

ZA 5614

**Flash Eurobarometer 331
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Italy**

FL331 - IT

A TUTTI

P1	La Sua azienda vende direttamente ai consumatori finali?
----	--

--

Si	1
No	2

--

SE "NO", CODICE 2 IN P1, CHIUDERE L'INTERVISTA
--

--

P2a	Quanti dipendenti ci sono nella Sua azienda?
-----	--

(INT.: SE "Non so/Nessuna risposta", CODICE '999') - (UNA SOLA RISPOSTA)
--

					dipendenti
--	--	--	--	--	------------

--

SE MENO DI 10 DIPENDENTI, P2a<10, CHIUDERE L'INTERVISTA - SE P2a=999, PASSARE A P2b - ALTRI PASSARE A P3
--

--

P2b	La Sua azienda ha...
-----	----------------------

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Meno di 10 dipendenti	1
Da 10 a 49 dipendenti	2
Da 50 a 249 dipendenti	3
250 o più dipendenti	4
Non so/Non risponde [NON LEGGERE]	5

SE P2b=1 O P2b=5, CHIUDERE L'INTERVISTA

--

D5	Verso quanti paesi dell'UE effettuate attualmente vendite transfrontaliere a consumatori finali? "Secondo la nostra definizione, una vendita transfrontaliera è una vendita telefonica, per corrispondenza o via internet o visitando a domicilio 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 in negozio a persone di un altro paese dell'UE che sono in vacanza o in viaggio per fare acquisti non è classificata come vendita transfrontaliera."
----	--

(INT. : SE "VENDETE SOLO A CONSUMATORI DEL VOSTRO PAESE", CODICE '00' - SE "Non so/Nessuna risposta", CODICE '99')

Paese/i

FL300 Q1

Q1.1 Può fornirmi una stima della percentuale del vostro fatturato totale proveniente da: E-commerce/ vendite su internet?

(INT.: SE "NON APPLICABILE" , CODICE '998' - SE "Non so/Nessuna risposta", CODICE '999') - (UNA SOLA RISPOSTA)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Può fornirmi una stima della percentuale del vostro fatturato totale proveniente da: E-commerce/ vendite su internet in Italia?

(INT.: SE "NON APPLICABILE" , CODICE '998' - SE "Non so/Nessuna risposta", CODICE '999') - (UNA SOLA RISPOSTA)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Può fornirmi una stima della percentuale del vostro fatturato totale proveniente da: vendite telefoniche o vendite per corrispondenza?

(INT.: SE "NON APPLICABILE" , CODICE '998' - SE "Non so/Nessuna risposta", CODICE '999') - (UNA SOLA RISPOSTA)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Può fornirmi una stima della percentuale del vostro fatturato totale proveniente da: vendite su internet, vendite telefoniche o vendite per corrispondenza a consumatori in altri Paesi dell'UE?

(INT.: SE "NON APPLICABILE" , CODICE '998' - SE "Non so/Nessuna risposta", CODICE '999') - (UNA SOLA RISPOSTA)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Quanto influiscono i seguenti ostacoli nello sviluppo delle vendite transfrontaliere verso altri Paesi dell'UE?
----	---

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per niente importante	Non so/Nessuna risposta [NON LEGGERE]
--	-----------	------------------	-----------------------	-----------------	-----------------------	---------------------------------------

1	Costi aggiuntivi per conformarsi alle diverse norme fiscali nazionali (per es. norme sull'IVA)	1	2	3	4	5
2	Costi aggiuntivi per conformarsi alle diverse norme a tutela dei consumatori e ai contratti nazionali (inclusa consulenza legale)	1	2	3	4	5
3	Costi superiori delle consegne transfrontaliere rispetto alle consegne nazionali	1	2	3	4	5
4	Costi potenzialmente superiori dovuti alla gestione di reclami e dispute transfrontaliere	1	2	3	4	5
5	Costi potenzialmente superiori per il rischio di frodi e mancati pagamenti nelle vendite transfrontaliere	1	2	3	4	5
6	Costi extra derivanti dalle differenze linguistiche	1	2	3	4	5
7	Costi extra derivanti dai servizi post-vendita nelle transazioni transfrontaliere	1	2	3	4	5

