

**ZA5942**

**Flash Eurobarometer 396  
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire  
Italy**

Flash Eurobarometro FL396 - Atteggiamento dei rivenditori nei confronti del commercio transfrontaliero e della tutela dei consumatori nel 2014

A Numero dell'indagine

--	--	--	--

--

B Codice Paese

--	--

--

C Numero del questionario

--	--	--	--	--	--

--

NACE Codice NACE (informazioni campione)

--

				Codice NACE - 4 cifre
--	--	--	--	-----------------------

--

--

SIZE Dimensioni dell'azienda (informazioni campione)

--

				Dimensioni dell'azienda
--	--	--	--	-------------------------

--

(INTRO1) Buongiorno, sono (NOME) di TNS Italia. Posso parlare con (NOME DELL'INTERVISTATO O TITOLO/DESCRIZIONE DEL RUOLO SE NON VIENE DATO ALCUN NOME)?

(INTRO2) SE IL CENTRALINISTA CHIEDE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE: Stiamo contattando i principali decision maker nelle aziende di tutta Europa per conoscere la loro opinione su tematiche attuali relative al mondo degli affari. I risultati saranno utilizzati per sostenere il processo decisionale e progettare le future politiche europee. Apprezzerai molto il suo contributo e poter includere la sua opinione nello studio.

SE L'INTERVISTATO ELEGGIBILE NON E' DISPONIBILE, PRENDERE UN APPUNTAMENTO

(INTRO3) (QUANDO SI PARLA AGLI INTERVISTATI SELEZIONATI) Buongiorno, sono (NOME) di TNS Italia, un Istituto nazionale di ricerche di mercato.

SE P5d<>" E P5d<> 999 MOSTRARE "RIFERIMENTO DATO DA: " & P5d (SULLO STESSO SCHERMO DELL'INTRO3)

(INTRO4) Stiamo contattando i principali decision maker in diverse aziende in tutta Europa per conoscere la loro opinione su tematiche attuali relative al mondo degli affari e apprezzeremmo molto il suo contributo. I risultati saranno utilizzati per sostenere il processo decisionale e progettare le future politiche europee. Potrebbe dedicarmi un po' del Suo tempo per rispondere ad alcune domande? L'intervista non durerà più di 15 minuti

PORRE LAN1 SOLO IN BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 In quale lingua vuole svolgere questa intervista?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Austria - Tedesco	1
Belgio - Olandese	2
Belgio - Francese	3
Bulgaria - Bulgaro	4
Croazia - Croato	5
Repubblica ceca - Ceco	6
Danimarca - Danese	7
Estonia - Estone	8
Estonia - Russo	9
Finlandia - Finlandese	10
Finlandia - Svedese	11
Francia - Francese	12
Germania - Tedesco	13
Grecia - Greco	14
Ungheria - Ungherese	15
Islanda - Islandese	16
Irlanda - Inglese	17
Irlanda - Irlandese	18
Italia - Italiano	19
Lettonia - Lettone	20
Lettonia - Russo	21
Lituania - Lituano	22
Lussemburgo - Lussemburghese	23
Lussemburgo - Francese	24
Lussemburgo - Tedesco	25
Macedonia - Macedone	26
Macedonia - Albanese	27
Malta - Maltese	28
Malta - Inglese	29
Montenegro - Montenegrino	30
Paesi Bassi - Olandese	31
Norvegia - Norvegese	32
Polonia - Polacco	33
Portogallo - Portoghese	34
Repubblica cipriota - Greco	35
Romania - Rumeno	36
Slovacchia - Slovacco	37

Slovenia - Sloveno	38
Spagna - Catalano	39
Spagna - Spagnolo	40
Svezia - Svedese	41
Svizzera - Tedesco	42
Svizzera - Francese	43
Svizzera - Italiano	44
Turchia - Turco	45
Turchia - Curdo	46
Comunità turco-cipriota - Turco	47
Regno Unito - Inglese	48
Stati Uniti d'America - Inglese	49

--

(RASSICURARE L'INTERVISTATO) Vorrei rassicurarLa del fatto che la sua partecipazione è assolutamente facoltativa e tutte le sue risposte saranno trattate in maniera confidenziale. Per esigenze di controllo qualità e per scopi di formazione interna questa intervista potrebbe essere registrata. Le rivolgerò prima di tutto qualche domanda utile ai fini delle analisi statistiche...

