

ZA5467

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

**Country Specific Questionnaire
Portugal**

FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

FILTROS

- B1. A sua empresa vende directamente ao consumidor final?**
- Sim 1
 - Não 2 *FIM DA ENTREVISTA*
 - [NS/NR] 9
- B2. Quantos funcionários tem na sua empresa?**
- Funcionários → **Se inferior a 10, terminar a entrevista**
 - [NS/NR] 999999

DADOS DEMOGRÁFICOS

- D1. Em quantos países da UE, excluindo PORTUGAL, é que têm filiais ou estabelecimentos de comércio retalhista?**
- Países [NS/NR] 99
- D2. Qual foi o volume de negócios da empresa em 2009?**
- €
 - [NS/NR] 999999999
- D3. Quais dos seguintes canais de venda utiliza?**
[MÚLTIPLAS RESPOSTAS SÃO POSSÍVEIS]
- Vendas nas próprias instalações 1
 - Internet 2
 - Telefone 3
 - Correio 4
 - Vendas ao domicílio (porta a porta) 5
 - Outros canais externos, fora das instalações 6
 - [NS/NR] 9
- D4. Quais das seguintes categorias de produto é a maior nas suas vendas?**
[APENAS UMA RESPOSTA É POSSÍVEL]
- 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

D5. Além de PORTUGAL, para quantos países da UE comercializa activamente /faz publicidade junto dos consumidores finais?

[LER EM VOZ ALTA – APENAS UMA RESPOSTA]

ESCREVER AQUI:

- Países (0 – 26)
- [NS/NR] 99

D6. Em quantos idiomas da UE está actualmente preparado para realizar transacções com os consumidores?

[LER EM VOZ ALTA – APENAS UMA RESPOSTA]

- na língua portuguesa apenas 1

ESCREVER AQUI:

- Idiomas
- [NS/NR] 9

QUESTIONÁRIO PRINCIPAL

VENDAS ALÉM-FRONTEIRAS (VENDAS CROSS BORDER)

PERGUNTAR A TODOS

A1. Em quantos países da UE faz actualmente vendas além-fronteiras (vendas transfronteiriças) a consumidores finais?

“Na nossa definição, uma venda além-fronteiras (venda transfronteiriça) é uma venda por telefone, correio, comércio electrónico 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 dos produtos vendidos não é relevante. O que importa é que o cliente final resida num Estado-Membro da UE diferente do do vendedor quando a transacção ocorre. A venda em lojas a pessoas de outro país da UE, que se encontrem de férias ou numa visita para compras, não se classifica como vendas além-fronteiras (vendas transfronteiriças).”

- Vendo apenas a consumidores no meu próprio país..... 0
- Países
- [NS/NR] 99

PERGUNTAR A TODOS

A2. Indique, por favor, uma estimativa da percentagem do seu volume total de negócios, com origem em:

A. Comércio electrónico/vendas pela internet

- %
- [NÃO SE APLICA - -] 888
- [NS/NR] 999

B. Outras vendas à distância (por telefone, correio, visita ao domicílio)

- %
- [NÃO SE APLICA - -] 888

- [NS/NR] 999

[SE A RESPOSTA FOR DIFERENTE DE "000" OU "888" OU "999" EM A2_A.]

A3. Do valor total das suas vendas COMÉRCIO ELECTRÓNICO/INTERNET, consegue estimar a percentagem das que são feitas a consumidores que vivem noutros países da UE?

- [] [] [] %

- [NÃO SE APLICA - Não se fazem vendas pela internet] 888

- [NS/NR] 999

[SE A RESPOSTA FOR DIFERENTE DE "000" OU "888" OU "999" EM A2_B.]

A4. Agora, em resumo, consegue estimar que percentagem do seu total de vendas a consumidores finais por telefone, correio, comércio electrónico e visitas a casa, são vendas além-fronteiras (vendas transfronteiriças) a países da UE?

- [] [] [] %

- [NÃO SE APLICA - Não se fazem vendas à distância a consumidores localizados num país diferente] 888

- [NS/NR] 999

MEDIDAS PARA FACILITAR AS VENDAS ALÉM-FRONTEIRAS (VENDAS TRANSFRONTEIRIÇAS)

PERGUNTAR A TODOS

A5. Se as disposições legais que regulam as transacções com os consumidores fossem as mesmas nos 27 Estados-Membros, em quantos países da UE é que estaria interessado(a) em realizar vendas além-fronteiras (vendas transfronteiriças) aos consumidores finais?

