

ZA5466

**Flash Eurobarometer 299 (Consumer Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Poland**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

ANK.: ZAPYTAĆ WSZYSTKICH

Q1. Proszę powiedzieć, czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy dokonał(a) Pan(i) zakupu na odległość jakiegokolwiek produktu lub usługi w Polsce lub w innym kraju w jeden z następujących sposobów..?

[ANK.: MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]

- Tak, od sprzedawcy/dostawcy posiadającego siedzibę w Polsce 1
 - Tak, od sprzedawcy/dostawcy posiadającego siedzibę w innym kraju Unii Europejskiej..... 2
 - Tak, od sprzedawcy/dostawcy posiadającego siedzibę poza Unią Europejską 3
 - Nie 4
 - [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9
- A. Przez Internet (stronę internetową, e-mail itp.)..... 1 2 3 4 9
- B. Przez telefon 1 2 3 4 9
- C. Za pośrednictwem poczty (z katalogu, przez zamówienie pocztowe itp.)..... 1 2 3 4 9

TREND 2009

[ANK.: ZAPYTAĆ JEŚLI ODPOWIEDŹ JEST "2" W Q1A LUB Q1B LUB Q1C]

Q1A. Powiedział(a) Pan(i), że dokonał(a) Pan(i) jakiegoś zakupu na odległość (przez telefon, pocztę lub Internet) z innego kraju Unii Europejskiej. Proszę powiedzieć mi, ile ogółem wydał(a) Pan(i) na artykuły, które Pan(i) kupił(a) na odległość z innego kraju Unii Europejskiej w ciągu ostatnich 12 miesięcy, nawet jeśli jest to wielkość orientacyjna.

- [_____]Euro (or local currency)
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 999999999

TREND 2009

ANK.: ZAPYTAĆ WSZYSTKICH

Q2. 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?

- Tak..... 1
- Nie 2
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9

TREND 2008

Q3. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy przydarzyła się Panu(i) któraś z następujących sytuacji, kiedy kupował(a) Pan(i) coś na odległość w Polsce lub gdzie indziej?

- Przydarzyło się 1

- Nie przydarzyło się 2
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9

[ASK IF THE ANSWER IS 1 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

A. Opóźnienie w dostawie czegoś zakupionego od sprzedawcy/dostawcy usytuowanego w Polsce..... 1 2 9

B. Zakupił(a) Pan(i) coś od sprzedawcy/dostawcy usytuowanego w Polsce i to nie zostało w ogóle dostarczone 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

C. Opóźnienie w dostawie czegoś zakupionego od sprzedawcy/dostawcy usytuowanego w innym kraju Unii Europejskiej..... 1 2 9

D. Zakupił(a) Pan(i) coś od sprzedawcy/dostawcy usytuowanego w innym kraju Unii Europejskiej i to nie zostało w ogóle dostarczone 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 3 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

E. Opóźnienie w dostawie czegoś zakupionego od sprzedawcy/dostawcy usytuowanego poza Unią Europejską..... 1 2 9

F. Zakupił(a) Pan(i) coś od sprzedawcy/dostawcy usytuowanego poza Unią Europejską i to nie zostało w ogóle dostarczone..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

G. Chciał(a) Pan(i) kupić coś od sprzedawcy/dostawcy w innym kraju Unii Europejskiej, ale sprzedawca odmówił dostarczenia lub sprzedania Panu(i)..... 1 2 9

TREND 2008

ANK.: ZAPYTAĆ WSZYSTKICH

Q4. Czy zakupił(a) Pan(i) lub zarejestrował(a) się w jakiegokolwiek urzędzie finansowej (np. rachunek bieżący, karty kredytowe, konto oszczędnościowe, polisa ubezpieczeniowa, hipoteka itp.) przez Internet, telefonicznie lub pocztą w ciągu ostatnich 12 miesięcy?

[ANK.: MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]

- Tak, od sprzedawcy/dostawcy posiadającego siedzibę w Polsce 1
- Tak, od sprzedawcy/dostawcy posiadającego siedzibę w innym kraju Unii Europejskiej..... 2
- Tak, od sprzedawcy/dostawcy posiadającego siedzibę poza Unią Europejską 3
- [Nie] 4
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9

TREND 2008

ANK.: ZAPYTAĆ WSZYSTKICH

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.