A TUTTI

--

P1 La Sua azienda vende direttamente ai consumatori finali?

--

Si	1
No	2

FL359 P1

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
--	--	--	--	--	------------

FL359 P2a

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 sa/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	5

FL359 P2b

SE "MENO DI 10 DIPENDENTI", P2b=1 o SE "NON SA", P2b=5, CHIUDERE L'INTERVISTA - ALTRI PASSARE A P3

P3 Qual è esattamente la Sua posizione in azienda?

(NON LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Direttore generale	1
Direttore commerciale/vendite	2
Responsabile marketing	3
Altro (SPECIFICARE)	4

FL359 P3

PORRE P3o E P4 SE "ALTRO", CODICE 4 IN P3 - ALTRI PASSARE A D2

P3o Quale altra posizione?

(SCRIVERE)

2 2 (2032,2033-2036)

--

FL359 P3o

P4 Nell'ambito della sua azienda, lei partecipa alle decisioni aziendali?

(UNA SOLA RISPOSTA)

Si	1
No	2

FL359 P4

PORRE P5a, P5b, P5c, P5d E P5e SE "NO", CODICE 2 IN P4 - SE "SI", CODICE 1 IN P4  
PASSARE A D2

--

P5a Sono desolato ma per questo studio possiamo intervistare solo persone che abbiano responsabilità nel processo decisionale aziendale. Può cortesemente dirmi il nome della persona che gestisce le attività commerciali dell'azienda (direttore commerciale, direttore vendite, responsabile marketing)?

(INT.: ANNOTARE IL NOME DELLA PERSONA DI RIFERIMENTO - SE "NESSUNA RISPOSTA\RIFIUTA", CODICE '999')

10 2 (2038,2039-2058)

--

FL359 P5a

--

P5b Qual è il suo titolo?

(INT.: ANNOTARE IL TITOLO DELLA PERSONA DI RIFERIMENTO - SE "NESSUNA RISPOSTA\RIFIUTA", CODICE '999')

10 2 (2059,2060-2079)

--

FL359 P5b

--

P5c Può darmi il numero del suo interno o la sua linea diretta, per favore?

(INT.: ANNOTARE IL NUMERO DELL'INTERNO/DELLA LINEA DIRETTA DELLA PERSONA DI RIFERIMENTO - SE "NESSUNA RISPOSTA\RIFIUTA", CODICE '999')

10 2 (2080,2081-2100)

--

--

FL359 P5c
-----------

--

P5d	Sto parlando con (NOME DATO)?
-----	-------------------------------

(INT.: ANNOTARE IL NOME DELLA PERSONA CON CUI SI STA PARLANDO - SE "NESSUNA RISPOSTA\RIFIUTA", CODICE '999')	
--	--

10	2	(2101,2102-2121)
----	---	------------------

--

FL359 P5d
-----------

--

P5e	REINDIRIZZAMENTO DELLA CHIAMATA
-----	---------------------------------

(UNA SOLA RISPOSTA)
---------------------

L'intervistato passa la chiamata alla persona di riferimento	1
La persona di riferimento verrà chiamata in seguito	2

FL359 P5e
-----------

SE CODICE 1 IN P5e ALLORA PASSARE A INTRO3 - SE CODICE 2 CHIUDERE IL CONTATTO
---

A TUTTI
---------

D2: ESCLUDERE IL PAESE DELL'INTERVISTA DAL GRUPPO DI RISPOSTE "STATI MEMBRI DELL'UE"; CODICE 29 - CODICE SINGOLO
--

D2	Oltre all'Italia, verso quali Paesi UE effettua attualmente vendite transfrontaliere rivolte a consumatori finali? Una "vendita transfrontaliera" è una vendita a un consumatore finale residente in uno Stato Membro dell'UE diverso da quello del venditore. Non include vendite effettuate presso punti vendita fisici.
----	--

