

**ZA4810**

**Flash Eurobarometer 224  
(Business Attitudes Towards  
Cross-border Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire  
Spain**

# FL224

## Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2008: B2C Cross Border Sales and consumer protection

### INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Hola/Buenos días / Buenas tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y le llamo de la empresa \_\_\_\_\_.

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 esta 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 \_\_\_\_\_.  
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. Esta encuesta es parte de un estudio en toda 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 durará cerca de 10 minutos. Se mantendrá la confidencialidad de sus respuestas. ¿Podría ayudarme por favor contestando?

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

Volver a llamar:-----

- 03 - - La persona a responder no está 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. Déjeme 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

ZIP. ¿Podría decirme cuál es el código postal de su empresa (en donde Vd. se encuentra)?

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

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

- ESCRIBIR: países (0 - 26)
- [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?

(UNA SOLA RESPUESTA POR LÍNEA)

- sí ..... 1
- no ..... 2
- [NS / NC] ..... 9
  
- a) comercio electrónico / Internet ..... 1 2 9
- b) pedido por correo ..... 1 2 9
- c) televenta / call-center (por ejemplo, ventas por teléfono, compra por TV) excluyendo comercio electrónico. .... 1 2 9
- d) Ventas a través 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

ASK ALL

Q2. Aparte de España, ¿En cuántos países de la Unión Europea venden activamente / anuncian sus productos a los consumidores finales?

(LEER – UNA SOLA RESPUESTA)

- ESCRIBIR: .....países (0-26)
- [NS / NC] ..... 99

PREGUNTAR SI Q1 e) = 1

Q3. De sus VENTAS AL POR MENOR EN TIENDAS, ¿Puede usted estimar el porcentaje del valor total de sus ventas que son realizadas a consumidores que viven en otros países de la Unión Europea, que están de vacaciones o en un viaje de compras?

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

ASK ALL

Q4. ¿En cuántos idiomas de la Unión Europea están ustedes actualmente preparados para llevar a cabo transacciones con consumidores?

(LEER – UNA SOLA RESPUESTA)

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



## I VENTAS EN EL EXTRANJERO

Q5 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 sea 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.

¿En cuántos países de la Unión Europea actualmente usted realiza ventas a los consumidores finales?

(LEER – UNA SOLA RESPUESTA)

- Sólo vendo a consumidores en  
España ..... 00
- ESCRIBIR: .....países (01 - 26)
- [NS / NC] ..... 99

IF Q5<>0

D3 ¿Cuál de las siguientes categorías de productos es la mayor en sus ventas en el extranjero?

- Coches, vehículos a motor y componentes 01
- Mobiliario, decoración .....02
- Electrodomésticos del hogar .....03
- Productos electrónicos .....04
- Libros y material audiovisual .....05
- Ropa y accesorios .....06
- Productos de salud y belleza .....07
- Alimentación y bebidas .....08
- Otras categorías de productos .....09\
- Ninguna de las de arriba .....10
- No vende ninguna de las de arriba .....11
- [NS / NC] .....99

ROTAR Q6-Q8

PREGUNTAR SI Q1 a) = 1 Y (RESPUESTA EN Q5 ESTÁ ENTRE 01 -26).

Q6. Del valor total de sus VENTAS POR COMERCIO ELECTRÓNICO/ INTERNET , ¿Puede estimar qué porcentaje se vendió a consumidores que viven en otros países de la Unión Europea?

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

PREGUNTAR SI Q1 b) O c) = 1 Y (RESPUESTA EN Q5 ESTÁ ENTRE 01-26)

Q7. Del valor total de sus VENTAS POR CORREO o VENTAS TELEFÓNICAS, ¿Puede estimar qué porcentaje se vendió a consumidores que viven en otros países de la Unión Europea?

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

PREGUNTAR SI Q1 d) = 1 Y (RESPUESTA EN Q5 ESTÁ ENTRE 01-26)

Q8. Del valor total de sus ventas realizadas por SUS REPRESENTANTES visitando a los consumidores en sus hogares, ¿Puede estimar qué porcentaje se vendió visitando a consumidores en otros países de la Unión Europea?

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

PREGUNTAR SI Q1 a) O b) O c) O d) = 1 Y (LA RESPUESTA EN Q5 ESTÁ ENTRE 01-26) .

Q9. ¿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

## II. OBSTÁCULOS PARA LAS VENTAS EN EL EXTRANJERO

Q10.

[SI Q5=0 LEER]

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

[SI LA RESPUESTA EN Q5 ESTÁ ENTRE 01-26, LEER:]

En base a su experiencia al 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

[PREGUNTAR A TODOS]

Si usted vendiera a consumidores que viven en otros países de la Unión Europea por teléfono, correo, comercio electrónico o visita domiciliaria, Usted tendría 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 de adquisición del asesoramiento legal relevante, del cambio de materiales de marketing o contratos, o incluso en el caso de no conformidad, posibles costes de litigación.

Ahora le presentaré alguna de estas diferencias legales. ¿En qué 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 uno de los factores.

(LEER –UNA ÚNICA RESPUESTA POR ITEM –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 en absoluto en vender en el extranjero] .....8
- [NS / NC].....9

A–Diferencias en cuanto a la duración del periodo de prueba. 1  
 ..... 2 3 4 8 9

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

B–Diferencias en la información que se proporcionará al consumidor ..... 1 2 3 4 8 9

Quando se vende a los consumidores por teléfono, correo, comercio electrónico o en el hogar, usted tiene que proporcionar al consumidor cierta información antes o en el momento de la firma del contrato. Vd. podría necesitar cambiar el contenido (p.e. siempre facilitando su dirección), el tiempo y el formato de la información por usted según el país del consumidor.

