

**ZA4534**

**Flash Eurobarometer 186  
Business attitudes towards cross-border sales and  
consumer protection**

**Country Specific Questionnaire  
Spain**

# FL186

## Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2006: B2C Cross Border Trade

### INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Hola/Buenos días / Buenas tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y le llamo de la empresa GALLUP.  
Estamos llevando a cabo un estudio de opinión para la Comisión Europea entre las personas que toman las decisiones dentro de la compañía. La encuesta llevaría en torno a 10 minutos para completarse.

ENTREVISTADOR: SI SE FACILITA EL NOMBRE EN EL APARTADO "FACILITADO POR LA EMPRESA" USAR ESTE NOMBRE, EN CASO CONTRARIO SELECCIONAR EL NOMBRE APROPIADO DE AQUELLOS FACILITADOS EN EL CAMPO "MUESTRA ORIGINAL"

¿Podría hablar con [NOMBRE]?

SI NO SE FACILITA EL NOMBRE EN LA MUESTRA,  
ENTREVISTADOR LEER

¿Puedo hablar con la persona con capacidad de decisión en su empresa, quien es responsable de las ventas de la empresa o de las decisiones de marketing, incluyendo los aspectos legales?

ENTREVISTADOR: SI NO SE FACILITA LA PERSONA DE CONTACTO EN LA MUESTRA, INTENTAR CONTACTAR CON LA PRINCIPAL PERSONA CON CAPACIDAD DE DECISIÓN DENTRO DE LA EMPRESA. ÉSTOS SON: EL DIRECTOR GENERAL, EL DIRECTOR DE MARKETING U OTRO LÍDER RESPONSABLE DE VENTAS, INCLUYENDO ASPECTOS LEGALES)..

- 00 - El responsable seleccionado está al teléfono ..... SKIP SC1  
01 - La persona que toma las decisiones está disponible ..... SKIP SC1

Volver a llamar: -----

02 - Programar hora para volver a llamar (Marca este código en el caso que no puedas contactar con la persona que toma las decisiones, por ejemplo si solamente se logra contactar con la secretaria, recepción, compañero de trabajo etc, o no puedes establecer la disponibilidad y/o competencia de la persona)

03 - La persona a responder no está disponible ahora o más adelante, es posible seleccionar a otra persona

04 - La persona no es competente para responder

05 - Rechazo por secretaria, recepcionista, etc. - RECHAZO SUAVE

No volver a llamar: -----

06 - La persona no está disponible durante el trabajo de campo, ninguna otra persona está disponible

07 - Rechazo por la persona seleccionada - RECHAZO TAJANTE

08 - Barrera del lenguaje

09 - No se puede obtener el nombre y la dirección de la persona que toma las decisiones

10 - La empresa está en proceso de liquidación

IF SC0=1

LEER CUANDO CONSIGAMOS HABLAR CON LA PERSONA QUE TOMA LAS DECISIONES EN LA COMPAÑÍA SI ES DIFERENTE DE LA PERSONA QUE SE HA CONTACTADO:

Hola/Buenos días / Buenas tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y le llamo de la empresa GALLUP. Estamos llevando a cabo un estudio de opinión para la Comisión Europea entre las personas que toman las decisiones dentro de la compañía La encuesta llevaría en torno a 10 minutos para completarse.

(LEER A TODOS)

SC1. Este estudio es parte de un estudio a lo ancho de la Unión Europea que recoge la opinión de las personas con capacidad de decisión de las empresas en aquellas actividades de comercio minorista en el extranjero destinadas a los consumidores , y más específicamente en las leyes sobre contratos del consumidor y su papel en el comercio minorista en el extranjero . El cuestionario llevará cerca de 10 minutos para completarlo. El secreto de sus respuestas será mantenido. ¿Podría ayudarme por favor con sus respuestas?

- 01 - Acuerdo, comenzar la entrevista ahora.
- 02 - Acuerdo,comenzar entrevista en otra hora

Volver a llamar:-----

03 - La persona a responder no esta disponible ahora o más adelante, es posible seleccionar a otra persona

(NOMBRE EN LA PANTALLA)

04 - La persona no es competente en estos temas (NOMBRE EN LA PANTALLA)

No volver a llamar:-----

04 - La persona no está disponible durante el trabajo de campo, ninguna otra persona está disponible

05 - Rechazo por la persona seleccionada

06 - Barrera del lenguaje

07 - No se puede obtener el nombre y la dirección de la persona que toma las decisiones

08 - La empresa está en proceso de liquidación

SC3. ¿Cuál es su puesto en la empresa?

