

ZA5467

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

**Country Specific Questionnaire
Italy**

FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

SCREENER

B1. La Sua azienda vende direttamente ai consumatori finali?

- Sì 1
- No 2 *CHIUDERE L'INTERVISTA*
- [Non so/ Non risponde] 9

B2. Quanti addetti ha nella Sua azienda?

- Addetti → **Se meno di 10, chiudere l'intervista**
- [Non so/ Non risponde] 999999

DATI DEMOGRAFICI

D1. in quanti paesi dell'UE, all'infuori dell'Italia, avete filiali o negozi al dettaglio?

- Paesi [Non so/ Non risponde] 99

D2. Qual è stato nel 2009 il fatturato delle Sue aziende?

- €
- [Non so/ Non risponde] 999999999

D3. Quali dei seguenti canali di vendita utilizza?

[SONO POSSIBILI RISPOSTE MULTIPLE]

- Vendite in locali aperti al pubblico 1
- Internet 2
- Telefono 3
- Corrispondenza 4
- Vendita porta-a-porta 5
- Altri canali diversi dai locali aperti al pubblico 6
- [Non so/ Non risponde] 9

D4. Quale delle seguenti categorie di prodotto è la più rilevante nelle vostre vendite?

[È POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA]

- Cibi 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/ Non risponde] 99

D5. Italia esclusa, verso quanti paesi dell'Unione Europea commercializzate/ pubblicizzate attivamente all'indirizzo dei consumatori finali?

[LEGGERE – UNA SOLA RISPOSTA]

SCRIVERE LA RISPOSTA:

- Paesi (0 – 26)
- [Non so/ Non risponde] 99

D6. Attualmente in quante lingue dell'UE siete preparati a fare transazioni con i consumatori?

[LEGGERE– UNA SOLA RISPOSTA]

- solo in italiano 1

SCRIVERE LA RISPOSTA:

- Lingue
- [Non so/ Non risponde]..... 9

QUESTIONARIO PRINCIPALE

VENDITE CROSS-BORDER

CHIEDERE A TUTTI

A1. 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 a domicilio ad un consumatore finale (cioè il pubblico in generale) residente in un paese dell'UE diverso da quello del venditore. L'origine del prodotto venduto non è rilevante. È di primaria importanza 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 nel mio paese 0
- Paesi
- [Non so/ Non risponde]..... 99

CHIEDERE A TUTTI

A2. La prego di fornirmi una stima della percentuale del vostro fatturato totale proveniente da:

A. E-commerce/ vendite su internet

- %
- [NON APPLICABILE - -] 888
- [Non so/ Non risponde] 999

B. Altre vendite a distanza (telefoniche, postali, a domicilio)

- %
- [NON APPLICABILE - -] 888
- [Non so/ Non risponde] 999

[SE LA RISPOSTA È DIVERSA DA “000” O “888” O “999” AD A2_A.]

A3. Considerando il valore totale delle vostre vendite via INTERNET / e-COMMERCE, può stimare la percentuale di vendite a consumatori residenti in altri paesi dell'UE?

- %
- [NON APPLICABILE - Nessuna vendita via internet] 888
- [Non so/ Non risponde] 999

[SE LA RISPOSTA A A2_B È DIVERSA DA "000" O "888" O "999" .]

A4. Ora, per riassumere, considerando il totale delle vostre vendite ai consumatori finali, siano esse telefoniche, per corrispondenza, e-commerce e mediante visite a domicilio, può fornirmi una stima percentuale delle vendite cross-border verso paesi UE

- %
- [NON APPLICABILE - Nessuna vendita a distanza a consumatori che vivono in un paese diverso] 888
- [Non so/ Non risponde] 999

MISURE PER FACILITARE LE VENDITE CROSS-BORDER

CHIEDERE A TUTTI

A5. 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 UE sarebbe interessato ad effettuare vendite cross-border a consumatori finali?