C–Diferencias en caso de incumplimiento al proporcionar información ..... 1 2 3 4 8 9

Las consecuencias a las que usted tiene que hacer frente por incumplir los requisitos de la información se regulan de manera distinta a lo largo de la Unión Europea. En algunos países el consumidor puede tener soluciones contractuales (p.e. pueden tener derecho a cancelar el contrato con Vd.), 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 de retractación ..... 1 2 3 4 8 9

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

E-Diferencias en el tratamiento de los costes de devolución.1 2 3 ..... 4 8 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 8 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 donde Vd. tenga su negocio). Estas diferencias pueden tener consecuencias para ustedes en la decisión de quién tiene la responsabilidad por el deterioro o daño de las mercancías.

G-Diferencias entre los Estados miembro en su legislación con respecto a mercancías no conformes con el contrato del consumidor ..... 1 2 3 4 8 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.

Q11.

[SI Q5=0 LEER]

Ahora le pediré su opinión sobre otros obstáculos que Vd., como empresario, pudiera tener que afrontar cuando comercializa o vende en otros países de la Unión Europea.

[SI LA RESPUESTA EN Q5 ESTÁ ENTRE 01-26, LEER:]

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

Por favor dígame en qué medida son importantes los siguientes 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 en absoluto en vender en el extranjero] .....8
  - [NS / NC].....9
- a) Costes adicionales de conformidad con diversas regulaciones fiscales nacionales (reglamentos del IVA, etc.) ..... 1 2 3 4 9
- b) Costes adicionales de conformidad con diversas leyes nacionales que regulan las transacciones del consumidor.....1 2 3 4 9
- c) Costes de entrega en el extranjero más altos en comparación con la entrega nacional .....1 2 3 4 9
- d) Los costes implicados en resolver quejas y conflictos son potencialmente más altos en el extranjero en comparación con los nacionales1 2 3 4 9
- e) Costes debidos al riesgo de fraude e impago potencialmente más altos en las ventas en el extranjero en comparación con las ventas nacionales .....1 2 3 4 9
- f) Costes de asegurar un servicio post-venta eficiente potencialmente más altos en las ventas en el extranjero en comparación con un servicio post-venta nacional .....1 2 3 4.9

- g) Costes adicionales que surgen por diferencias  
de idioma.....1 2 3 4 9

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

Q12 Si las disposiciones de las leyes que regulan las transacciones con los consumidores fueran iguales a lo largo de los 27 Estados miembros de la Unión Europea, ¿Cree Vd. que el nivel de sus ventas en el extranjero ...

(LEER –UNA SOLA RESPUESTA)

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

Q13 Si las disposiciones de las leyes que regulan transacciones con los consumidores fueran iguales a lo largo de los 27 Estados miembros de la Unión Europea, ¿A cuántos países de la UE estaría Vd. interesado en dirigirse para vender a los consumidores finales?

(LEER –UNA SOLA RESPUESTA)

- Nada. No tenemos interés en las ventas en el extranjero ..... 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

Q14 ¿Sabe dónde puede encontrar información relevante sobre la regulación en protección del consumidor en otros países de la Unión Europea?

(LEER –UNA SOLA RESPUESTA)

- sí ..... 1
- [Sí, mencionó específicamente el Centro Europeo del Consumidor] ..... 2
- no ..... 3
- [NS / NC] ..... 9

Q15 Cambiando un poquito de asunto. Antes de terminar la entrevista, tengo otras cuatro breves preguntas que hacerle sobre sus opiniones en cuanto a temas de protección del consumidor nacional.

¿En qué medida está Vd. informado sobre sus obligaciones legales hacia los consumidores, surgidas de la legislación de protección al consumidor nacional?

(LEER -UNA SOLA RESPUESTA)

- Completamente informado ..... 1
- Bien informado ..... 2
- No bien informado, o ..... 3

- Nada informado? ..... 4
- [NS / NC] ..... 9

Q16 Le preguntaré ahora acerca de conflictos 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 extrajudiciales de resolución de litigios) para resolver conflictos con los consumidores?

(LEER – UNA SOLA RESPUESTA)

- No, y no conozco ninguno de estos mecanismos..... 1
- No, pero conozco algún mecanismo extrajudicial de resolución de litigios ..... 2
- Sí, he utilizado mecanismos extrajudiciales de resolución de litigios ..... 3
- Sí, regularmente utilizo estos mecanismos ..... 4
- [NS / NC] ..... 9

Q19. En relación con la seguridad del producto, ¿Ha tenido lugar en su empresa en los últimos 12 meses algo de lo siguiente?

Por favor, esta vez no tome en consideración los productos de alimentación.

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

a) Han recibido quejas del consumidor sobre la seguridad de alguno de los productos que Vdes. venden. 1 2 9

b) Las autoridades comprobaron la seguridad de alguno de los productos que Vdes. estaban vendiendo. 1 2 9

c) Alguno de los productos que Vdes. estaban vendiendo fueron devueltos o retirados..... 1 2 9

d) Vdes, como minoristas, realizaron algunos tests para asegurarse de que alguno de los productos que estaban vendiendo eran seguros..... 1 2 9

e).... Otra acción (en espontáneo) 1 2 9

Q20. Considerando todos los productos no alimentarios que actualmente se comercializan en España, ¿Vd. personalmente cree que...?

- Esencialmente todos los productos son seguros,..... 1

- un pequeño número de productos son inseguros, o que ..... 2

- un número significativo de productos son inseguros?..... 3

- [NS / NC]..... 9