- 1 - Director gerente, director general, etc
- 2 - director de marketing
- 3 - principal asesor legal
- 4 - Otra persona con capacidad de decisión responsable de ventas de la empresa

**HORARIO EN LA PANTALLA Si se consiguió llegar al entrevistado deseado**

¿Puede por favor facilitarme el número de teléfono donde desea que le vuelva a llamar?

Número de teléfono.: \_\_\_\_\_

Por favor, ¿puede facilitarme su nombre?: \_\_\_\_\_

Y, ¿su cargo es?: \_\_\_\_\_

¿A qué hora le gustaría que le volviéramos a llamar? (AAMMDDHHMM)

Muchas gracias por su ayuda,nosotros volveremos a contactar con usted como hemos acordado

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Hola/Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y llamo de la empresa Gallup. La última vez que le llamé me sugirió que le llamara ahora para poder realizar un estudio de opinión para la Comisión Europea entre personas que toman la decisión en los negocios. ¿Podríamos comenzar la entrevista?

- 1 - Si
- 2- Fijar una nueva cita

**HORARIO EN LA PANTALLA Si no se puede contactar con el encuestado elegido**

Puede facilitarme el nombre de la persona adecuada?: \_\_\_\_\_

Y ¿su puesto es? \_\_\_\_\_

¿Puede facilitarme el número de teléfono donde puedo volver a llamar a esta persona?

Número de teléfono.: \_\_\_\_\_

¿A que hora debería de volver a llamar para hablar con la persona con capacidad de decisión? (AAMMDDHHMM)

## DEMOS / FILTROS

D1. Dejeme comenzar con algunas preguntas básicas con respecto a su compañía. ¿Cuántos empleados tiene en su empresa?

- Menos de 10 .....0
- 10-49 .....1
- 50-249 .....2
- 250-499 .....3
- 500 o más .....4
- [NS / NC] .....9

SI MENOS DE 10 DAR LAS GRACIAS Y TERMINAR

D2. ¿Su compañía vende directamente a los consumidores finales, es decir, al público en general?

- sí .....1
- no .....2
- [NS / NC] .....9

SI NO ES "SI" AGRADECER Y TERMINAR

D3. Su compañía es : ...

(LEER – UNA SOLA RESPUESTA)

- Una compañía independiente ..... 1
- La compañía matriz de un grupo multinacional ..... 2
- Miembro de un grupo multinacional autorizado por la compañía matriz para vender a los consumidores que viven en otros países de la Unión Europea ..... 3
- Miembro de un grupo multinacional NO autorizado por la compañía matriz para vender a los consumidores que viven en otros países de la Unión Europea ..... 4
- [NS / NC] ..... 9

SI Q1=4 , DAR LAS GRACIAS Y TERMINAR

D4. Incluyendo España, ¿en cuantos países de la Unión Europea tiene filiales o puntos de venta al por menor?

- ESCRIBIR: .....países (1 - 25)
- [NS / NC] ..... 99

D5. NO PREGUNTAR, GRABAR DE LA BASE DE DATOS código NACE de la actividad principal de la compañía

D6. NO PREGUNTAR, GRABAR DE LA BASE DE DATOS Región NUTS de la compañía (Nivel NUTS 2)

**ENTREVISTA PRINCIPAL**

Q1. ¿Utiliza usted alguno de los siguientes canales de venta al por menor?

(RESPUESTA MÚLTIPLE)

- si ..... 1
- no ..... 2
- [NS / NC] ..... 9
  
- a) comercio electrónico / Internet..... 1 2 9
- b) pedido por correo ..... 1 2 9
- c) televenta / call-center..... 1 2 9
- d) Ventas a traves de representantes que visitan a los consumidores en sus casas ....1 2 9
- e) venta directa al por menor (p.e. tiendas)..... 1 2 9

- NEW, 3 QU –

Q2. Incluyendo España, en cuantos paises de la Unión Europea activamente realizan actividades de marketing / publicitarias para el consumidor final?

(LEER– UNA SOLA RESPUESTA)

- ESCRIBIR .....paises (1 - 25)
- [NS / NC] ..... 99

- 1 QU –

Q3. ¿Puede estimar qué porcentaje de su presupuesto total de marketing y publicidad se destina para animar a los consumidores de otros países de la Unión Europea a que les compren? Aquí “comprar” puede ser por telefono, correo, comercio electrónico, visita domiciliaria o incluso viniendo a España.

SI D4> 0

¿Puede estimar qué porcentaje de su presupuesto total de marketing y publicidad se destina para animar a los consumidores de otros países de la Unión Europea donde ustedes no tienen sucursales a que les compren? Aquí “comprar” puede ser por telefono, correo, comercio electrónico, visita domiciliaria o incluso viniendo a España.

