

ZA5615

**Flash Eurobarometer 332
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Poland**

FL332 - PL

Postawy konsumentów wobec handlu transgranicznego i ochrony konsumenta

D1 Ile ma Pan(i) lat?

(ZAPISZ – JEŚLI „ODMOWA” KOD „99”)

--	--

D2 Płeć respondenta

mężczyzna	1
kobieta	2

SPRZEDAWCA JEST SPRZEDAWCĄ DETALICZNYM TOWARÓW – W SKLEPIE LUB PRZEZ STRONĘ INTERNETOWĄ / DOSTAWCA JEST SPRZEDAWCĄ USŁUG

DLA WSZYSTKICH

--

Q1 Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy dokonał(a) Pan(i) zakupu przez Internet, telefon lub za pośrednictwem poczty jakiegokolwiek produktu lub usługi w Polsce lub w innym kraju w jeden z następujących sposobów...?

(MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

	ODCZYTAJ	Tak, od sprzedawcy/dostawcy posiadającego siedzibę w Polsce	Tak, od sprzedawcy/dostawcy posiadającego siedzibę w innym kraju Unii Europejskiej	Tak, od sprzedawcy/dostawcy posiadającego siedzibę poza Unią Europejską	Nie	Nie wie/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)
--	----------	---	--	---	-----	--

1	przez Internet (stronę internetową, e-mail itp.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	przez telefon	1,	2,	3,	4,	5,
3	za pośrednictwem poczty (z katalogu, przez zamówienie pocztowe itp.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

ZADAJ Q2.1, JEŚLI „Tak, od sprzedawcy/ dostawcy posiadającego siedzibę w Polsce”, KOD 1 W Q.1.1 I\ LUB Q1.2 I\ LUB Q1.3 – POZOSTALI PRZECHODZĄ DO Q2.2.

PROG: Suma musi być podana bezpośrednio w lokalnej walucie; suma zostanie automatycznie przeliczona na euro (tabela do przeliczenia została wysłana)

ZADAJ Q3, JEŚLI KOD 1 LUB 2 W Q1.1 LUB Q1.2 LUB Q1.3 – POZOSTALI PRZECHODZĄ DO Q4

Q3 Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy przydarzyła się Panu(i) któraś z następujących sytuacji, kiedy kupował(a) Pan(i) coś przez Internet, telefon lub za pośrednictwem poczty w Polsce lub gdzie indziej?

(JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU)

	ODCZYTAJ	Przydarzył o się	Nie przydarzył o się	[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)
1	Opóźnienie w dostawie czegoś zakupionego od sprzedawcy/dostawcy usytuowanego w Polsce	1	2	3
2	Zakupił(a) Pan(i) coś od sprzedawcy/dostawcy usytuowanego w Polsce i to nie zostało w ogóle dostarczone	1	2	3
3	Opóźnienie w dostawie czegoś zakupionego od sprzedawcy/dostawcy usytuowanego w innym kraju Unii Europejskiej	1	2	3
4	Zakupił(a) Pan(i) coś od sprzedawcy/dostawcy usytuowanego w innym kraju Unii Europejskiej i to nie zostało w ogóle dostarczone	1	2	3
5	Chciał(a) Pan(i) kupić coś od sprzedawcy/dostawcy w innym kraju Unii Europejskiej, ale sprzedawca nie dostarczał lub nie sprzedawał produktu do Polski.	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

DLA WSZYSTKICH

Q4 Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy kupił(a) Pan(i) jakiegokolwiek produkty, będąc na wakacjach, w podróży biznesowej lub podróżując w celach zakupowych w innych krajach Unii Europejskiej?

(TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

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

FL 299 Q2

Q5 Myśląc ogólnie o zakupie towarów lub usług od sprzedawców/ dostawców usytuowanych gdziekolwiek w Unii Europejskiej, które nazywamy „zakupami transgranicznymi”, proszę mi powiedzieć, w jakim stopniu zgadza się lub nie zgadza się Pan(i) z każdym z następujących stwierdzeń

(JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU)

	ODCZYTAJ	zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)
1	Jest Pan(i) przygotowany(a) do zakupu towarów i usług używając innego języka Unii Europejskiej	1	2	3	4	5
2	Wie Pan(i), gdzie można uzyskać informację lub poradę dotyczącą zakupów transgranicznych w Unii Europejskiej.	1	2	3	4	5
3	W ciągu następujących 12 miesięcy zamierza Pan(i) zrobić zakupy transgraniczne warte więcej niż te zrobione w ciągu ostatnich 12 miesięcy	1	2	3	4	5
4	Nie jest Pan(i) zainteresowany(a) robieniem transakcji transgranicznych w Unii Europejskiej w ciągu następujących 12 miesięcy	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6 Dla każdego z poniższych, czy czuje się Pan(i) pewniej dokonując zakupów u sprzedawców/dostawców usytuowanych w innym kraju Unii Europejskiej, czy też w Polsce czy równie pewnie u obu?

(JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU)

	ODCZYTAJ	Czuł(a)by się pewniej dokonując zakupów u sprzedawców z innych krajów Unii Europejskiej	- Czuł(a)by się pewniej dokonując zakupów u sprzedawców z Polski niż z innych krajów Unii Europejskiej	- Równie pewny(a)	[Nie wie/brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)
--	----------	---	--	-------------------	--

1	Zakup towarów lub usług przez Internet	1	2	3	4
2	Zakup towarów lub usług przez telefon lub pocztą	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7	Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy znalazł(a) się Pan(i) w którejś z następujących sytuacji?
----	---

(JEDNA ODPOWIEŹ W WIERSZU)

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

1	Natknął(natknęła) się Pan(i) na niezamawiane reklamy, komunikaty lub oferty (sprzedaż przez telefon, spam w poczcie elektronicznej, handlowe SMS itp.)	1	2	3
2	Natknął(natknęła) się Pan(i) na nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd reklamy, komunikaty lub oferty	1	2	3
3	Odpowiedział(a) Pan(i) na reklamę lub ofertę, która okazała się wprowadzająca w błąd lub nieprawdziwa	1	2	3
4	Natknął(natknęła) się Pan(i) na oszukańcze reklamy, komunikaty lub oferty	1	2	3
5	Odpowiedział(a) Pan(i) na reklamę lub ofertę, która okazała się oszukańcza	1	2	3

6	Spotkał(a) się Pan(i) z wyolbrzymionymi lub wprowadzającymi w błąd oświadczeniami o korzystnych efektach produktu dla środowiska.	1	2	3
---	---	---	---	---

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8 Załóżmy, że zamówił(a) Pan(i) jakiś towar za pośrednictwem poczty, telefonu lub Internetu. Czy sądzi Pan(i), że ma Pan(i) prawo bez podawania przyczyny zwrócić zamówiony towar w ciągu 4 dni po jego dostarczeniu i otrzymać z powrotem pieniądze?

(TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

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

EB73.3 QA6

Q9 Proszę sobie wyobrazić, że bez Pana/i winy zepsuła się nowa lodówka, którą kupił(a) Pan(i) 18 miesięcy temu. Nie wykupił(a) Pan(i) przedłużonej gwarancji handlowej. Czy ma Pan(i) prawo do bezpłatnej naprawy lub wymiany lodówki?

(TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

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

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10 Proszę sobie wyobrazić, że otrzymuje Pan(i) pocztą dwie edukacyjne płyty DVD, których Pan(i) nie zamawiał(a), wraz z fakturą za te produkty na kwotę 80 złotych. Czy ma Pan(i) obowiązek zapłacić tę fakturę?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Nie, i nie mam obowiązku odsyłać płyt DVD	1
Nie, pod warunkiem, że odeślę płyty DVD	2
Tak, mam obowiązek zapłacić	3
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11 Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, natknął(natknęła) się Pan(i) na jakikolwiek problem, kiedy kupował(a) Pan(i) coś w Polsce?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak - i złożył(a) Pan (i) na to skargę sprzedawcy/dostawcy/producentowi	1
Tak - ale nie złożył(a) Pan(i) na to skargi sprzedawcy/dostawcy/producentowi	2
Nie	3
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

ZADAJ Q12.1, JEŚLI „Tak - i wniosłem/am z tego powodu skargi u sprzedawcy/ dostawcy/ producenta”, KOD 1 W Q11 – POZOSTALI PRZECHODZĄ DO Q12.2.

Q12.1 Czy ogólnie rzecz biorąc był(a) Pan(i) zadowolony(a) czy też nie ze sposobu rozpatrzenia Pana(i) reklamacji przez sprzedawcę/dostawcę/producenta?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Bardzo zadowolony(a)	1
Raczej zadowolony(a)	2
Raczej niezadowolony(a)	3
W ogóle niezadowolony(a)	4
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	5

FL 299 Q10A

ZADAJ Q12.2, JEŚLI „Tak - ale nie wniosłem/am z tego powodu skargę u sprzedawcy/ dostawcy/ producenta”, KOD 2 W Q11 – POZOSTALI PRZECHODZĄ DO Q13.