- Nenhum, não estamos interessados em vendas além-fronteiras (vendas transfronteiriças) 0

- [] [] Países

- [NS/NR] 99

INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO DAS OBRIGAÇÕES LEGAIS EM RELAÇÃO AOS CONSUMIDORES

PERGUNTAR A TODOS

A6. Até que ponto é que está bem informado(a) sobre as obrigações legais que tem para com os consumidores, decorrentes da legislação de defesa dos consumidores no nosso país? Por legislação de defesa dos consumidores, queremos dizer legislação relativa aos interesses económicos dos consumidores, que não inclua a segurança dos produtos. Quando surgirem questões relativas à segurança dos produtos, tal será expressamente indicado.

- Totalmente informado(a) 1

- Bem informado(a) 2

- Pouco informado(a) 3

- Nada informado(a) 4

- [NS/NR] 9

PERGUNTAR A TODOS

A7. Até que ponto é que está bem informado sobre a legislação em matéria de segurança dos produtos?

- Totalmente informado(a) 1

- Bem informado(a) 2

- Pouco informado(a) 3

- Nada informado(a) 4

- Não é relevante, porque não vende produtos 8

- [NS/NR] 9

PERGUNTAR A TODOS

A9. Até que ponto é que está bem informado(a) sobre a legislação em matéria de segurança alimentar?

- Totalmente informado(a)..... 1
- Bem informado(a) 2
- Pouco informado(a) 3
- Nada informado(a)..... 4
- Não é relevante, porque não vende produtos alimentares..... 8
- [NS/NR] 9

PERGUNTAR A TODOS

A10. Sabe onde pode encontrar ou obter informação relevante e aconselhamento sobre legislação de defesa dos consumidores, quer no que respeita ao seu próprio país ou a outros países da UE?

[LER EM VOZ ALTA– MÚLTIPLAS RESPOSTAS SÃO POSSÍVEIS]

- 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

A10b. Se as cláusulas das leis que regulam as transações com os consumidores fossem as mesmas em todos os 27 Estados-Membros da UE, pensa que o nível das suas vendas além-fronteiras (vendas transfronteiriças) iria ...

[LER EM VOZ ALTA– APENAS UMA RESPOSTA]

- Aumentar muito..... 4
- Aumentar um pouco 3
- Diminuir um pouco 2
- Diminuir muito 1
- [Não iria mudar] 8
- [NS/NR] 9

CONHECIMENTO DA LEGISLAÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

AMOSTRAS REPARTIDAS

A11_a. 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. Qual a duração do período de reflexão em Portugal? Indique a sua resposta em dias de CALENDÁRIO

- [] [] [] Dias de calendário
- [NS/NR] 999

A12_a. Por favor complete a seguinte afirmação correctamente. “O consumidor tem o direito de pedir que um produto defeituoso seja reparado...

- 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 contar da data de compra original e num prazo maior para alguns produtos específicos 3
- [Nenhuma destas]..... 4
- [NS/NR] 9

PERGUNTAR A TODOS

A13. Vou ler 4 afirmações sobre legislação no nosso país, relativa a práticas comerciais. Há práticas proibidas e não proibidas. Para cada afirmação, por favor, indique, se ela é proibida ou não?

- Proibido 1
- Não 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 clientes que efectuem uma chamada de valor acrescentado..... 1 2 9

PERGUNTAR A TODOS

A14. Vou ler 4 afirmações sobre a legislação no nosso país, em matéria de segurança de produtos. Há afirmações verdadeiras e falsas. Para cada afirmação, por favor indique se ela é verdadeira ou falsa?

- Verdadeiro 1
- Falso 2
- [Não é relevante porque não vendemos produtos] 8
- [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 8 9
- B. Os retalhistas não devem colocar produtos não seguros no mercado. 1 2 8 9
- C. Os retalhistas devem imediatamente pedir aos seus clientes a devolução de produtos não seguros. 1 2 8 9
- D. Os retalhistas devem ser capazes de apresentar documentação técnica, relativa a aspectos de segurança dos produtos que vendem 1 2 8 9

PERGUNTAR A TODOS

A14bis. Vou ler 4 afirmações sobre a legislação no nosso país, em matéria de segurança alimentar. Há afirmações verdadeiras e falsas. Para cada uma das afirmações, indique por favor, se ela é verdadeira ou falsa?