- .....%
- [NO APLICABLE] ..... 998
- [NS / NC] ..... 999

- 1 QU –

PREGUNTAR SI Q1 e) = 1

Q4. De sus VENTAS AL POR MENOR EN TIENDAS, ¿puede usted estimar el porcentaje de ventas que son realizadas a consumidores que viven en otros paises de la Unión Europea, quienes estan de vacaciones o en un viaje de compras?

- .....%
- [NO APLICABLE- No tiene venta al por menor en tiendas]... 998
- [NS / NC] ..... 999

- 1 QU –

Q5. ¿En cuantos idiomas de la Unión Europea están ustedes actualmente preparados para llevar a cabo transacciones con consumidores?

(LEER– UNA SOLA RESPUESTA)

- solo en ESPAÑOL.....	01
- ESCRIBIR: .....idiomas (02 -98)	
- [NS / NC].....	99

- 1 QU -

## I VENTAS EN EL EXTRANJERO

En nuestra definición, una venta en el extranjero es una venta realizada por teléfono, correo o comercio electrónico, o por una visita domiciliaria al consumidor final (es decir el público en general) residente en un país de la Unión Europea diferente al del país del vendedor. El origen de los productos vendidos no es relevante. Lo que importa es que el cliente final es residente en un país de la Unión Europea diferente al del vendedor cuando la transacción tiene lugar. Las ventas en tiendas a la gente de otro país de la Unión Europea, que está de vacaciones o en un viaje de compras no se califican como venta en el extranjero.

- 0,5 QU -

Q6. ¿En cuantos países de la Unión Europea actualmente usted realiza ventas externas a los consumidores finales?

(LEER- UNA SOLA RESPUESTA)

- Sólo vendo a consumidores en España ..... 00
- ESCRIBIR: .....países (01 - 24)
- [NS / NC] ..... 99

- 1 QU -

Q7. ¿Diría que Internet y el comercio electrónico han hecho que las ventas en el extranjero a los consumidores finales sean más interesantes para su compañía?

- si, mucho más interesante ..... 1
- si, algo más interesante ..... 2
- no tiene impacto ..... 3
- no, lo ha hecho menos interesante ..... 4
- [NS / NC] ..... 9

- 1 QU -

ROTAR Q8- Q11

PREGUNTAR SI Q1 a) = 1 Y (Q6 > 0 Y Q6 < 99).

Q8. De su total de VENTAS POR COMERCIO ELECTRÓNICO/ INTERNET , ¿puede estimar el porcentaje de consumidores que viven en otros países de la Unión Europea?

- .....%
- [NO APLICABLE - No ventas internet] ..... 998
- [NS / NC] ..... 999

- 1 QU -

PREGUNTAR SI Q1 b) O c) = 1 Y (Q6 > 0 Y Q6 < 99)

Q9. De su total de VENTAS POR CORREO o VENTAS TELEFÓNICAS, ¿puede estimar el porcentaje realizado a consumidores que viven en otros países de la Unión Europea?

- .....%
- [NO APLICABLE - No venta por correo o televenta] ..... 998
- [NS / NC] ..... 999

- 1 QU -

PREGUNTAR SI Q1 d) = 1 Y (Q6 > 0 Y Q6 < 99)

Q10. Del total de ventas realizadas por SUS REPRESENTANTES que visitan a los consumidores en sus hogares, ¿Puede estimar el porcentaje realizado por sus representantes que visitan a los consumidores en otros países de la Unión Europea?

- .....%
- [NO APLICABLE- No ventas por representantes] ..... 998
- [NS / NC] ..... 999

- 1 QU -

PREGUNTAR SI Q1 a) O b) O c) O d) = 1 Y (Q6 > 0 Y Q6 < 99)

Q11. ¿Ahora, resumiendo, puede estimar qué porcentaje de sus ventas totales a los consumidores finales por teléfono, correo, comercio electrónico y visitas a domicilio son ventas en el extranjero a los países de la Unión Europea?

- .....%
- [NO APLICABLE - Ningunas ventas lejanas a consumidores situados en un país diferente] ..... 998
- [NS / NC] ..... 999

- 1 QU -

PREGUNTAR SI Q1 a) O b) O c) O d) = 1

Q12. ¿Y puede usted estimar qué porcentaje de su total de ventas al consumidor final por teléfono, correo, correo electrónico y visita a domicilio son ventas en el extranjero a países que no son de la Unión Europea?