- Nessuno, non siamo interessati a vendite cross-border 0
- Paesi
- [Non so/ Non risponde] 99

INFORMAZIONE E CONOSCENZA DEGLI OBBLIGHI DI LEGGE NEI CONFRONTI DEI CONSUMATORI

CHIEDERE A TUTTI

**A6. Lei quanto è informato/a sugli obblighi giuridici nei confronti dei consumatori che derivano dalle leggi nazionali a tutela dei consumatori ?
Con norme a tutela del consumatore s'intendono le leggi che trattano gli interessi economici dei consumatori che non comprendono la sicurezza del prodotto. Quando le questioni riguardano la sicurezza del prodotto, questo sarà esplicitamente indicato.**

- Pienamente informato 1
- Bene informato 2
- Non bene informato 3
- Per niente informato 4
- [Non so/ Non risponde] 9

CHIEDERE A TUTTI

A7. Lei quanto è ben informato/a sulla legislazione relativa alla sicurezza del prodotto?

- Pienamente informato 1
- Bene informato 2
- Non bene informato 3
- Per niente informato 4
- Non pertinente perché non vendono prodotti 8
- [Non so/ Non risponde] 9

CHIEDERE A TUTTI

A9. Quanto è informato sulla legislazione riguardante la sicurezza dei prodotti alimentari?

- Pienamente informato 1
- Bene informato 2

- Non bene informato 3
- Per niente informato..... 4
- Non pertinente perchè non vendono prodotti alimentari..... 8
- [Non so/ Non risponde] 9

CHIEDERE A TUTTI

A10. 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 RISPOSTE MULTIPLE]

- 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/ Non risponde] 9

A10b. Se le disposizioni di legge in materia di transazioni con i consumatori fossero le stesse in tutti i 27 stati membri della UE, Lei ritiene che il livello delle vostre vendite cross-border...

[LEGGERE– UNA SOLA RISPOSTA]

- Aumenterebbe moltissimo 4
- Aumenterebbe di poco 3
- Diminuirebbe di poco..... 2
- Diminuirebbe moltissimo 1
- [Non cambierebbe] 8
- [Non so/ Non risponde] 9

A11_b. 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. Qual è la durata del periodo di ripensamento nel Suo paese?Indichi la Sua risposta in giorni LAVORATIVI

- Giorni lavorativi
- [Non so/ Non risponde] 999

A12_a. Potrebbe cortesemente completare correttamente la seguente frase? Il consumatore ha il diritto di chiedere la riparazione di un prodotto difettoso...

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

CHIEDERE A TUTTI

A13. Le leggerò 4 affermazioni sulla normativa esistente nel nostro paese relativa alle pratiche commerciali. Vi sono pratiche vietate e pratiche non vietate. Per ogni affermazione potrebbe indicarmi se è vietata oppure no?

- Vietato..... 1

- Non vietato 2
- [Non so/ Non risponde] 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 rispetto 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 'gratuito' sebbene sia disponibile gratuitamente per i consumatori solo chiamando un numero telefonico a valore aggiunto..... 1 2 9

CHIEDERE A TUTTI

A14. Le leggerò 4 affermazioni sulla normativa esistente nel nostro paese relativa alla sicurezza del prodotto. Ci sono affermazioni vere e falsa. Per ogni affermazione potrebbe indicarmi se è vera o falsa?

- Vero..... 1
- Falso 2
- [Non pertinente perché non vendono prodotti]..... 8
- [Non so/ Non risponde] 9
- A. Su richiesta delle Autorità, i rivenditori devono cooperare con le Autorità per prevenire rischi provocati da prodotti che hanno fornito..... 1 2 8 9
- B. I rivenditori non dovrebbero immettere sul mercato prodotti insicuri..... 1 2 8 9
- C. I rivenditori devono immediatamente ritirare i prodotti non sicuri dai loro clienti. 1 2 8 9
- D. I rivenditori devono essere in grado di presentare la documentazione tecnica sugli aspetti inerenti la sicurezza dei prodotti che vendono 1 2 8 9

CHIEDERE A TUTTI

A14bis. Le leggerò 4 affermazioni sulla normativa esistente nel nostro paese relativa alla sicurezza alimentare. Ci sono affermazioni vere e false. Per ogni affermazione potrebbe indicarmi se è vera o falsa?

