

ZA 5614

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

**Country Questionnaire
Poland**

FL331 - PL

DLA WSZYSTKICH

P1 Czy Pana/i firma sprzedaje bezpośrednio końcowym konsumentom?

Tak	1
Nie	2

JEŚLI „NIE”, KOD 2 W P1, ZAKOŃCZ WYWIAD

P2a Ilu pracowników ma Pan(i) w swojej firmie?

(ANK: JEŚLI „NIE WIE”, KOD „999” – (TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

					pracowników
--	--	--	--	--	-------------

JEŚLI MNIEJ NIŻ 10 PRACOWNIKÓW, P2a<10, ZAKOŃCZ WYWIAD – JEŚLI P2a=999, PRZEJDŹ DO P2b – POZOSTALI PRZECHODZĄ DO P3

P2b Czy w Pana/i firmie jest...

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Mniej niż 10 pracowników	1
Od 10 do 49 pracowników	2
Od 50 do 249 pracowników	3
250 lub więcej pracowników	4
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	5

JEŚLI P2b=1 LUB P2b=5, ZAKOŃCZ WYWIAD

D5 Do ilu krajów Unii Europejskiej realizuje Pan(i) obecnie sprzedaż transgraniczną do końcowych konsumentów? „W naszej definicji, sprzedaż transgraniczna jest sprzedażą poprzez telefon, pocztę, handel elektroniczny lub wizytę w domu końcowego konsumenta (to znaczy ogółu społeczeństwa), zamieszkałego w innym kraju Unii Europejskiej niż kraj firmy sprzedającej. Pochodzenie produktu sprzedawanego nie jest istotne. Istotne jest natomiast to, że końcowy konsument mieszka w innym kraju Unii Europejskiej, niż sprzedawca, kiedy transakcja ma miejsce. Sprzedaż w sklepach osobom z innych krajów Unii Europejskiej, którzy są na wakacjach lub na „wyjeździe zakupowym” nie kwalifikuje się jako sprzedaż transgraniczna”.

(ANK.: JEŚLI SPRZEDAJE PAN/I TYLKO KONSUMENTOM W PANAI/ KRAJU, KOD „00” – JEŚLI „NIE WIE/ BRAK ODPOWIEDZI”, KOD „99”)

kraje/krajów

FL300 Q1

Q1.1 Czy może Pan(i) wskazać szacunkowy odsetek Pana(i) całkowitych obrotów w zeszłym roku pochodzący z handlu elektronicznego/ sprzedaży przez Internet.

(ANK.: JEŚLI „NIE DOTYCZY”, KOD „998” – JEŚLI „NIE WIE/ BRAK ODPOWIEDZI”, KOD „999”) – (TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

PROCENT

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Czy może Pan(i) wskazać szacunkowy odsetek Pana(i) całkowitych obrotów w zeszłym roku pochodzący z handlu elektronicznego/ sprzedaży przez Internet w Polsce.

(ANK.: JEŚLI „NIE DOTYCZY”, KOD „998” – JEŚLI „NIE WIE/ BRAK ODPOWIEDZI”, KOD „999”) – (TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

PROCENT

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Czy może Pan(i) wskazać szacunkowy odsetek Pana(i) całkowitych obrotów w zeszłym roku pochodzący ze sprzedaży przez telefon lub za pośrednictwem poczty.

(ANK.: JEŚLI "NIE DOTYCZY", KOD "998" - JEŚLI "NIE WIEM/ BRAK ODPOWIEDZI", KOD "999") - (TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

PROCENT

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Czy może Pan(i) wskazać szacunkowy odsetek Pana(i) całkowitych obrotów w zeszłym roku pochodzący ze sprzedaży przez Internet, telefon lub za pośrednictwem poczty konsumentom z innych państw UE?