(NON LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)
--

Stati Membri dell'UE	
Austria	1,
Belgio	2,
Bulgaria	3,
Croazia	4,
Cipro	5,
Repubblica Ceca	6,
Danimarca	7,
Estonia	8,
Finlandia	9,
Francia	10,
Germania	11,
Grecia	12,
Ungheria	13,
Irlanda	14,
Italia	15,
Lettonia	16,
Lituania	17,
Lussemburgo	18,
Malta	19,
Olanda	20,
Polonia	21,
Portogallo	22,
Romania	23,
Slovacchia	24,
Slovenia	25,
Spagna	26,
Svezia	27,
Regno Unito	28,
Nessun altro Paese UE oltre all'Italia	29,
Non sa/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	30,

NEW

D4	Utilizza i seguenti canali di vendita?
----	--

(LEGGERE - POSSIBILI PIU' RISPOSTE)
-------------------------------------

E-commerce	1,
Commercio mobile (l'acquirente effettua l'acquisto tramite speciali applicazioni su dispositivi mobili come smartphone o tablet)	2,
Per corrispondenza (per posta)	3,
Televendite/call center (per es. vendite telefoniche, vendite in TV) escluso l'e-commerce	4,
Vendite attraverso rappresentanti che si recano presso le abitazioni dei consumatori	5,
Vendita diretta al dettaglio (cioè negozi)	6,
Altro [NON LEGGERE]	7,
Non sa/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND
-------------------------

PORRE D5a SE "VENDE ONLINE ED EFFETTUA VENDITE TRANSFRONTALIERE" (D4=1 O 2 E D2 <->29)

D5a La prego di indicarmi quali delle seguenti affermazioni descrivono la Sua situazione:

(LEGGERE - CONSENTITE PIÙ RISPOSTE)

Lei vende online a consumatori finali in Italia	1,
Lei vende online a consumatori finali in altri Paesi UE	2,
Lei vende online a consumatori finali in altri Paesi non appartenenti all'UE	3,
Non sa/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	4,

NEW

PORRE D5b SE "VENDE ONLINE MA NON EFFETTUA VENDITE TRANSFRONTALIERE" (D4=1 O 2 E D2=29)

D5b La prego di indicarmi quali delle seguenti affermazioni descrivono la Sua situazione:

(LEGGERE - CONSENTITE PIÙ RISPOSTE)

Lei vende online a consumatori finali in Italia	1,
Lei vende online a consumatori finali in altri Paesi non appartenenti all'UE	2,
Non sa/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	3,

NEW

A TUTTI

D6 Quali dei seguenti prodotti vendete ai consumatori finali? "Per prodotti alimentari intendiamo: alimenti che i consumatori possono mangiare a casa, portare via o consumare sul posto".

(LEGGERE - CONSENTITE PIÙ RISPOSTE)

Prodotti alimentari	1,
Prodotti non alimentari	2,
Servizi	3,
Altro [NON LEGGERE]	4,
Non so/Nessuna risposta [NON LEGGERE]	5,

FL359 D3

PORRE Q1a SE "L'AZIENDA NON VENDE ONLINE" D4 <->1 O 2

Q1a La Sua azienda sarebbe interessata a vendere online nei prossimi 12 mesi?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Sì, solo a consumatori in Italia	1
Sì, solo a consumatori in altri Paesi UE	2
Sì, a consumatori sia in Italia sia in altri Paesi UE	3

No	4
Non sa/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	5

NEW

PORRE Q1b SE "L'AZIENDA VENDE ONLINE" D4=1 O 2

Q1b La Sua azienda ha in programma di continuare a vendere online nei prossimi 12 mesi?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Si, solo a consumatori in Italia	1
Si, solo a consumatori in altri Paesi UE	2
Si, a consumatori sia in Italia sia in altri Paesi UE	3
No	4
Non sa/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	5

NEW

A TUTTI

Q2 Direbbe che la Sua azienda si sente sicura nella vendita online?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Si, ma solo quando vende ai consumatori in Italia	1
Si, ma solo quando vende ai consumatori in altri Paesi UE	2
Si, sia quando vende ai consumatori in Italia sia quando vende in altri Paesi UE	3
No	4
Non sa/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	5

NEW

PORRE Q3a SE "L'AZIENDA VENDE ONLINE" (D4=1 O 2)