- Vero..... 1
- Falso 2
- [Non pertinente perché non vendono prodotti alimentari] 8
- [Non so/ Non risponde] 9
- A. Tutte le aziende che vendono alimenti al consumatore finale sono responsabili della loro sicurezza. 1 2 8 9
- B. Tutte le aziende che vendono alimenti al consumatore finale devono poter identificare e risalire a tutti i loro fornitori..... 1 2 8 9
- C. Tutte le aziende che vendono alimenti al consumatore finale devono mettere in atto ed implementare le procedure HACCP (Sistema di Analisi dei Rischi e dei Punti Critici di Controllo) per il contenimento del rischio..... 1 2 8 9
- D. La presenza negli alimenti di un allergene deve essere evidenziato attraverso uno speciale avviso sull'etichetta 1 2 8 9

OSSERVANZA DELLA LEGGE A TUTELA DEL CONSUMATORE

CHIEDERE A TUTTI

A15. Negli ultimi dodici mesi, Lei si è imbattuto/a in pubblicità, affermazioni oppure offerte fraudolente fatte dai Suoi concorrenti?

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

CHIEDERE A TUTTI

A16. 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/ Non risponde] 9

CHIEDERE A TUTTI

A17. Negli ultimi dodici mesi, Lei era al corrente del fatto che i Suoi concorrenti hanno venduto consapevolmente dei prodotti non sicuri?

Per prodotti non sicuri, s'intendono i prodotti di consumo, non prodotti industriali o alimentari che non sono conformi alle norme di sicurezza

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

CHIEDERE A TUTTI

A18. 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/ Non risponde] 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

CHIEDERE A TUTTI

A19. In relazione alla legge per la tutela del consumatore, si è verificata qualcuna delle seguenti situazioni negli ultimi due anni?

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

A_1. Lei è stato/a contattato/a dalle Autorità Garanti nel contesto di un'ispezione riguardante le Sue vendite nazionali..... 1 2 9

B_1. Uno dei Suoi concorrenti è stato oggetto di un'ispezione da parte delle Autorità Garanti. ... 1 2 9

CHIEDERE A TUTTI

C. 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 9

CHIEDERE A TUTTI

D. 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 9

CHIEDERE A TUTTI

F. Lei è venuto a sapere dai media di una violazione alle leggi a tutela dei consumatori nel Suo mercato. 1 2 9

G_1. Lei è stato/a contattato/a dalle Autorità Garanti nel contesto di un'ispezione riguardante le Sue vendite cross-border..... 1 2 9

CHIEDERE A TUTTI

H. Lei è stato/a contattato/a da un Centro Europeo Consumatori riguardo un reclamo specifico di un consumatore 1 2 9

CHIEDERE A TUTTI

A20. In relazione alla sicurezza del prodotto, negli ultimi due anni nella Sua azienda si è verificata una delle seguenti situazioni?

- Sì1
- No..... 2
- [NON PERTINENTE, NON VENDE PRODOTTI] 8
- [Non so/ Non risponde] 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

CHIEDERE A TUTTI

- A21. 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 o fortemente in disaccordo con le seguenti affermazioni**
- Fortemente d'accordo 1
 - D'accordo 2
 - In disaccordo 3
 - Fortemente in disaccordo 4
 - [NON PERTINENTE, NON VENDE PRODOTTI] 8
 - [Non so/ Non risponde] 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 8 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 8 9
- C. Le Autorità pubbliche controllano attivamente ed assicurano l'osservanza delle leggi sulla sicurezza alimentare nel mio settore nel mio Paese 1 2 3 4 8 9
- D. Le ONG dei consumatori controllano attivamente l'osservanza delle leggi a tutela dei consumatori nel mio settore nel mio Paese 1 2 3 4 8 9
- E. 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 8 9
- F. I media riportano regolarmente di aziende che non rispettano le leggi a tutela del consumatore. 1 2 3 4 8 9
- G. Ho modificato le mie pratiche commerciali a seguito di una storia sui media. 1 2 3 4 8 9

RISARCIMENTO

A22a. 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 risposte multiple)

- 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/ Non risponde] 9

A23. Lei preferirebbe comporre una controversia con un gruppo di consumatori sullo stesso problema attraverso...?

È POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA

- Un ADR individuale o 1
- Un ADR collettivo o 2
- Un procedimento giudiziario individuale oppure 3

- Procedimenti giudiziari collettivi?..... 4
- [Non so/ Non risponde] 9

ALTRO

CHIEDERE A TUTTI

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

[È 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 pertinente perché non vendiamo prodotti non alimentari..... 8
- [Non so/ Non risponde] 9

CHIEDERE A TUTTI

A26. Pensando a tutti i prodotti alimentari attualmente sul mercato nel nostro Paese, Lei pensa che...?

[È 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 pertinente perché non vendono prodotti alimentari..... 8
- [Non so/ Non risponde] 9