

ZA5215

**Flash Eurobarometer 278
(Business Attitudes towards Enforcement and Redress
in the Internal Market)**

**Country Specific Questionnaire
Spain**

Flash 278

Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

B. Screeners

B1. ¿Su compañía vende directamente a los consumidores finales?

- Sí..... 1
- No 2
- [NS/NC]..... 9

[SI SI NO ES SÍ, QUE SE ENTREVISTA DEBE SER
TERMINADA]

B2. ¿Cuántos empleados tiene su empresa?

- Trabajadores
- [NS/NC]..... 9999

[SI MENOS DE 10, LA ENTREVISTA TIENE QUE SER
TERMINADA]

C. Demos / background

C1. ¿Cuál fue el volumen de negocios de su empresa en 2008? (O si es posible obtenerlo a partir de la base de datos)

- €
- Denegación 8888
- [NS/NC]..... 9999

C2. ¿Tienen ustedes algún servicio jurídico o un abogado en su empresa?

- Sí..... 1
- No 2
- [NS/NC]..... 9

C3. ¿Cuál de los siguientes canales de venta utilizan Vdes.?

- Venta en tiendas..... 1
- Internet..... 2
- Teléfono..... 3
- Correo 4

- Venta a domicilio..... 5
- Otros canales fuera de establecimientos 6
- [NS/NC]..... 9

C4. ¿De cuál de las siguientes categorías de productos venden Vdes. más? (Si no está disponible a través del código CNAE)

- Alimentación y bebidas 1
- Ropa, calzado y accesorios (incluyendo joyería y cosmética)..... 2
- Mobiliario, accesorios y decoración (incluyendo los artículos “hágalo usted mismo” y productos de mantenimiento) 3
- Electrodomésticos, artículos electrónicos y de tecnologías de la información..... 4
- Artículos de ocio (por ejemplo, libros, material audiovisual, juguetes ...)..... 5
- Coches, vehículos de motor y componentes 6
- Otros bienes 7
- Servicios financieros..... 8
- Servicios de Telecomunicaciones..... 9
- Energía o servicios de transporte 10
- Hoteles y restaurantes 11
- Otros servicios 12
- [NS/NC]..... 99

C5. Aparte de España, ¿en cuántos países de la Unión Europea tiene filiales o puntos de venta al por menor?

- Países
- [NS/NC]..... 99

C6. ¿En cuántos países de la Unión Europea actualmente usted realiza ventas transfronterizas a los consumidores finales?

En nuestra definición, una venta transfronteriza 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 transfronteriza.

- Sólo vendo a consumidores en España 0
- Países
- [NS/NC]..... 99

C7. 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 estarían Vdes. interesados en dirigirse para vender a los consumidores finales?

- Nada. No tenemos interés en las ventas en el extranjero 0
- Países
- [NS/NC]..... 99

A. Proposed questions for 2009 questionnaire

Antes de comenzar la entrevista, explique a los entrevistados que:

“Legislación del consumidor” debería ser entendida como la legislación que trata sobre los intereses económicos de los consumidores, lo cual no incluye la seguridad de los productos. Cuando las preguntas se refieran a la seguridad de los productos, se indicará explícitamente.

‘La seguridad del producto’ se refiere sólo a los productos para el consumidor y no incluye ni productos industriales ni de alimentación. Son productos inseguros los que no cumplen con las normas de seguridad, no los fusiles ni los cuchillos.

“Las Autoridades de Consumo” son autoridades nacionales, regionales y locales públicas, que realizan actividades de vigilancia del mercado y otras actividades destinadas a garantizar el cumplimiento de la legislación sobre los consumidores y la seguridad de los productos de consumo

Information & awareness of legal obligations towards consumers

TREND

A1. ¿En qué medida está Vd. informado sobre sus obligaciones legales hacia los consumidores, surgidas de la legislación de protección al consumidor en su país?

Por **“Legislación del consumidor”** nos referimos a la legislación que trata sobre los intereses económicos de los consumidores, lo cual no incluye la seguridad de los productos. Cuando las preguntas se refieran a la seguridad de los productos, se indicará explícitamente.

Todas las respuestas son estrictamente anónimas.