- Zdecydowanie się zgadzam..... 1
- Raczej się zgadzam..... 2
- Raczej się nie zgadzam..... 3
- Zdecydowanie się nie zgadzam..... 4
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9

- A. Jest Pan(i) przygotowany(a) do zakupu towarów i usług używając innego języka Unii Europejskiej 1 2 3 4 9
- B. Wie Pan(i), gdzie otrzymać informacje lub porady o zakupach transgranicznych w Unii Europejskiej 1 2 3 4 9
- C. W ciągu następnych 12 miesięcy zamierza Pan(i) zrobić zakupy transgraniczne warte więcej niż te zrobione w ciągu ostatnich 12 miesięcy..... 1 2 3 4 9
- D. Nie jest Pan(i) zainteresowany(a) zakupami transgranicznymi, ponieważ nie jest Pan(i) pewny(a) swoich praw..... 1 2 3 4 9
- E. Nie jest Pan(i) zainteresowany(a) zakupami transgranicznymi, ponieważ nie ma Pan(i) dostępu do Internetu..... 1 2 3 4 9
- F. Nie jest Pan(i) zainteresowany(a) robieniem transakcji transgranicznych w Unii Europejskiej w ciągu następnych 12 miesięcy 1 2 3 4 9
- G. Nie jest Pan(i) zainteresowany(a) robieniem transakcji transgranicznych, ponieważ obawia się Pan(i), że mogłyby pojawić się trudności, jeśli byłaby potrzeba rozwiązywania problemów takich jak reklamacje, zwroty wadliwych produktów itd. 1 2 4 3 9
- H . Nie jest Pan(i) zainteresowany(a) robieniem transakcji transgranicznych, ponieważ obawia się Pan(i), że mógłby(mogłaby) Pan(i) paść ofiarą przekrętów lub oszustwa podczas kupowania towarów lub usług..... 1 2 3 4 9
- I. Nie jest Pan(i) zainteresowany(a) robieniem transakcji transgranicznych, ponieważ obawia się Pan(i) o dostawę..... 1 2 3 4 9

TREND 2008

ANK.: ZAPYTAĆ WSZYSTKICH

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

- Czuł(a)by się pewniej dokonując zakupów u sprzedawców z innych krajów Unii Europejskiej 1
- Czuł(a)by się pewniej dokonując zakupów u sprzedawców z Polski niż z innych krajów Unii Europejskiej 2
- Równie pewny(a) 3

- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9
- A. Zakup towarów lub usług przez Internet..... 1 2 3 9
- B. Zakup towarów lub usług przez telefon lub pocztą 1 2 3 9
- C. Zakup towarów lub usług od przedstawicieli handlowych w domu lub pracy 1 2 3 9
- D. Zakup towarów lub usług od sprzedawców/dostawców będąc na wakacjach, podróżując w celach zakupowych lub w podróży służbowej..... 1 2 3 9

Q7. Obecnie, gdy kupuje Pan(i) towary lub usługi od sprzedawcy/dostawcy zagranicznego, Pana(i) transakcja jest prawdopodobnie regulowana przez prawo sprzedawcy/dostawcy. Jeśli przy takiej transakcji zastosowane zostałyby jednolite Europejskie zasady niezależnie od usytuowania sprzedawcy/dostawcy, czy był(a)by Pan(i) bardziej skłonny(a), równie skłonny(a) czy mniej skłonny(a) robić zakupy transgraniczne, takie jak:

- bardziej skłonny(a)..... 1
- równie skłonny(a) 2
- mniej skłonny(a)..... 3
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9

- A. ... zakupy przez Internet..... 1 2 3 9
- B. ... zakupy w placówce handlowej..... 1 2 3 9

TREND 2009

ANK.: ZAPYTAĆ WSZYSTKICH

Q8. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy znalazł(a) się Pan(i) w którejś z następujących sytuacji?

[ANK.: MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]

- Tak..... 1
- Nie 2
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9

A. Natknął(natknęła) się Pan(i) na niezamawiane reklamy, komunikaty lub oferty (sprzedaż przez telefon, spam w poczcie elektronicznej, handlowe SMS itp.) 1 2 9

B. Natknął(natknęła) się Pan(i) na nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd reklamy, stwierdzenia lub oferty 1 2 9

[ANK.: ZAPYTAĆ O C JEŚLI W PODPUNKCIE B JEST 'TAK']

C. Odpowiedział(a) Pan(i) na reklamę lub ofertę, która okazała się wprowadzająca w błąd lub nieprawdziwa 1 2 9

D. Natknął(natknęła) się Pan(i) na oszukańcze reklamy, komunikaty lub oferty..... 1 2 9

[ANK.: ZAPYTAĆ O E JEŚLI W PODPUNKCIE D JEST 'TAK']

E. Odpowiedział(a) Pan(i) na reklamę lub ofertę, która okazała się być oszukańcza..... 1 2 9

TREND 2009

ANK.: ZAPYTAĆ WSZYSTKICH

Q9. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, natknął(natknęła) się Pan(i) na jakikolwiek problem, kiedy kupował(a) Pan(i) coś w Polsce?

- Tak - i składał(a)m na to skargę
sprzedawcy/dostawcy/producentowi 1
- Tak - ale nie składał(a)m na to skargi
sprzedawcy/dostawcy/producentowi 2
- Nie 3
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9

TREND 2009

[ANK.: ZAPYTAĆ, JEŚLI Q9=1]

Q10A. Czy ogólnie rzecz biorąc był(a) Pan(i) zadowolony(a) czy też nie ze sposobu rozpatrzenia Pana(i) reklamacji przez sprzedawcę/dostawcę/producenta?

