE, NO VENDEMOS PRODUCTOS] 8
 - [NS/NC] 9
- A. En mi país, las autoridades públicas vigilan activamente y aseguran el cumplimiento de la legislación sobre consumo en mi sector..... 1 2 3 4 8 9
 - B. En mi país, las autoridades públicas vigilan activamente y aseguran el cumplimiento de la legislación sobre seguridad del producto en mi sector 1 2 3 4 8 9
 - C. En mi país, las autoridades públicas hacen seguimiento y garantizan activamente el cumplimiento de la legislación de seguridad alimentaria en mi sector. 1 2 3 4 8 9
 - D. En mi país, las organizaciones no gubernamentales de consumidores vigilan activamente el cumplimiento de la legislación en materia de consumo en mi sector. 1 2 3 4 8 9
 - E. En mi país, los organismos de autorregulación vigilan activamente el respeto de los códigos de conducta o códigos de prácticas en mi sector..... 1 2 3 4 8 9
 - F. Los medios de comunicación informan regularmente sobre las empresas que no respetan la legislación en materia de consumo. 1 2 3 4 8 9
 - G. Cambié mis prácticas comerciales como resultado de un artículo en los medios de comunicación..... 1 2 3 4 8 9

COMPENSACIÓN

A22a. En los dos últimos años, ¿han utilizado los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (ADR) (es decir, árbitros, mediadores, defensores del pueblo, órganos de conciliación, oficina de reclamación de consumidores, otros cuerpos extrajudiciales de resolución de litigios) para resolver los conflictos con los consumidores? (Son posibles respuestas múltiples)

- No, y no conozco ninguno de estos mecanismos 1
- No, pero conozco algunos mecanismos ADR..... 2
- No, pero soy miembro de un cuerpo ADR 3
- Sí, he usado los mecanismos ADR..... 4

- Sí, regularmente utilizo estos mecanismos..... 5
- Sí, a través del cuerpo ADR del que soy miembro 6
- [NS/NC] 9

A23. ¿Preferirían Vdes. resolver un conflicto con un grupo de consumidores sobre un mismo problema a través de ...?

SÓLO ES POSIBLE UNA RESPUESTA

- Un Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos (ADR) actuando como parte individual o 1
- Un Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos (ADR) actuando colectivamente como parte o 2
- Procedimientos judiciales actuando como parte individual o 3
- Procedimientos judiciales actuando como parte colectiva? 4
- [NS/NC] 9

OTROS

PREGUNTE A TODOS

A25. Pensando en todos los productos no alimenticios que hay actualmente en el mercado en su país, ¿cree usted que ...?

[SÓLO ES POSIBLE UNA RESPUESTA]

- Esencialmente todos los productos son seguros, 1
- un pequeño número de productos son inseguros, o que 2
- un número significativo de productos son inseguros? 3
- No es relevante porque no vendemos productos no alimenticios 8
- [NS/NC] 9

PREGUNTE A TODOS

A26. Pensando en todos los productos alimenticios existentes actualmente en el mercado en su país, ¿cree usted que ...?

[SÓLO ES POSIBLE UNA RESPUESTA]

- Esencialmente todos los productos son seguros, 1
- un pequeño número de productos son inseguros, o que 2
- un número significativo de productos son inseguros? 3
- Irrelevante, porque no vendemos productos alimenticios 8
- [NS/NC] 9