(ANK.: JEŚLI „NIE DOTYCZY”, KOD „998” – JEŚLI „NIE WIE/ BRAK ODPOWIEDZI”, KOD „999”) – (TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

PROCENT

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Jak ważne dla rozwoju Pana/i sprzedaży transgranicznej do innych państw UE są następujące przeszkody?
----	---

(JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU)

	ODCZYTAJ	bardzo ważne	raczej ważne	raczej nieważne	w ogóle nieważne	[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)
--	----------	--------------	--------------	-----------------	------------------	---

1	Dodatkowe koszty dostosowania się do różnych krajowych przepisów podatkowych (np. zasad dotyczących VAT)	1	2	3	4	5
2	Dodatkowe koszty dostosowania się do różnych przepisów chroniących konsumentów i różnego prawa umów (włączając porady prawne)	1	2	3	4	5
3	Wyższe koszty przesyłki transgranicznej w porównaniu do przesyłki krajowej	1	2	3	4	5
4	Potencjalnie wyższe koszty związane z transgranicznym rozstrzygnięciem skarg i sporów	1	2	3	4	5
5	Potencjalnie wyższe ryzyko oszustwa i niedokonywania płatności w sprzedaży transgranicznej	1	2	3	4	5
6	Dodatkowe koszty związane z różnicami językowymi	1	2	3	4	5
7	Dodatkowe koszty związane z usługami posprzedażowymi w transakcjach transgranicznych	1	2	3	4	5

8	Restrykcje w sprzedaży transgranicznej nałożone przez producentów lub dostawców	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

Q3	„Ustawodawstwo konsumenckie” należy rozumieć jako ustawodawstwo zajmujące się ekonomicznym interesem konsumentów, które nie obejmuje bezpieczeństwa produktów. Jeżeli pytania odnoszą się do bezpieczeństwa produktów, zostanie to wyraźnie zaznaczone. Czy wie Pan(i), gdzie może Pan(i) znaleźć lub uzyskać odpowiednie informacje lub porady o ustawodawstwie konsumenckim dotyczącym Polski lub innego państwa UE?
----	--

(ODCZYTAJ – MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI) – (ANK.: JEŚLI RESPONDENT ODPOWIADA „TAK, WSPOMINAJĄC KONKRETNIE O EUROPEJSKIM CENTRUM KONSUMENTA”, PROSZĘ ZAKODOWAĆ „4”)

Tak, dotyczące ustawodawstwa w Polsce	1,
Tak, dotyczące ustawodawstwa w innych państwach UE	2,
Nie, ani ustawodawstwa w Polsce, ani w innych państwach UE	3,
Tak, wymienia konkretnie Europejskie Centrum Konsumenckie (NIE ODCZYTUJ)	4,
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	5,

NEW

ZADAJ Q4a W FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NIE – POZOSTALI PRZECHODZĄ DO Q4b

Q4a	Termin na odstąpienie od umowy to prawo konsumenta do zwrotu produktu zakupionego przez Internet, telefon lub za pośrednictwem poczty w określonym terminie bez konieczności płacenia kary. Jaka jest długość terminu na odstąpienie od umowy w Polsce? Proszę podać odpowiedź w dniach KALENDARZOWYCH.
-----	---

(ANK.: JEŚLI „NIE WIE/ BRAK ODPOWIEDZI”, KOD „999”) – (TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

dni kalendarzowych

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

ZADAJ Q4b W AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO – POZOSTALI PRZECHODZĄ DO Q5a

Q4b	
-----	--

--

--	--	--	--

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

NIE ZADAWAJ Q5a W IE ORAZ UK – IE ORAZ UK PRZECHODZĄ DO Q5b

--

Q5a Proszę uzupełnić poprawnie następujące stwierdzenia. Konsument ma prawo zażądać naprawy wadliwego produktu....