8	Limiti alle vendite transfrontaliere imposti da produttori o fornitori	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

Q3	Le "leggi a tutela dei consumatori" devono essere intese come leggi che riguardano gli interessi economici dei consumatori, che non comprendono la sicurezza dei prodotti. Se una domanda riguarderà la sicurezza dei prodotti, ciò sarà dichiarato esplicitamente. Sa dove è possibile trovare o ottenere informazioni importanti e consigli sulle leggi a tutela dei consumatori per l'Italia o un altro Paese dell'UE?
----	---

(LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE) – (INT.: SE L'INTERVISTATO RISPONDE "SI", CITANDO IN MODO SPECIFICO IL CENTRO EUROPEO CONSUMATORI" CODICE "4")

Sì, a proposito della legislazione in Italia	1,
Sì, a proposito della legislazione in altri Paesi dell'UE	2,
No, né per l'Italia né per altri Paesi dell'UE	3,
Sì, citando in modo specifico il Centro Europeo Consumatori (NON LEGGERE)	4,
Non so/Non risponde [NON LEGGERE]	5,

NEW

PORRE Q4a IN FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO - ALTRI PASSARE A Q4b

Q4a	
-----	--

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

PORRE Q4b IN AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO - ALTRI PASSARE A Q5a

Q4b	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 in Italia? Indichi la Sua risposta in giorni LAVORATIVI.
-----	---

(INT. : SE "Non so/non risponde", CODICE '999') - (UNA SOLA RISPOSTA)

giorni lavorativi

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

NON PORRE Q5a IN IE E UK - IE E UK PASSARE A Q5b

Q5a Potrebbe cortesemente completare correttamente la seguente frase? Il consumatore ha il diritto di chiedere la riparazione di un prodotto difettoso...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

- | | |
|--|---|
| Entro 1 anno dalla data dell'acquisto originario | 1 |
| Entro 2 anni dalla data dell' acquisto originario | 2 |
| Entro un minimo di 2 anni dalla data dell'acquisto originale e più a lungo per alcuni prodotti specifici | 3 |
| Nessuno di questi [NON LEGGERE] | 4 |
| Non so/Non risponde [NON LEGGERE] | 5 |

FL300 Q12_a

PORRE Q5b SOLO IN IE E UK - ALTRI PASSARE A Q6 - NON PORRE Q5b IN SCOZIA - SCOZIA PASSARE A Q5c

Q5b

- | | |
|--|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |
| | 4 |
| | 5 |

FL300 Q12_b1

PORRE Q5c SOLO IN SCOZIA - ALTRI PASSARE A Q6

Q5c

- | | |
|--|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |

	4
	5

FL300 Q12_b2

A TUTTI

Q6 Le leggerò 4 affermazioni sulla normativa esistente in Italia relativa alle pratiche commerciali. Sono incluse pratiche vietate e quelle non vietate. Per ogni affermazione potrebbe indicarmi se è vietata oppure no?

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	Vietata	Non vietate	Non so/Non risponde [NON LEGGERE]
--	-----------	---------	-------------	------------------------------------

1	Includere nel materiale di marketing una fattura oppure un documento simile con il quale si chiede un pagamento	1	2	3
2	Pubblicizzare prodotti ad un prezzo molto basso rispetto ad altre offerte senza avere in stock una quantità ragionevole di prodotti per la vendita	1	2	3
3	Fare affermazioni esagerate in un annuncio pubblicitario	1	2	3
4	Descrivere un prodotto come 'gratuito' sebbene esso sia disponibile gratuitamente solo per i consumatori che chiamano un numero telefonico a tariffa molto alta	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7 Negli ultimi dodici mesi, Lei si è imbattuto/a in pubblicità, affermazioni oppure offerte fraudolente fatte dai Suoi concorrenti?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Sì, in varie occasioni	1
Sì, una volta o due	2
No	3
Non so/ Non risponde [NON LEGGERE]	4

FL300 Q15

Q8 Negli ultimi dodici mesi, Lei si è imbattuto/a in pubblicità, affermazioni o offerte fuorvianti o ingannevoli fatte dai Suoi concorrenti? Le pubblicità fuorvianti o ingannevoli sono quelle che contengono informazioni false oppure presentano in maniera ingannevole informazioni di fatto corrette su beni o servizi da vendere.