- Completamente informado 1
- Bien informado 2
- No bien informado, o 3
- Nada informado? 4
- [NS/NC]..... 9

NEW

A2. ¿Cómo diría usted que están de bien informados los consumidores sobre sus derechos surgidos de la legislación del consumidor en su país?

- Completamente informado 1
- Bien informado 2
- No bien informado, o 3
- Nada informado? 4
- [NS/NC]..... 9

MODIFIED TREND

A3. ¿Cómo de bien está usted informado en cuanto a la legislación sobre seguridad del producto?

Por **«Seguridad del producto»** nos referimos a cuestiones que se refieren únicamente a los productos de consumo y no a productos industriales o alimentación. Por productos inseguros nos

referimos a los que no cumplen con las normas de seguridad, no a los productos que no son seguros por su naturaleza, como fusiles o cuchillos.

- Completamente informado 1
- Bien informado 2
- No bien informado, o 3
- Nada informado? 4
- No es relevante porque yo no vendo productos 5
- [NS/NC] 9

TREND

A4. ¿Sabe dónde puede encontrar información relevante y asesoramiento sobre legislación del consumidor, ya sea en su propio país o en otros países de la UE?

[LEA EN VOZ ALTA - SON POSIBLES MULTIPLES RESPUESTAS]

- Sí, con respecto a la legislación en mi propio país 1
- Sí, con respecto a la legislación en otros países de la UE..... 2
- [Sí, mencionó específicamente el Centro Europeo del Consumidor] 3
- No, ni de mi país ni de ningún otro país de la UE 4
- [NS/NC] 9

NEW

A5. En los dos últimos años, ¿ha buscado activamente información o asesoramiento sobre la legislación en materia de consumo (por ejemplo, poniéndose en contacto con las autoridades de defensa del consumidor por escrito o por teléfono o mediante la búsqueda en sitios web?)

- Sí..... 1
- No, ya tengo esta información. No había necesidad de buscarla..... 2
- No, porque no necesitaba esta información 3
- No, porque no sé dónde obtener esta información..... 4
- No, aunque me sería útil esta información 5
- No, por otras razones 6
- [NS/NC] 9

Knowledge of consumer legislation

NEW

A6.

IF COUNTRY= AT,BE, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL,IT, RO

Con respecto a la venta a distancia, que es cuando un producto se compra por Internet, teléfono o correo, ¿cuál es la duración del período de reflexión en su país?

¿De cuántos días LABORABLES es?

.....Días laborables

El período de reflexión es el derecho legal del consumidor a devolver un producto comprado por Internet, teléfono o correo postal en un plazo determinado sin tener que pagar ninguna penalización.

NEW

A7. Por favor, ¿podría completar la siguiente afirmación correctamente?

El consumidor tiene derecho a pedir que se le reemplace o arregle un producto defectuoso

(Para ser adaptado a nivel nacional)

- Dentro de un año desde la fecha de compra original o 1
- Dentro de 2 años desde la fecha de compra original o 2
- Dentro de un mínimo de 2 años desde la fecha de la compra original y de un período más largo para algunos productos concretos? 3
- [Ninguna de las anteriores] 4
- [NS/NC] 9

NEW

A8. ¿Podría indicar si las siguientes prácticas comerciales están prohibidas o no en España ?

- Prohibido 1
 - No está prohibido 2
 - [NS/NC] 9
- A. Incluir una factura o documento similar solicitando el pago en el material de marketing 1 2 9
- B. Publicidad de productos a un precio muy bajo en comparación con otras ofertas, sin tener una cantidad razonable de productos que vender. 1 2 9
- C. Hacer afirmaciones exageradas en un anuncio. 1 2 9
- D. Describir un producto como “gratuito”, aunque sólo esté disponible de forma gratuita para los clientes que llamen a un número de teléfono de tarificación especial. 1 2 9

NEW

A9. ¿Podría por favor indicar si las siguientes afirmaciones sobre la seguridad del producto son correctas o no?