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

W ciągu roku od daty oryginalnego zakupu	1
W ciągu 2 lat od daty oryginalnego zakupu	2
W ciągu minimum 2 lat od daty oryginalnego zakupu i dłużej dla niektórych określonych produktów	3
[Żadne z powyższych] (NIE ODCZYTUJ)	4
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	5

FL300 Q12_a

ZADAJ Q5b TYLKO W IE ORAZ UK – POZOSTALI PRZECHODZĄ DO Q6 – NIE ZADAWAJ Q5b W SZKOCJI – SZKOCJA PRZECHODZI DO Q5c

--

Q5b

--

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b1

ZADAJ Q5c TYLKO W SZKOCJI – POZOSTALI PRZECHODZĄ DO Q6

--

Q5c

--

	1
	2

	3
	4
	5

FL300 Q12 b2

DLA WSZYSTKICH

Q6	Przeczytam cztery stwierdzenia o polskim prawodawstwie dotyczącym praktyk handlowych. Obejmuje ono zabronione i niezabronione praktyki. Czy mógłby (mogłaby) Pan(i) dla każdego stwierdzenia wskazać, czy jest to zabronione, czy też niezabronione?
----	--

(JEDNA ODPOWIEŹ W WIERSZU)

	ODCZYTAJ	Zabronione	Niezabronione	[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)
--	----------	------------	---------------	---

1	Dołączanie faktury lub podobnego dokumentu żądającego płatności do materiałów marketingowych	1	2	3
2	Reklamowanie produktów po bardzo niskich cenach w stosunku do innych ofert bez posiadania rozsądnej ilości produktów na sprzedaż	1	2	3
3	Zamieszczanie przesadnych stwierdzeń w reklamie	1	2	3
4	Opisywanie produktu jako „za darmo” chociaż jest tylko dostępny za darmo dla klientów dzwoniących pod numer o podwyższonej płatności	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7	Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, natknął(ęła) się Pan(i) na oszukańcze reklamy, wyrażenia lub oferty zrobione przez Pana(i) konkurencję?
----	--

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEŹ)

Tak, kilka razy	1
Tak, raz lub dwa razy	2
Nie	3
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	4

FL300 Q15

Q8	Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy natknął/natknęła się Pan(i) na wprowadzające w błąd lub zwodnicze reklamy, wyrażenia lub oferty zrobione przez Pana(i) konkurentów? Wprowadzające w błąd lub zwodniczymi reklamami są te, które zawierają fałszywe informacje lub prezentują informacje o dobrach lub usługach przeznaczonych do sprzedaży zgodne ze stanem faktycznym, ale w sposób mylący.
----	---

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak, kilka razy	1
Tak, raz lub dwa razy	2
Nie	3
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	4

FL300 Q16

--

Q9	Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy natknął/ęła się Pan(i) na przesadne lub wprowadzające w błąd stwierdzenia głoszone przez Pana/i konkurencję na temat korzystnego wpływu ich produktów na środowisko (wprowadzające w błąd deklaracje dotyczące ochrony środowiska)?
----	---

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak, kilka razy	1
Tak, raz lub dwa razy	2
Nie	3
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	4

NEW

--

Q10	A teraz, myśląc o całym ustawodawstwie dotyczącym ekonomicznych interesów konsumentów, proszę powiedzieć, czy zdecydowanie się Pan(i) zgadza, zgadza się, nie zgadza, czy też zdecydowanie nie zgadza z następującymi stwierdzeniami. Proszę pozwolić mi ponownie potwierdzić, że wszystkie odpowiedzi są całkowicie anonimowe.
-----	---

(JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU)

	ODCZYTAJ	Zdecydowanie się zgadzam	Zgadzam się	Nie zgadzam się	Zdecydowanie się nie zgadzam	[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)
--	----------	--------------------------	-------------	-----------------	------------------------------	---

1	Przestrzega Pan(i) ustawodawstwa konsumenckiego	1	2	3	4	5
2	Pana(i) konkurenci przestrzegają ustawodawstwa konsumenckiego	1	2	3	4	5

FL300 Q18

Q11 Odnosząc się do bezpieczeństwa produktów, czy którakolwiek z poniższych sytuacji miała miejsce w Pana(i) firmie w ciągu ostatnich dwóch lat?

(JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU)

	ODCZYTAJ	Tak	Nie	Nie dotyczy, nie sprzedaje produktów (NIE ODCZYTU J)	[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTU J)
--	----------	-----	-----	--	--

1	Otrzymał(a) Pan(i) skargi ze strony klientów odnośnie bezpieczeństwa jakiegokolwiek produktu, który Pan(i) sprzedał(a)	1	2	3	4
2	Władze sprawdzały bezpieczeństwo któregoś z produktów, które Pan(i) sprzedawał(a)	1	2	3	4
3	Władze zażądały wycofania jakiegokolwiek produktu, który Pan(i) sprzedawał(a)	1	2	3	4
4	Władze zażądały, aby ogłosił(a) Pan(i) publiczne ostrzeżenie odnośnie bezpieczeństwa jakiegokolwiek produktu przez Pana(ią) sprzedawanego	1	2	3	4
5	Pan(i), jako handlowiec detaliczny, wykonał(a) jakiegokolwiek testy, aby upewnić się, że któryś z produktów, który Pan(i) sprzedaje jest bezpieczny	1	2	3	4
6	Inne narzucone działania związane z bezpieczeństwem produktów	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

Q12 „Władze konsumenckie” to krajowe, regionalne i lokalne władze publiczne prowadzące nadzór nad działalnością rynkową i podejmujące inne działania mające na celu zapewnienie zgodności z ustawodawstwem dotyczącym konsumentów oraz bezpieczeństwa produktów. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy został(a) Pan(i) poinformowany(a) przez władze konsumenckie (lub organizacje konsumenckie), że uważają one, iż narusza Pan(i) ustawodawstwo konsumenckie? Na przykład, na spotkaniu lub podczas telefonicznej rozmowy z urzędnikiem, poprzez przesłanie listu lub emaila zwracającego uwagę na niezgodność z ustawodawstwem, pozywając Pana(ią) do sądu lub za pomocą nakazu sądowego.

(TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak	1
Nie	2
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

Q13 Następujące stwierdzenia odnoszą się do monitorowania przestrzegania prawodawstwa konsumenckiego oraz prawodawstwa dotyczącego bezpieczeństwa produktu. Proszę powiedzieć, czy zdecydowanie zgadza się Pan(i), zgadza się, nie zgadza się, czy też zdecydowanie nie zgadza się z następującymi stwierdzeniami.

(JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU)

ODCZYTAJ	Zdecyduje się zgadza	Zgadza się	Nie zgadza się	Zdecyduje się nie zgadza	Nie dotyczy, nie sprzedaję produktów (NIE ODCZYTUJ)	[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)
----------	----------------------	------------	----------------	--------------------------	---	---

1	Władze publiczne aktywnie monitorują i zapewniają przestrzeganie prawodawstwa konsumenckiego w Pana/i sektorze w Polsce	1	2	3	4	5	6
2	Władze publiczne aktywnie monitorują i zapewniają przestrzeganie prawodawstwa związanego z bezpieczeństwem produktu w Pana/i sektorze w Polsce	1	2	3	4	5	6

3	Władze publiczne aktywnie monitorują i zapewniają zgodność z prawodawstwem w zakresie bezpieczeństwa żywności w Pana/i sektorze w Polsce	1	2	3	4	5	6
4	Pozarządowe organizacje konsumenckie aktywnie monitorują przestrzeganie prawodawstwa konsumenckiego w Pana/i sektorze w Polsce	1	2	3	4	5	6
5	Organy samoregulujące aktywnie monitorują i zapewniają przestrzeganie kodeksu postępowania i kodeksu praktyk w Pana/i sektorze w Polsce	1	2	3	4	5	6
6	Media regularnie informują o firmach, które nie respektują prawodawstwa konsumenckiego	1	2	3	4	5	6
7	W wyniku historii w mediach, zmienił(a) Pan(i) swoje praktyki handlowe	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

NIE ZADAWAJ Q14a W FINLANDII - FINLANDIA PRZECHODZI DO Q14b

Q14a	Czy w ciągu ostatnich 2 lat korzystał(a) Pan(i) z mechanizmów Alternatywnego Rozwiązywania Sporów (ADR) (np. arbitrażu, mediatorów, instytucji ochrony praw obywatelskich, ciał pojednawczych, organizacji konsumenckich, innych nie-sądowych ciał rozwiązań polubownych), aby rozwiązywać spory z konsumentami?
------	--