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Sì, in varie occasioni	1
Sì, una volta o due	2
No	3
Non so/Non risponde [NON LEGGERE]	4

FL300 Q16

Q9 Negli ultimi dodici mesi, Lei si è imbattuto/a in affermazioni esagerate o ingannevoli fatte dai Suoi concorrenti sugli effetti benefici dei loro prodotti per l'ambiente (dichiarazioni ingannevoli sull'ambiente)?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Sì, in varie occasioni	1
Sì, una volta o due	2
No	3
Non so/Non risponde [NON LEGGERE]	4

NEW

Q10 Ora, pensando a tutte le norme che trattano degli interessi economici dei consumatori, La prego di dire se Lei è molto d'accordo - abbastanza d'accordo - poco d'accordo - per niente d'accordo con le seguenti affermazioni. Le ricordo che tutte le Sue risposte sono strettamente anonime.

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	Molto d'accordo	Abbastanza d'accordo	Poco d'accordo	Per niente d'accordo	Non so/Non risponde [NON LEGGERE]
--	-----------	-----------------	----------------------	----------------	----------------------	-----------------------------------

1	Voi siete conformi alle leggi a tutela dei consumatori	1	2	3	4	5
2	I Vostri concorrenti si conformano alle leggi a tutela dei consumatori	1	2	3	4	5

FL300 Q18

Q11 In relazione alla sicurezza dei prodotti, negli ultimi due anni nella Sua azienda si è verificata una delle seguenti situazioni?

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	Si	No	Non pertinente, non vende prodotti (NON LEGGERE)	Non so/Non risponde [NON LEGGERE]
--	-----------	----	----	--	-----------------------------------

1	Avete ricevuto dei reclami dai consumatori sulla sicurezza di uno qualsiasi dei prodotti che avete venduto	1	2	3	4
2	Le autorità hanno controllato la sicurezza di alcuni prodotti che vendete	1	2	3	4
3	Le autorità vi hanno chiesto di ritirare oppure richiamare uno qualsiasi dei prodotti che vendete	1	2	3	4
4	Le autorità vi hanno chiesto di emettere un avviso pubblico sulla sicurezza di qualunque prodotto che vendete	1	2	3	4
5	Voi, in qualità di dettaglianti, avete effettuato dei test per accertare che i prodotti venduti fossero sicuri	1	2	3	4
6	Qualsiasi altra azione relativa alla sicurezza dei prodotti	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

Q12 Le "autorità per i consumatori" sono autorità pubbliche nazionali, regionali e locali che svolgono attività di controllo del mercato e altre attività ideate per assicurare la conformità alle leggi a tutela dei consumatori e sulla sicurezza dei prodotti. Negli ultimi 12 mesi è stato informato/a dalle autorità per i consumatori (o da organizzazioni di difesa dei consumatori) del fatto che pensano che stiate infrangendo le leggi a tutela dei consumatori? Per esempio, durante un incontro o una telefonata con un funzionario, tramite l'invio di una lettera o di un'e-mail che notifichi la mancata conformità alla legislazione, portandoLa in tribunale o mediante un'ingiunzione.