- Correcto 1
 - Incorrecto 2
 - [NS/NC] 9
- A. A petición de las autoridades, los comerciantes al por menor deben cooperar con las autoridades para prevenir los riesgos que presentan los productos que venden. 1 2 9
- B. Los comerciantes al por menor deben informar inmediatamente a las autoridades sobre cualquier producto no seguro que estén vendiendo. 1 2 9
- C. Los comerciantes al por menor deben retirarles inmediatamente los productos inseguros a sus clientes. 1 2 9
- D. Los comerciantes al por menor deberían revelar a las autoridades los datos de contacto de los productores / importadores de productos inseguros. 1 2 9

Compliance with consumer legislation

NEW

A10. En los últimos doce meses, ¿se ha encontrado con publicidad, promesas u ofertas fraudulentas presentadas por sus competidores?

Con la publicidad fraudulenta se intenta conseguir dinero sin vender nada.

- Sí, en varias ocasiones 1
- Sí, una o dos veces..... 2
- No 3
- [No aplicable] 8
- [NS/NC]..... 9

NEW

A11. En los últimos doce meses ¿se ha encontrado con publicidad, promesas y ofertas engañosas o capciosas hechas por alguno de sus competidores?

Publicidad desleal o engañosa son anuncios que contienen información falsa o presentan información que es correcta de hecho pero de forma engañosa sobre los productos o servicios a vender.

- Sí, en varias ocasiones 1
- Sí, una o dos veces..... 2
- No 3
- [NS/NC]..... 9

NEW

A12. En los últimos doce meses, ¿tiene Vd. noticia de que sus competidores hayan vendido a sabiendas algunos productos no seguros?

- Sí, en varias ocasiones 1
- Sí, una o dos veces..... 2
- No 3
- No es relevante porque yo no vendo productos 4
- [NS/NC]..... 9

NEW

A13. En los últimos doce meses, ¿tiene Vd. noticia de que sus competidores hayan intentado indebidamente coaccionar o presionar a los consumidores a comprar algo o a firmar un contrato?

- Sí, en varias ocasiones 1
- Sí, una o dos veces..... 2
- No 3
- [NS/NC]..... 9

NEW

A14. En los últimos doce meses, ¿ha tenido noticia de que sus competidores hayan usado lo que Vd. considera cláusulas abusivas en los contratos con el consumidor?

Cláusulas abusivas en los contratos son términos que causan un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de las partes derivadas del contrato, en perjuicio del consumidor

- Sí, en varias ocasiones 1
- Sí, una o dos veces 2
- No 3
- [NS/NC] 9

NEW

A15. Ahora, pensando en toda la legislación relativa a los intereses económicos de los consumidores, indique por favor, si está muy de acuerdo - de acuerdo - en desacuerdo - completamente en desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

Permítame confirmarle una vez más que todas las respuestas son estrictamente anónimas.

- Totalmente de acuerdo 1
- De acuerdo 2
- En desacuerdo 3
- Totalmente en desacuerdo 4
- [NS/NC] 9

A. Vdes. cumplen la legislación sobre consumo. 1 2 3 4 9

B. Sus competidores cumplen la legislación sobre consumo. 1 2 3 4 9

NEW CORE

A16. En relación con la legislación en materia de consumo, ¿se produjo algo de lo siguiente en los últimos dos años?

(Son posibles varias respuestas, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Sí 1
- No 2
- [No aplicable] 8
- [NS/NC] 9

A. Las autoridades de consumo se pusieron en contacto con Vdes. en el marco de un control general de sus ventas nacionales 1 2 8 9

[SI EL PAÍS NO ES AUSTRIA NI ALEMANIA]

B1. Las autoridades de consumo se pusieron en contacto con Vdes. en el contexto de un control específico de sus ventas nacionales 1 2 8 9

[SI EL PAÍS ES AUSTRIA O ALEMANIA]

B2. Las autoridades de consumo o las organizaciones de consumidores se pusieron en contacto con Vdes. en el contexto de un control específico de sus ventas nacionales

[SI EL PAÍS NO ES AUSTRIA NI ALEMANIA]

C1. Uno de sus competidores ha sido sometido a control por parte de las autoridades de consumo 1 2 8 9

[SI EL PAÍS ES AUSTRIA O ALEMANIA]

C2. Uno de sus competidores ha sido sometido a un control por parte de las autoridades de consumo o de las organizaciones de consumidores