Q12.2 Jakie były główne powody tego, że nie złożył(a) Pan(i) reklamacji?

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

Było mało prawdopodobne, żeby Pan(i) rozwiązał(a) w sposób satysfakcjonujący problem, który Pan(i) napotkał(a)	1,
Chodziło o zbyt małe kwoty	2,
Nie wiedział(a) Pan(i), jak lub gdzie złożyć reklamację	3,
Nie był(a) Pan(i) pewny(a) swoich praw konsumenckich	4,
Uważał(a) Pan(i), że będzie to za długo trwało	5,
Składał(a) Pan(i) w przeszłości skargi w związku z innymi problemami, ale nie odniosły skutku	6,
Nie składał(a) Pan(i) reklamacji sprzedawcy/dostawcy, ale poszedł(poszła) Pan(i) bezpośrednio do trzeciej strony (stowarzyszenia konsumentów, radcy prawnego, arbitrażu, mediacji, organu pojednawczego, sądu)	7,
Inne (SPONTANICZNIE)	8,
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

ZADAJ Q13, JEŚLI „ Raczej niezadowolony/a” (KOD 3) lub „ W ogóle niezadowolony/a” (KOD 4) W Q12.1 – INNI PRZECHODZĄ DO Q14.

Q13 Jak dalej Pan(i) postępował(a)?

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

Nie podjął(ęła) Pan(i) żadnych dalszych działań	1,
Poprosił(a) Pan(i) o poradę stowarzyszenie konsumenckie \ punkt porad konsumenckich	2,
Poprosił(a) Pan(i) o poradę prawnika	3,
Wniósł(wniosła) Pan(i) sprawę do instytucji/organizacji arbitrażowej, mediacyjnej, pojednawczej (np. sąd polubowny)	4,
Wniósł(wniosła) Pan(i) sprawę do sądu	5,
Wniósł Pan(i) reklamację do władz publicznych (władz konsumenckich, władz regulacyjnych, lokalnych/regionalnych władz)	6,
Inne (SPONTANICZNIE)	7,
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	8,

FL 299 Q11

DLA WSZYSTKICH

Q14 Proszę powiedzieć o każdym z następujących stwierdzeń, czy zgadza się z nim Pan(i) czy też nie. W Polsce ...

(JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU)

	ODCZYTAJ	zdecydowanie się zgadzam	Zgadzam się	Nie zgadzam się	zdecydowanie się nie zgadzam	[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)
1	Łatwo jest rozwiązywać spory ze sprzedawcami/dostawcami za pośrednictwem instytucji/organizacji arbitrażowej, mediacyjnej, pojednawczej (gdy produkt jest wadliwy, opóźniona dostawa, brak dostawy itp.)	1	2	3	4	5

2	Łatwo jest rozstrzygać spory ze sprzedawcami/dostawcami na drodze sądowej	1	2	3	4	5
3	Ma Pan(i) zaufanie do niezależnych organizacji konsumenckich, że chronią Pana(i) prawa, jako konsumenta	1	2	3	4	5
4	Ma Pan(i) zaufanie do władz, że chronią Pana(i) prawa, jako konsumenta	1	2	3	4	5
5	Ma Pan(i) poczucie właściwej ochrony przez istniejące zasady ochrony konsumentów	1	2	3	4	5
6	Ogólnie rzecz biorąc, sprzedawcy/dostawcy w Polsce przestrzegają Pana(i) praw jako konsumenta	1	2	3	4	5
7	Zmienił(a) Pan(i) swoje zachowania jako konsumenta pod wpływem historii zasłyszanej w mediach (np. zmienił(a) sklep lub produkt)	1	2	3	4	5
8	Regularnie oglądam programy telewizyjne lub słucham programów radiowych poświęconych sprawom konsumenckim	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

ODCZYTAJ: 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 strzelby czy noże.