(UNA SOLA RISPOSTA)

Si	1
No	2
Non so/Non risponde [NON LEGGERE]	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

--

Q13	Le seguenti affermazioni si riferiscono al controllo dell'ossequanza delle leggi sulla sicurezza del consumatore e del prodotto. La prego di dirmi se Lei è molto d'accordo - abbastanza d'accordo - poco d'accordo - per niente d'accordo con le seguenti affermazioni:
-----	--

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

(LEGGERE)	Molto d'accordo	Abbastanza d'accordo	Poco d'accordo	Per niente d'accordo	Non pertinente, non venduto prodotti (NON LEGGERE)	Non so/Non risponde [NON LEGGERE]
-----------	-----------------	----------------------	----------------	----------------------	--	-----------------------------------

1	Le Autorità pubbliche controllano attivamente ed assicurano l'osservanza delle leggi a tutela dei consumatori nel Suo settore in Italia	1	2	3	4	5	6
2	Le Autorità pubbliche controllano attivamente ed assicurano l'osservanza delle leggi sulla sicurezza del prodotto nel Suo settore in Italia	1	2	3	4	5	6
3	Le Autorità pubbliche controllano attivamente ed assicurano l'osservanza delle leggi sulla sicurezza alimentare nel Suo settore in Italia	1	2	3	4	5	6
4	Le ONG dei consumatori controllano attivamente l'osservanza delle leggi a tutela dei consumatori nel Suo settore in Italia	1	2	3	4	5	6
5	Gli organi di autoregolamentazione monitorano attivamente il rispetto dei codici di condotta o dei codici di comportamento nel Suo settore in Italia	1	2	3	4	5	6

6	I media riportano regolarmente di aziende che non rispettano le leggi a tutela del consumatore	1	2	3	4	5	6
7	Ho modificato le mie pratiche commerciali a seguito di una vicenda sui media	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

NON PORRE Q14a IN FINLANDIA - FINLANDIA PASSARE A Q14b

Q14a	Negli ultimi due anni, Lei ha utilizzato meccanismi di Soluzioni Alternative alle Dispute (ADR) (ad esempio: organismi di arbitrato, di mediazione o conciliazione, difensori civici, comitati reclami consumatori, altri organismi extragiudiziari per la risoluzione delle controversie) per risolvere controversie con i consumatori?
------	--

(LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

No e non conosce nessuno di questi meccanismi	1,
No, ma conosce alcuni meccanismi ADR	2,
No, ma è membro di un organismo ADR	3,
Sì, ha utilizzato meccanismi ADR	4,
Sì, utilizza regolarmente questi meccanismi	5,
Sì, attraverso l'organismo ADR del quale è membro	6,
Non so/Non risponde [NON LEGGERE]	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

PORRE Q14b SOLO IN FINLANDIA - ALTRI PASSARE A Q15

Q14b	
------	--

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

A TUTTI

Telemarketing\ call center (per es. vendite telefoniche, vendite in TV, escludendo e-commerce)	3,
Vendite attraverso rappresentanti che si recano presso le abitazioni dei consumatori	4,
Vendita diretta al dettaglio (cioè negozi)	5,
Altro [NON LEGGERE]	6,
Non so/Non risponde [NON LEGGERE]	7,

NEW BASED ON FL300 D3

--

D3 Vende prodotti alimentari o altri beni ai consumatori finali? "Per prodotti alimentari, intendiamo: alimenti che i consumatori possono consumare a casa, portare via o mangiare sul posto".

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Sì, vende prodotti alimentari	1
Sì, vende altri beni	2
Sì, vende prodotti alimentari e altri beni	3
No	4

NEW BASED ON FL300 D4

--

D4 In quale lingua è disposto a vendere ai consumatori finali?

(NON LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

Bulgaro	1,
Ceco	2,
Danese	3,
Olandese	4,
Inglese	5,
Estone	6,
Finlandese	7,
Francese	8,
Tedesco	9,
Greco	10,
Ungherese	11,
Irlandese	12,
Italiano	13,
Lettone	14,
Lituano	15,
Maltese	16,
Polacco	17,
Portoghese	18,
Rumeno	19,
Slovacco	20,
Sloveno	21,
Spagnolo	22,
Svedese	23,
Islandese	24,

Norvegese	25,
Lussemburghese	26,
Russo	27,
Altro	28,
Non so/Nessuna risposta	29,

NEW BASED ON FL300 D6