- Verdadeiro 1
- Falso 2
- [Não é relevante, porque não vendemos produtos alimentares]..... 8
- [NS/NR] 9

- A. Todas as empresas que vendem alimentos ao consumidor final, são responsáveis pela segurança desses alimentos. 1 2 8 9
- B. Todas as empresas que vendem alimentos ao consumidor final, devem ser capazes de identificar e rastrear todos os seus fornecedores. 1 2 8 9
- C. Todas as empresas que vendem alimentos ao consumidor final, devem ter e implementar procedimentos HACCP (Análise dos Riscos e Controlo dos Pontos Críticos) para fins de contenção dos riscos. 1 2 8 9
- D. A presença de um alergénio nos alimentos, deve ser indicada através de um aviso especial contido no rótulo..... 1 2 8 9

CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PERGUNTAR A TODOS

A15. Nos últimos doze meses, deparou-se com anúncios, afirmações ou ofertas fraudulentas feitas pelos seus concorrentes?

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

PERGUNTAR A TODOS

A16. 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

PERGUNTAR A TODOS

A17. Nos últimos doze meses, tem conhecimento de que os seus concorrentes venderam, de forma consciente, algum produto não seguro?

Por produtos que não são seguros, queremos dizer produtos de consumo - não produtos industriais ou alimentares - que não cumpram com as normas de segurança.

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

PERGUNTAR A TODOS

A18. 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 defesa do consumidor..... 1 2 3 4 9

B. Os seus concorrentes cumprem com a legislação de defesa do consumidor. 1 2 3 4 9

PERGUNTAR A TODOS

A19. Em relação à legislação de defesa do consumidor, alguma das seguintes ocorreu nos últimos dois anos?

- Sim 1
- Não 2
- [NS/NR] 9

A_1. Foi contactado(a) pelas autoridades de defesa do consumidor, no contexto de uma inspecção relativa às suas vendas nacionais 1 2 9

B_1. Um dos seus concorrentes foi objecto de uma inspecção por parte das autoridades de defesa do consumidor. 1 2 9

PERGUNTAR A TODOS

C. 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 9

PERGUNTAR A TODOS

D. 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 9

PERGUNTAR A TODOS

F. Soube através dos meios de comunicação que ocorreu uma violação na legislação de defesa do consumidor no seu mercado.. 1 2 9

G_1. Foi contactado(a) pelas autoridades de defesa do consumidor, no contexto de uma inspecção relacionada com as suas vendas além-fronteiras (vendas transfronteiriças)..... 1 2 9

PERGUNTAR A TODOS

H. Foi contactado(a) por um Centro Europeu do Consumidor, relativamente a uma queixa específica de um consumidor 1 2 9

PERGUNTAR A TODOS

A20. 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

PERGUNTAR A TODOS

A21. As seguintes afirmações relacionam-se com a monitorização do cumprimento da legislação, em matéria de

consumidores e segurança dos produtos. Por favor, diga se concorda totalmente, concorda, discorda, discorda totalmente com as seguintes afirmações.

- Concordo totalmente..... 1
 - Concordo..... 2
 - Discordo 3
 - Discordo totalmente 4
 - [NÃO É RELEVANTE, NÃO VENDE PRODUTOS]..... 8
 - [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 8 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 8 9
 - C. As autoridades públicas são activas a controlar e a assegurar o cumprimento da legislação de segurança alimentar no meu sector, no meu país. 1 2 3 4 8 9
 - D. 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 8 9
 - E. 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 8 9
 - F. Os meios de comunicação fornecem regularmente informação sobre negócios que não respeitam a legislação de protecção do consumidor. 1 2 3 4 8 9
 - G. Mudei as minhas práticas comerciais em resultado de uma história relatada nos meios de comunicação..... 1 2 3 4 8 9

COMPENSAÇÃO

A22a. 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 possíveis)

- 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

A23. 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

OUTRO

PERGUNTAR A TODOS

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
- Não é relevante, porque não vendemos produtos não alimentares 8
- [NS/NR] 9

PERGUNTAR A TODOS

A26. Pensando em todos os produtos 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
- Não é relevante, porque não vendemos produtos alimentares 8
- [NS/NR] 9