- .....%
- [NO APLICABLE- Ninguna venta lejana a los consumidores localizados fuera de la Unión Europea] ..... 998
- [NS / NC] ..... 999

- 1 QU -

## II. OBSTÁCULOS AL NEGOCIO HACIA EL CONSUMIDOR (B2C) EN EL COMERCIO EN EL EXTRANJERO

Q13.

[SI Q6=0 LEER]

Usted indicó previamente que vende sólo a consumidores españoles. Me gustaría ahora preguntarle su opinión sobre problemas que usted como empresario puede enfrentarse cuando comercializa o vende en el extranjero.

[SI Q6 > 1 Y Q6 < 99 LEER]

En base a su experiencia en comercializar o vender en el extranjero, me gustaría saber su opinión sobre la importancia de algunas diferencias legales respecto a la protección del consumidor en la Unión Europea

[LEER TODOS]

Si usted comercializara a consumidores que viven en otros países de la Unión Europea por teléfono, correo, comercio electrónico o visita a casa, usted tendrá que cumplir ciertas condiciones legales que regulan el comercio en el país del consumidor. Estas disposiciones pueden diferir de las leyes españolas y pueden provocar costes adicionales incluidos costes en la adquisición de asesoramiento legal relevante, en el cambio de materiales de marketing o contratos, o incluso en temas de no conformidad e incluso posibles costes de litigación

Ahora le presentaré alguna de estas diferencias legales. ¿En que medida piensa que éstas son un obstáculo para las ventas en el extranjero?, con el fin de evitar malos entendidos le facilitaré pequeñas explicaciones para cada una de los factores.

(LEER– UNA SOLA RESPUESTA – ROTAR A-G)

- Un obstáculo muy importante. ....1
- Un obstáculo bastante importante .....2
- Un obstáculo no importante .....3
- No es un obstáculo en absoluto.....4
- [No esta interesado del todo en vender en el extranjero] 8
- [ NS / NC].....9

A – Diferencias en cuanto a la duración del período de prueba.

..... 1 2 3 4 9

Cuando usted vende productos a consumidores por teléfono, correo, comercio electrónico o en el hogar, durante un periodo de tiempo el consumidor tiene derecho a cambiar de opinión y cancelar el contrato. Los consumidores de algunos países tienen un periodo más largo de tiempo que otros países para devolver los bienes adquiridos, llendo de 7 días de trabajo a 14 días de calendario.

B – Diferencias en la información que se proporcionará al consumidor

..... 1 2 3 4 9

Cuando se vende a los consumidores por teléfono, correo, comercio electrónico o en el hogar, usted tiene que proporcionar al consumidor con cierta información prioritaria antes o a la hora de la conclusión del contrato. El contenido (p.e. siempre facilitando su dirección), el tiempo y el formato de la información pueden necesitar ser cambiados por usted según el país del consumidor.

C – Diferencias en caso de incumplimiento en proporcionar información

..... 1 2 3 4 9

Las consecuencias a las que usted tiene que hacer frente por incumplir con los requisitos de la

información se regula de manera distinta a lo largo de la Unión Europea. En algunos países el consumidor pueden tener soluciones contractuales (p.e. pueden tener derecho a terminar el contrato con usted), mientras que los consumidores de otros países europeos pueden no tener tales derechos

D – Diferencias en la manera en que los consumidores pueden ejercitar su derecho a retirarse

..... 1 2 3 4 9

En algunos países, los consumidores pueden elegir la manera de notificarlo (p.e. enviando un email o simplemente devolviendo el producto), mientras que en otros se le obliga para utilizar cierto procedimiento tal como correo registrado.

E – Diferencias en el tratamiento de los costes de devolución.

..... 1 2 3 4 9

Dependiendo del país, usted tiene el derecho a requerir al consumidor el pago de algún cargo por la cancelación (p.e. el coste de devolver las mercancías), mientras que en otros no lo está.

F – Diferencias en la definición de la entrega

..... 1 2 3 4 9

Dependiendo del país, hay diferentes momentos en los que se considera que la mercancía ha sido entregada al consumidor (p.e. cuando las mercancías se entregan físicamente al consumidor o cuando se ponen a su disposición en el lugar de negocios de su empresa). Estas diferencias pueden tener consecuencias para ustedes en la decisión de quién tiene la responsabilidad por el deterioro o daño a las mercancías.

G – Diferencias entre los Estados miembro en su legislación con respecto a mercancías no conformes en el contrato del consumidor

..... 1 2 3 4 9

Por ejemplo, los consumidores en algunos países de la Unión Europea tienen más tiempo que en otros para exigir de usted cualquier reparación, sustitución o reducción en el precio de un producto no conforme.