Q3a: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 10

Q3a Quanto incidono i seguenti ostacoli sullo sviluppo delle vendite online verso altri Paesi UE da parte della Sua azienda?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		MOLTO	ABBASTA NZA	NON MOLTO	PER NIENTE	Non sa/Nessun a risposta (NON LEGGERE )
1	Differenze nelle normative fiscali nazionali (ad es. regole in materia di IVA)	1	2	3	4	5

1	Differenze nelle normative fiscali nazionali (ad es. regole in materia di IVA)	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

2	Differenze nelle normative nazionali per la tutela del consumatore	1	2	3	4	5
3	Differenze nel diritto contrattuale nazionale	1	2	3	4	5
4	Costi superiori delle consegne transfrontaliere rispetto alle consegne nazionali	1	2	3	4	5
5	Costi potenzialmente più elevati per la risoluzione di reclami e dispute transfrontaliere	1	2	3	4	5
6	Maggiore rischio di frode e mancati pagamenti nelle vendite transfrontaliere	1	2	3	4	5
7	Costi extra derivanti dalle differenze linguistiche	1	2	3	4	5
8	Costi extra derivanti dai servizi post-vendita nelle transazioni transfrontaliere	1	2	3	4	5
9	Limiti alle vendite transfrontaliere imposti da produttori o fornitori	1	2	3	4	5
10	Costi di trasporto più elevati dovuti alle distanze geografiche	1	2	3	4	5

NEW

PORRE Q3b SE "L'AZIENDA NON VENDE ONLINE" D4 <>1 O 2

Q3b: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 8

Q3b Quanto incidono i seguenti ostacoli sullo sviluppo delle vendite online da parte della Sua azienda?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		MOLTO	ABBASTA NZA	NON MOLTO	PER NIENTE	Non sa/Nessun a risposta (NON LEGGERE )
--	--	-------	----------------	--------------	---------------	--

1	Norme aggiuntive per la tutela del consumatore	1	2	3	4	5
2	Costi di consegna più elevati	1	2	3	4	5
3	Costi potenzialmente più elevati per la risoluzione di reclami e dispute online	1	2	3	4	5

4	Maggiore rischio di frode e mancato pagamento	1	2	3	4	5
5	Costi extra derivanti dai servizi post-vendita	1	2	3	4	5
6	Necessità aggiuntiva di possedere competenze informatiche	1	2	3	4	5
7	Necessità aggiuntiva di avere a disposizione capitale da investire nello sviluppo di applicazioni informatiche	1	2	3	4	5
8	La natura della Sua azienda	1	2	3	4	5

NEW

PORRE Q4 SE "I RIVENDITORI VENDONO PRODOTTI NON ALIMENTARI", CODICE 2 IN D6

Q4	"Sicurezza del prodotto" si riferisce solo ai prodotti usati dai consumatori e non comprende i prodotti ad uso industriale. Un prodotto non è sicuro quando non è conforme agli standard di sicurezza, non perché si tratta di un'arma come un fucile o un coltello. Pensando a tutti i prodotti non alimentari attualmente disponibili sul Suo mercato in Italia, Lei pensa che...?
----	--

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Essenzialmente tutti i prodotti non alimentari sono sicuri	1
Un piccolo numero di prodotti non alimentari non è sicuro	2
Un numero significativo di prodotti non alimentari non è sicuro	3
Non sa/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	4

FL359 Q11

A TUTTI

Q5	Immagini che un consumatore abbia acquistato un bene durevole nuovo 18 mesi fa e che il prodotto smetta di funzionare senza che il consumatore ne abbia colpa, e che non abbia acquistato o usufruito di una garanzia commerciale estesa. Il consumatore ha diritto di farlo riparare o sostituire gratuitamente?
----	---

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Sì	1
No	2
Dipende dal prodotto	3
Non sa/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	4

NEW

Q6: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 4

Q6	Le leggerò 4 affermazioni che riguardano la normativa esistente in Italia relativa alle pratiche commerciali. Alcune sono vietate e alcune no. Per ciascuna affermazione, potrebbe dirmi se pensa sia vietata oppure no?
----	--

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Vietata	Non vietate	Non so/Nessuna risposta (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	Condurre una campagna promozionale che dichiari "Offriamo uno sconto del 60%" anche se i prodotti offerti con uno sconto del 60% sono quasi esauriti	1	2	3
3	Promuovere prodotti per bambini rivolgendosi direttamente ai genitori nelle pubblicità	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 maggiorata	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