D. Las autoridades de consumo (o las organizaciones de consumidores) le han informado de que consideran que Vdes. están infringiendo la

legislación sobre consumo. Por ejemplo, en una reunión o llamada telefónica con un funcionario, con el envío de una carta o correo electrónico la notificación de incumplimiento de la legislación, llevándole a los tribunales, o por medio de un mandamiento judicial	1 2 8 9
E. Las autoridades de consumo (o las organizaciones de consumidores) han informado a uno de sus competidores de que consideran que están infringiendo la legislación sobre consumo.....	1 2 8 9
F. Vdes. han sido sancionados por un organismo de autorregulación por no respetar los códigos de conducta / códigos de prácticas acordados	1 2 8 9
G. Vdes. se han enterado a través de los medios de comunicación de una violación de la legislación de consumo en su mercado.....	1 2 8 9
H. Las autoridades de consumo se pusieron en contacto con Vdes. en el marco de un control general de sus ventas transfronterizas	1 2 8 9
[SI EL PAÍS NO ES AUSTRIA NI ALEMANIA]	
I1. Las autoridades de consumo se pusieron en contacto con Vdes. en el marco de un control específico de sus ventas transfronterizas	1 2 8 9
[SI EL PAÍS ES AUSTRIA O ALEMANIA]	
I2. Las autoridades de consumo o las organizaciones de consumidores se pusieron en contacto con Vdes. en el contexto de un control específico de sus ventas transfronterizas.	
J. Un CEC (Centro Europeo del Consumidor) se puso en contacto con Vdes. en relación con la reclamación concreta de un consumidor.....	1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A17. En relación con la seguridad del producto, ¿se ha producido en su empresa alguna de las siguientes situaciones en los últimos dos años?

- Sí.....	1
- No	2
- [NO ES RELEVANTE, NO VENDO PRODUCTOS]	8
- [NS/NC].....	9
A. Han recibido quejas del consumidor sobre la seguridad de alguno de los productos que Vdes. venden.	1 2 8 9
B. Las autoridades comprobaron la seguridad de alguno de los productos que Vdes. estaban vendiendo.....	1 2 8 9
C. Las autoridades les pidieron que retiraran o solicitaran a los consumidores la devolución de alguno de los productos que Vdes. estaban vendiendo.....	1 2 8 9
D. Las autoridades les pidieron que hicieran un comunicado público advirtiendo sobre la seguridad de alguno de los productos que estaban vendiendo.....	1 2 8 9
E. Vdes, como minoristas, realizaron algunos tests para asegurarse de que alguno de los productos que estaban vendiendo eran seguros	1 2 8 9
F. Otra acción (en espontáneo)	1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A18. Las siguientes frases se refieren al seguimiento del cumplimiento de la legislación sobre consumo y seguridad del producto. Por favor, diga si está muy de acuerdo - de acuerdo - en desacuerdo - completamente en desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

- Totalmente de acuerdo.....	1
------------------------------	---

- De acuerdo	2
- En desacuerdo	3
- Totalmente en desacuerdo	4
- [NS/NC].....	9
A. En mi país, las autoridades públicas vigilan activamente y aseguran el cumplimiento de la legislación sobre consumo en mi sector	1 2 3 4 9
B. En mi país, las autoridades públicas vigilan activamente y aseguran el cumplimiento de la legislación sobre seguridad del producto en mi sector.....	1 2 3 4 9
C. En mi país, las organizaciones no gubernamentales de consumidores vigilan activamente el cumplimiento de la legislación en materia de consumo en mi sector.....	1 2 3 4 9
D. En mi país, los organismos de autorregulación vigilan activamente el respeto de los códigos de conducta o códigos de prácticas en mi sector	1 2 3 4 9
E. Los medios de comunicación informan regularmente sobre las empresas que no respetan la legislación en materia de consumo.	1 2 3 4 9
F. Cambié mis prácticas comerciales como resultado de un artículo en los medios de comunicación.....	1 2 3 4 9

Complaints

NEW

A19. ¿Cuáles fueron los principales problemas de los que los consumidores se quejaron en los últimos doce meses?