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

Nie, i nie zna Pan(i) żadnego z tych mechanizmów	1,
Nie, ale zna Pan(i) niektóre z mechanizmów ADR	2,
Nie, ale jest Pan(i) członkiem organu ADR	3,
Tak, korzystał(a) Pan(i) z mechanizmów ADR	4,
Tak, regularnie korzysta Pan(i) z tych mechanizmów	5,
Tak, za pomocą organu ADR, którego jest Pan(i) członkiem	6,
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

ZADAJ Q14b TYLKO W FINLANDII – POZOSTALI PRZECHODZĄ DO Q15

Q14b	
------	--

	1,
	2,

	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

DLA WSZYSTKICH

Q15	Termin „Bezpieczeństwo produktu” odnosi się wyłącznie do produktów konsumenckich i nie obejmuje produktów przemysłowych. Produkty niebezpieczne to takie, które nie spełniają standardów bezpieczeństwa, a nie karabiny lub noże. Myśląc obecnie o wszystkich nieżywnościowych produktach na polskim rynku, czy myśli Pan(i), że...?
-----	--

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

W zasadzie wszystkie produkty są bezpieczne	1
Niewielka liczba produktów nie jest bezpieczna	2
Znaczna liczba produktów nie jest bezpieczna	3
Nie dotyczy, ponieważ nie sprzedaje Pan(i) produktów nieżywnościowych	4
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16	Myśląc o wszystkich produktach żywnościowych na polskim rynku, czy myśli Pan(i), że...?
-----	---

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

W zasadzie wszystkie produkty są bezpieczne	1
Niewielka liczba produktów nie jest bezpieczna	2
Znaczna liczba produktów nie jest bezpieczna	3
Nie dotyczy, ponieważ nie sprzedaje Pan(i) produktów żywnościowych	4
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

METRYCZKA

PROG: Sumę należy wpisać bezpośrednio w lokalnej walucie; waluta ta zostanie automatycznie przeliczona na euro (tabela z przelicznikiem została wysłana)

D1	Jaki był obrót Pana/i firmy w zeszłym roku?
----	---

ANK: JEŚLI "NIE WIE/ BRAK ODPOWIEDZI", KOD '999'

										PLN
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----

FL300 D2 TREND MODIFIED

--

D2	Czy używa Pan/i następujących kanałów sprzedaży detalicznej?
----	--

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

Handel elektroniczny/ Internet	1,
Zamówienie pocztowe (za pośrednictwem poczty)	2,
Telesprzedaż/ centrum telefoniczne (wyłączając handel elektroniczny, np. sprzedaż telefoniczna, telezakupy)	3,
Sprzedaż za pośrednictwem przedstawicieli odwiedzających konsumentów w ich domach	4,
Bezpośrednia sprzedaż detaliczna (tj. w sklepie)	5,
Inne (NIE ODCZYTUJ)	6,
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

--

D3	Czy sprzedaje Pan(i) żywność lub inne towary konsumentom końcowym? „Przez żywność rozumiemy: żywność, którą konsument może zjeść w domu, wziąć na wynos lub zjeść na miejscu”.
----	--

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak, sprzedaję żywność	1
Tak, sprzedaję inne towary	2
Tak, sprzedaję zarówno żywność, jak i inne towary	3
Nie	4

NEW BASED ON FL300 D4

--

D4	W jakim języku są Państwo gotowi prowadzić sprzedaż dla konsumentów końcowych?
----	--

(NIE ODCZYTYWAĆ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

Bułgarski	1,
Czeski	2,
Duński	3,
Holenderski	4,
Angielski	5,
Estoński	6,
Fiński	7,
Francuski	8,
Niemiecki	9,
Grecki	10,
Węgierski	11,

Irlandzki	12,
Włoski	13,
Łotewski	14,
Litewski	15,
Maltański	16,
Polski	17,
Portugalski	18,
Rumuński	19,
Słowacki	20,
Słoweński	21,
Hiszpański	22,
Szwedzki	23,
Islandzki	24,
Norweski	25,
Luksemburski	26,
Rosyjski	27,
Inne	28,
Nie wiem/brak odpowiedzi	29,

NEW BASED ON FL300 D6