PORRE Q7a SE L'AZIENDA VENDE IN ALTRI PAESI UE (D2 <>29)

Q7a: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 5; CODICE 3 - CODICE SINGOLO

Q7a	Per favore mi dica se si è imbattuto in una o più delle seguenti pratiche commerciali sleali da parte della concorrenza negli ultimi 12 mesi:
-----	---

(LEGGERE - MAX. 2 RISPOSTE PER OGNI RIGA)

		Sì, in Italia	Sì, in un altro Paese UE	No	Non so/Nessuna risposta (NON LEGGERE)
1	Offrire prodotti dichiarandoli gratuiti anche se in realtà comportano costi sostanziali	1,	2,	3,	4,
2	Fare pressione sui consumatori con messaggi o telefonate commerciali persistenti	1,	2,	3,	4,

3	Publicizzare un prodotto dichiarando falsamente che è disponibile solo per un periodo limitato	1,	2,	3,	4,
4	Scrivere false recensioni che celano in realtà pubblicità o attacchi contro la concorrenza	1,	2,	3,	4,
5	Inviare prodotti non richiesti ai consumatori chiedendo loro di pagare	1,	2,	3,	4,
6	Altre pratiche commerciali sleali	1,	2,	3,	4,

NEW

PORRE Q7b SE L'AZIENDA NON VENDE IN ALTRI PAESI UE (D2=29)

Q7b: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 5

Q7b Per favore mi dica se si è imbattuto in una o più delle seguenti pratiche commerciali sleali da parte della concorrenza in Italia negli ultimi 12 mesi:

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Si	No	Non sa/Nessuna risposta (NON LEGGERE)

1	Offrire prodotti dichiarandoli gratuiti anche se in realtà comportano costi sostanziali	1	2	3
2	Fare pressione sui consumatori con messaggi o telefonate commerciali persistenti	1	2	3
3	Publicizzare un prodotto dichiarando falsamente che è disponibile solo per un periodo limitato	1	2	3
4	Scrivere false recensioni che celano in realtà pubblicità o attacchi contro la concorrenza	1	2	3
5	Inviare prodotti non richiesti ai consumatori chiedendo loro di pagare	1	2	3
6	Altre pratiche commerciali sleali	1	2	3

NEW

PORRE Q8.5 SOLO SE "IL RIVENDITORE VENDE PRODOTTI NON ALIMENTARI", CODICE 2 IN D6

PORRE Q8.1, Q8.2, Q8.3 e Q8.4 A TUTTI

Q8: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 5

Q8 La prego di dirmi se Lei è totalmente d'accordo, d'accordo, in disaccordo o totalmente in disaccordo con ciascuna delle seguenti affermazioni. In Italia:

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA) (RIPETERE "In Italia:" PRIMA DI OGNI ITEM)

		Totalment e d'accordo	D'accordo	In disaccordo	Totalment e in disaccordo	Non sa/Nessun a risposta (NON LEGGERE )
--	--	-----------------------------	-----------	------------------	---------------------------------	--

1	Le Autorità pubbliche controllano attivamente e assicurano l'osservanza delle leggi a tutela dei consumatori nel Suo settore	1	2	3	4	5
2	Le ONG dei consumatori controllano attivamente l'osservanza delle leggi a tutela dei consumatori nel Suo settore	1	2	3	4	5
3	Gli organi di autoregolamentazione controllano attivamente il rispetto dei codici di condotta o dei codici di comportamento nel Suo settore	1	2	3	4	5
4	I media segnalano regolarmente le aziende che non rispettano le leggi a tutela del consumatore nel Suo settore	1	2	3	4	5
5	Le autorità pubbliche controllano attivamente e assicurano l'osservanza delle leggi sulla sicurezza del prodotto nel Suo settore	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

A TUTTI

Q9: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 2

Q9 Relativamente alla sicurezza dei prodotti, mi dica se le situazioni seguenti si sono verificate nel Suo settore negli ultimi 24 mesi:

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Si	No	Non so/Nessuna risposta (NON LEGGERE)
--	--	----	----	---------------------------------------