[PREGUNTA ABIERTA CON OPCIONES PRECODIFICADAS - Son posibles varias respuestas]

- Calidad del producto (o servicio)	1
- Servicio post-venta o compensación	2
- Envío, suministro, instalación (incluyendo la atención al cliente)	3
- Precio, tarifa, factura o cuenta	4
- Cláusulas del contrato o garantías	5
- Publicidad engañosa, venta agresiva o prácticas fraudulentas.....	6
- La falta de información clara	7
- Incidente relacionado con productos o servicios poco seguros	8
- Aspectos éticos o medioambientales	9
- Cuestiones de privacidad	10
- Dificultades en la sustitución/ cambio de proveedor	11
- Otros	12
- Ninguno	98
- [NS/NC].....	99

NEW

A20. ¿Qué porcentaje de las reclamaciones que han recibido en los últimos doce meses pudieron Vdes. resolver directamente con el consumidor de forma satisfactoria para éste?

- %	999
- [NS/NC].....	999

Redress

TREND

A21. En los dos últimos años, ¿han utilizado los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (ADR) (es decir, árbitros, mediadores, defensores del pueblo, órganos de conciliación, oficina de reclamación de consumidores, otros cuerpos extrajudiciales de resolución de litigios) para resolver los conflictos con los consumidores? (Son posibles varias respuestas, Deba ser adaptado para Finlandia)

- No, y no conozco ninguno de estos mecanismos..... 1
- No, pero conozco algunos mecanismos ADR 2
- No, pero soy miembro de un cuerpo ADR 3
- Sí, he usado los mecanismos ADR 4
- Sí, regularmente utilizo estos mecanismos 5
- Sí, a través del cuerpo ADR del que soy miembro 6
- [NS/NC]..... 9

[SI A21=NO]

NEW

A22a. ¿Por qué no han usado ningún mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos (ADR)?

LEA EN VOZ ALTA – ROTE - Son posibles varias respuestas

- Usted estaría dispuesto a usar los ADR, pero nunca ha habido necesidad 1
- Vd. no sabía que había ADR disponibles en su país para su sector..... 2
- No se sentía suficientemente informado sobre el proceso ADR..... 3
- No confiaba en el proceso ADR 4
- ADR lleva demasiado tiempo 5
- ADR es demasiado caro 6
- Vd. prefirió resolver el asunto en los tribunales 7
- No hay ADR disponibles en su país para su sector 8
- Otros 9
- [NS/NC]..... 99

[SI A21=SÍ]

NEW

A22b. ¿Cuál fue el resultado de su último caso de un Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos (ADR)?

- La controversia se resolvió 1
- El ADR tomó una decisión/dictamen pero Vd. decidió ir a juicio 2
- El ADR tomó una decisión/dictamen pero el consumidor decidió ir a juicio 3
- El ADR tomó una decisión/dictamen pero Vdes. no la acataron y el consumidor no acudió a los tribunales..... 4
- [NS/NC]..... 9

[A TODOS]

NEW

A23. En los dos últimos años, ¿han sido llevados ante los tribunales para resolver conflictos con consumidores?

[SÓLO UNA RESPUESTA POSIBLE]

- Sí, por consumidores individuales..... 1
- Sí, por un grupo de consumidores actuando colectivamente como parte en un proceso judicial 2
- Sí, por un órgano representativo (por ejemplo, organización de consumidores o las autoridades nacionales) actuando colectivamente como parte en un procedimiento judicial..... 3
- No 4
- [NS/NC]..... 9

NEW

A24. ¿Preferirían Vdes. resolver un conflicto con un grupo de consumidores sobre un mismo problema a través de ...?

[SÓLO UNA RESPUESTA POSIBLE]

- Un Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos (ADR) actuando como parte individual o..... 1
- Un Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos (ADR) actuando colectivamente como parte o..... 2
- Procedimientos judiciales actuando como parte individual o..... 3
- Procedimientos judiciales actuando como parte colectiva?..... 4
- [NS/NC]..... 9

Others

A25. Pensando en todos los productos no alimenticios que hay actualmente en el mercado en su país, ¿cree usted que ...?

[SÓLO UNA RESPUESTA POSIBLE]

- 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

NEW

A26. ¿Son Vdes. miembros de alguna asociación con un código de conducta o código de prácticas relativas a cuestiones de consumo o comerciales de su sector/ mercado?

- Sí..... 1
- No 2
- [NS/NC]..... 9