Q15 Kiedy myśli Pan(i) o wszystkich produktach niespożywczych, które są obecnie dostępne na polskim rynku, to czy uważa 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
[To zależy od produktu] (SPONTANICZNIE)	4

[Nie wie/brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ) 5

FL 299 Q13

Q16 A kiedy myśli Pan(i) o wszystkich produktach spożywczych, które są obecnie dostępne na polskim rynku, to czy uważa Pan(i), że...?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

W zasadzie wszystkie produkty spożywcze są bezpieczne	1
Niewielka liczba produktów spożywczych nie jest bezpieczna	2
Znaczna liczba produktów spożywczych nie jest bezpieczna	3
[To zależy od produktu] (SPONTANICZNIE)	4
[Nie wie/brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	5

FL 299 Q14

Q17 Czy kiedyś osobiście odczuł(a) Pan(i) skutki wycofania produktu z rynku?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak - produkt niespożywczy	1
Tak - produkt spożywczy	2
Tak, obu	3
Nie	4
[Nie wie/brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	5

FL 299 Q15

Q18 Biorąc pod uwagę wszystko, co kupił(a) Pan(i) w ostatnim tygodniu; czy wpływ któregośkolwiek produktu (czy usługi) na środowisko wpłynął na Pana(i) wybór?

(TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

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

FL 299 Q17

DLA WSZYSTKICH

METRYCZKA

D4 Ile miał(a) Pan(i) lat, kiedy skończył(a) Pan(i) kształcenie - szkołę lub studia - odbywane w trybie dziennym?

(ANKIETER: JEŚLI "NADAL SIĘ UCZY/STUDIUJE W SYSTEMIE DZIENNYM", WPISZ 00. JEŚLI "NIGDY NIE UCZYŁEM(AM) SIĘ W SYSTEMIE DZIENNYM", WPISZ 01. JEŚLI "ODMOWA", WPISZ 98. JEŚLI "TRUDNO POWIEDZIEĆ \ NIE PAMIĘTAM", WPISZ 99)

--	--

FL 999 D4

--

D5 Odnośnie Pana(i) obecnego zawodu, czy powiedział(a)by Pan(i), że jest Pan(i) osobą samozatrudnioną, pracownikiem umysłowym, pracownikiem fizycznym czy też nie pracuje Pan(i)? Czy to znaczy, że jest Pan(i)

JEŚLI JEST PODANA ODPOWIEDŹ W GŁÓWNEJ KATEGORII, ODCZYTAJ ODPOWIEDNIE PODKATEGORIE

Samozatrudniony	
Rolnik, leśnik, rybak	1
Właściciel sklepu, rzemieślnik	2
Specjalista wolnego zawodu (prawnik, lekarz, księgowy, architekt itd.)	3
Szef firmy	4
Inny	5
Pracownik umysłowy	
Zatrudnieni na etacie specjaliści (zatrudnieni lekarze, prawnicy, architekci, księgowi)	6
Zarząd, główni dyrektorzy, wyższa kadra kierownicza	7
Średnia kadra kierownicza	8
Urzędnik państwowy	9
Pracownik biurowy	10
Inny pracownik (sprzedawca, pielęgniarka itp.)	11
Inny	12
Pracownik fizyczny	
Kierownik\brygadzysta	13
Pracownik fizyczny	14
Pracownik fizyczny niewykwalifikowany	15
Inny	16
Nie pracuje	
Osoba zajmująca się domem	17
Student(ka) (w trybie dziennym)	18
Emeryt(ka)\rencist(k)a	19
Poszukujący(a) pracy	20
Inny	21
Odmowa (SPONTANICZNIE)	22

FL 999 D5

--

D6 Czy ma Pan(i) w domu Internet?

--

Tak

1

Nie	2
-----	---

FL 999 D6

D12	W którym województwie mieszka Pan(i) obecnie ?
-----	--

(ODCZYTAJ, JEŚLI KONIECZNE – TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

--	--	--

D13	Czy powiedział(a)by Pan(i), że mieszka...?
-----	--

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

na obszarze wiejskim lub na wsi	1
w średnim lub małym mieście	2
w dużym mieście	3
TRUDNO POWIEDZIEĆ (NIE ODCZYTUJ)	4

D18	Czy posiada Pan(i) telefon komórkowy?
-----	---------------------------------------

(NIE ODCZYTUJ)

TAK	1
NIE	2

D20	Czy w swoim gospodarstwie domowym ma Pan(i) telefon stacjonarny?
-----	--

(NIE ODCZYTUJ)

TAK	1
NIE	2

D22	Proszę powiedzieć, ile osób w wieku 15 lat lub więcej jest w Pana(i) gospodarstwie domowym, łącznie z Panem(ią)?
-----	--

(ZAPISZ – JEŚLI „TRUDNO POWIEDZIEĆ”, KOD „98” – JEŚLI „ODMOWA”, KOD „99”)

		Liczba osób w wieku 15 lat lub więcej w gospodarstwie domowym
--	--	---

wording changed