1	Le autorità pubbliche hanno chiesto il ritiro o il richiamo di prodotti	1	2	3
2	Le autorità pubbliche hanno divulgato avvertenze di interesse pubblico circa la sicurezza di prodotti	1	2	3

NEW

Q10: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 3

Q10 Le leggerò tre affermazioni relative al rispetto delle leggi per la tutela dei consumatori in Italia. La prego di dirmi se Lei è totalmente d'accordo, d'accordo, in disaccordo o totalmente in disaccordo con ciascuna di esse:

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Totalmente d'accordo	D'accordo	In disaccordo	Totalmente in disaccordo	Non so/Nessuna risposta (NON LEGGERE)
--	--	----------------------	-----------	---------------	--------------------------	---------------------------------------

1	I Suoi concorrenti rispettano le leggi a tutela dei consumatori	1	2	3	4	5
2	Nel Suo settore è facile rispettare le leggi a tutela dei consumatori	1	2	3	4	5
3	Nel Suo settore i costi legati al rispetto delle leggi a tutela dei consumatori sono ragionevoli	1	2	3	4	5

NEW

PORRE Q11 SE L'AZIENDA VENDE IN ALTRI PAESI UE (D2<>29)

Q11: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 3

Q11 Le leggerò ora delle affermazioni simili relative al rispetto delle leggi per la tutela del consumatore in altri Paesi UE. La prego di dirmi se Lei è totalmente d'accordo, d'accordo, in disaccordo o totalmente in disaccordo con ciascuna di esse:

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Totalment e d'accordo	D'accordo	In disaccordo	Totalment e in disaccordo	Non so/Nessun a risposta (NON LEGGERE )
--	--	-----------------------------	-----------	------------------	---------------------------------	--

1	Le aziende Sue concorrenti in altri Paesi UE rispettano le leggi a tutela dei consumatori	1	2	3	4	5
2	Nel Suo settore è facile rispettare le leggi a tutela dei consumatori in altri Paesi UE	1	2	3	4	5
3	Nel Suo settore i costi legati al rispetto delle leggi a tutela dei consumatori sono ragionevoli in altri Paesi UE	1	2	3	4	5

NEW

A TUTTI

Q12 La prego di dirmi se Lei è totalmente d'accordo, d'accordo, in disaccordo o totalmente in disaccordo con la seguente affermazione:

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Totalment e d'accordo	D'accordo	In disaccordo	Totalment e in disaccordo	Non so/Nessun a risposta (NON LEGGERE )
--	--	-----------------------------	-----------	------------------	---------------------------------	--

1	La maggior parte delle dichiarazioni ambientali relative a beni o servizi nel Suo settore in Italia è affidabile	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

PORRE Q13a A TUTTI TRANNE FINLANDIA e SVEZIA

Q13a Conosce qualche organismo per la risoluzione alternativa delle controversie (ADR) (cioè arbitrati, mediatori, ombudsman o altri organismi per la risoluzione delle controversie al di fuori dei tribunali) per risolvere le controversie con i consumatori in Italia?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Sì, e Lei è disposto/a o obbligato/a a utilizzarli	1
Sì, ma Lei non è disposto/a a utilizzarli	2
Sì, ma tali organismi per la risoluzione alternativa delle controversie non si occupano di controversie relative al Suo settore	3
No	4
Non so/Nessuna risposta [NON LEGGERE]	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

PORRE Q13b SOLO IN FINLANDIA

Q13b

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

	1
	2
	3
No	4
Non so/Nessuna risposta	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

PORRE Q13c SOLO IN SVEZIA

Q13c

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

	1
	2
No	3
Non so/Nessuna risposta [NON LEGGERE]	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

PORRE A TUTTI TRANNE FINLANDIA e SVEZIA

Q14a: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 5; CODICE 7 - CODICE SINGOLO

Q14a Negli ultimi 12 mesi, la Sua azienda ha ricevuto reclami da parte di consumatori in Italia?