- 3.5 QU + 7 X 0,5 QU for the explanations: 8 QU -

Q14. En general, ¿cómo valora los posibles costes obligatorios extras conformes a las ventas en el extranjero, que surgen de las diferentes leyes nacionales que regulan las transacciones con los consumidores en otros países de la Unión Europea?

(LEER– UNA SOLA RESPUESTA)

- Muy altos ..... 4
- Bastante altos ..... 3
- Bastante bajos ..... 2
- Insignificantes ..... 1
- [NS / NC]..... 9

- 1 QU -

Q15.

[SI Q6=0

Ahora pediré su opinión sobre otros obstáculos que usted, como empresario, puede ser que haga frente cuando comercializa o vende al extranjero en la Unión Europea.]

[SI Q6 >=1

En base a su experiencia en la venta o de la comercialización al extranjero me gustaría saber su opinión sobre la importancia de algunos otros posibles obstáculos

Por favor dígame cómo de importantes piensa que son estos obstáculos para las ventas en el extranjero.

(LEER– UNA SOLA RESPUESTA POR LÍNEA)

- Muy importante .....1
  - Bastante importante .....2
  - Poco importante .....3
  - Nada importante .....4
  - [No esta interesado del todo en vender en el extranjero] 8
  - [NS / NC].....9
- a) Costes adicionales de conformidad con diversas regulaciones fiscales nacionales (el IVA aplicado, etc.)..... 1 2 3 4 9
- b) Costes adicionales de conformidad con diversas leyes nacionales que regulan transacciones del consumidor..... 1 2 3 4 9
- c) Costes adicionales que surgen en la entrega al extranjero..... 1 2 3 4 9
- d) Grandes dificultades en la resolución de las quejas y los conflictos fronterizos ..... 1 2 3 4 9
- e) Alto riesgo de fraude e impago en las ventas al extranjero ..... 1 2 3 4 9
- f) Grandes dificultades en asegurar un servicio post-venta eficiente ..... 1 2 3 4 9
- g) Costes que surgen por diferencias en el idioma ..... 1 2 3 4 9

- 4 QU -

### III. MEDIDAS PARA FACILITAR EL NEGOCIO HACIAL EL CONSUMIDOR (B2C) EN EL COMERCIO EN EL EXTRANJERO

Q16 Si las leyes que regulan transacciones con los consumidores fueran iguales a través de los 25 Estados miembro de la Unión Europea piensa que...

(LEER– UNA SOLA RESPUESTA POR LÍNEA)

- Incrementaría mucho ..... 4
- Incrementaría un poco .....3
- Descendería un poco.....2
- Descendería mucho.....1
- [No cambiaría].....8
- [NS / NC].....9

A. la proporción de sus ventas al extranjero ..... 1 2 3 4 9

B. la proporción de sus ventas por internet..... 1 2 3 4 9

C. la proporción de su presupuesto de marketing para las ventas en el extranjero ..... 1 2 3 4 9

- 2 QU –

Q17 ¿En cuantos países de la Unión Europea está usted preparado para realizar ventas en el extranjero a consumidores finales?

(LEER– UNA SOLA RESPUESTA)

- ninguno, solo estoy preparado para vender a los consumidores en España ..... 1
- un país ..... 2
- de dos a tres países de la Unión Europea..... 3
- de cuatro a diez países de la Unión Europea..... 4
- más de diez países de la Unión Europea..... 5
- [NS / NC]..... 9

- 1 QU –

Q18 ¿Sabe dónde puede encontrar información relevante sobre la regulación en protección del consumidor en otros países de la Unión Europea?

(LEER – UNA SOLA RESPUESTA)

- si ..... 1
- no ..... 2
- [Centro Europeo del Consumidor]..... 7
- [Centro de Información Europeo] ..... 8
- [NS / NC]..... 9

- 1QU –

Q19 Le preguntaré ahora acerca de disputas con los consumidores en España , y tanto si es una situación de venta en el extranjero o una situación de ventas normal. ¿Ha utilizado ya los mecanismos alternativos de resolución del conflicto (ADR) (es decir árbitros, defensor del pueblo, cuerpos de conciliación, otros cuerpos del tribunal de la resolución de la disputa) para resolver disputas con los consumidores?

(LEER – UNA SOLA RESPUESTA)

- No, y no conozco ninguno de estos mecanismos ..... 1
- No, pero conozco algún mecanismo del tribunal de  
la resolución de la disputa ..... 2
- Sí, he utilizado mecanismos del tribunal de resolución de la disputa 3
- Si, regularmente utilizo estos mecanismos ..... 4
- [NS / NC]..... 9

- 1QU -