(LEGGERE - CONSENTITE PIÙ RISPOSTE)

Sì, attraverso servizi clienti interni	1,
Sì, attraverso organizzazioni non governative dei consumatori	2,
Sì, attraverso autorità pubbliche	3,
Sì, attraverso organismi per la risoluzione alternativa delle controversie (come ombudsman, comitati per i reclami dei consumatori, arbitrati, mediatori o altri organismi per la risoluzione delle controversie al di fuori dei tribunali)	4,
Sì, attraverso tribunali	5,
Sì, attraverso altri canali	6,
Non ha ricevuto reclami (NON LEGGERE)	7,

Non sa/Nessuna risposta (NON LEGGERE) 8,

NEW

PORRE Q14b SOLO IN FINLANDIA

Q14b: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 5; CODICE 7 - CODICE SINGOLO

Q14b

(LEGGERE - CONSENTITE PIÙ RISPOSTE)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
NS/NR	8,

NEW

PORRE Q14C SOLO IN SVEZIA

Q14c

(LEGGERE - CONSENTITE PIÙ RISPOSTE)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
NS/NR	8,

NEW

PORRE Q15 SE L'AZIENDA VENDE IN ALTRI PAESI UE (D2<->29)

Q15: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 7; CODICE 9 - CODICE SINGOLO

Q15 Negli ultimi 12 mesi, la Sua azienda ha ricevuto reclami da parte di consumatori in altri Paesi UE?

(LEGGERE - CONSENTITE PIÙ RISPOSTE)

Sì, attraverso servizi clienti interni	1,
Sì, attraverso Centri europei per i Consumatori	2,
Sì, attraverso organizzazioni non governative dei consumatori	3,
Sì, attraverso autorità pubbliche	4,

Si, attraverso organismi per la risoluzione alternativa delle controversie (come ombudsman, comitati per i reclami dei consumatori, arbitrati, mediatori o altri organismi per la risoluzione delle controversie al di fuori dei tribunali)	5,
Si, attraverso il Procedimento europeo per le controversie di modesta entità	6,
Si, attraverso tribunali (se non attraverso il Procedimento europeo per le controversie di modesta entità)	7,
Si, attraverso altri canali	8,
Non ha ricevuto reclami (NON LEGGERE)	9,
Non sa/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	10,

NEW

PORRE Q16 SOLO AI RIVENDITORI CHE HANNO RICEVUTO RECLAMI DA CONSUMATORI NEL PROPRIO PAESE (Q14<>7,8)

Q16: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 6

Q16 Che tipo di reclami ha ricevuto la Sua azienda dai consumatori in Italia nel corso degli ultimi 12 mesi? Si è trattato di reclami...

(LEGGERE - CONSENTITE PIÙ RISPOSTE)

Relativi al prodotto	1,
Relativi a una mancata consegna o ritardo	2,
Relativi a termini contrattuali	3,
Relativi a spese supplementari	4,
Relativi alla sicurezza dei prodotti	5,
Relativi ai rimedi offerti dall'azienda in seguito a un reclamo	6,
Altro [NON LEGGERE]	7,
Non sa/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	8,

NEW

PORRE Q17 SOLO AI RIVENDITORI CHE VENDONO AD ALTRI PAESI UE E CHE HANNO RICEVUTO RECLAMI DA CONSUMATORI IN ALTRI PAESI UE (D2<>29 E Q15<>9, 10)

Q17: RUOTARE ITEM DA 1 A 6

Q17 Che tipo di reclami ha ricevuto la Sua azienda dai consumatori in altri Paesi UE nel corso degli ultimi 12 mesi? Si è trattato di reclami...

(LEGGERE - CONSENTITE PIÙ RISPOSTE)

Relativi al prodotto	1,
Relativi a una mancata consegna o ritardo	2,
Relativi a termini contrattuali	3,
Relativi a spese supplementari	4,
Relativi alla sicurezza dei prodotti	5,
Relativi ai rimedi offerti dall'azienda in seguito a un reclamo	6,
Altro [NON LEGGERE]	7,
Non sa/Nessuna risposta (NON LEGGERE)	8,

NEW



FL359 D4

Siamo arrivati alla fine dell'intervista, la ringraziamo del tempo che ci ha dedicato. Le ricordo che io sono (NOME). Qualora avesse bisogno di delucidazioni in merito alla validità del sondaggio o di informazioni sull'azienda potrà chiamare il numero che abbiamo messo a disposizione appositamente per questa indagine. Vuole che le lasci il numero? [TNS ITALIA 02 36635185]







)

)

)

)

)





