- Bardzo zadowolony(a)..... 4
- Raczej zadowolony(a) 3
- Niezbyt zadowolony(a) 2
- W ogóle niezadowolony(a) 1
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9

TREND 2009

[ANK.: ZAPYTAĆ, JEŚLI Q9=2]

Q10B. Jaki był główny powód tego, że nie złożył(a) Pan(i) reklamacji?

- Było mało prawdopodobne, żeby Pan(i) uzyskała
satisfakcjonujące zadośćuczynienie za problem, który Pan(i)
napotkał(a) 1
- Sumy zaangażowane były za małe 2
- Nie wiedział(a) Pan(i), jak lub gdzie złożyć reklamację 3
- 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) 4
- [Inne]..... 8
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9

TREND 2009

[ANK.: ZAPYTAĆ, JEŚLI Q10A=1 LUB 2]

Q11. Jak dalej Pan(i) postępował(a)?

[ANK.: MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]

- Nie podjął(ęła) Pan(i) żadnych dalszych działań 1
- Poprosił(a) Pan(i) o poradę stowarzyszenie
konsumentów/punkt porad konsumenckich 2
- Poprosił(a) Pan(i) o poradę prawnika 3

- Wnioś(wniosła) Pan(i) sprawę do instytucji/organizacji arbitrażowej,
mediacyjnej, pojednawczej (np. sąd polubowny) 4
- Wnioś(wniosła) Pan(i) sprawę do sądu 5
- Wnioś Pan(i) reklamację do władz publicznych (władz konsumenckich, władz regulacyjnych, lokalnych/regionalnych władz) 6
- [Inne]..... 8
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9

TREND 2009

ANK.: ZAPYTAĆ WSZYSTKICH

Q12. Proszę powiedzieć o każdym z następujących stwierdzeń, czy zgadza się z nim Pan(i) czy też nie. W Polsce ...

- Zdecydowanie zgadzam się..... 1
- Zgadzam się..... 2
- Nie zgadzam się..... 3
- Zdecydowanie nie zgadzam się..... 4
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9

- A. ... 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 9
- B. ... Łatwo jest rozstrzygać spory ze sprzedawcami/dostawcami na drodze sądowej 1 2 3 4 9
- C. ... Ma Pan(i) zaufanie do niezależnych organizacji konsumenckich, że chronią Pana(i) praw, jako konsumenta 1 2 3 4 9
- D. ... Ma Pan(i) zaufanie do władz, że chronią Pana(i) praw, jako konsumenta 1 2 3 4 9
- E. ... Ma Pan(i) poczucie właściwej ochrony przez istniejące zasady ochrony konsumentów..... 1 2 3 4 9
- F. ... Ogólnie rzecz biorąc, sprzedawcy/dostawcy w Polsce przestrzegają Pana(i) praw jako konsumenta..... 1 2 3 4 9
- G. ... Był(a)by Pan(i) bardziej skłonny(a) bronić swoich praw w sądzie, gdyby mógł(mogła) Pan(i) złożyć wspólny pozew z innymi konsumentami skarżącymi się w tej samej sprawie..... 1 2 3 4 9
- H. ... Zmienił(a) Pan(i) swoje zwyczaje konsumenckie w wyniku historii opisanych w mediach (np. zmienił(a) Pan(i) sklep lub produkt)..... 1 2 3 4 9

TERAZ CHCIAŁ(A)BYM ZAYTAĆ PANA(IA) O INNY TEMAT.

TREND 2009

ANK.: ZAPYTAĆ WSZYSTKICH

Q13. Kiedy myśli Pan(i) o wszystkich produktach niespożywczych, które są obecnie dostępne na polskim rynku, to czy uważa Pan(i), że...?

- 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] 4
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9

NEW

ANK.: ZAPYTAĆ WSZYSTKICH

Q14. A kiedy myśli Pan(i) o wszystkich produktach spożywczych, które są obecnie dostępne na polskim rynku, to czy uważa Pan(i), że...?

- 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] 4
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9

MODIFIED 2009

ANK.: ZAPYTAĆ WSZYSTKICH

Q15. Czy Pan(i) kiedyś osobiście doświadczył(a) wycofania produktu z rynku?

- Tak - produkt niespożywczy 1
- Tak - produkt spożywczy..... 2
- TAK, OBU 3
- Nie 4
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9

TREND 2009

[ANK.: ZAPYTAĆ, JEŚLI Q15 JEST "1" LUB "2" LUB "3"]

Q16A. Co Pan(i) zrobił(a) w tej sytuacji?

[ANK.: MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]

- Nie podjął/nie podjęła Pan(i) żadnych działań..... 1
- Skontaktował(a) się Pan(i) ze sprzedawcą
detailed/dystrybutorem..... 2
- Skontaktował(a) się Pan(i) z producentem 3
- Skontaktował(a) się Pan(i) z władzami/urzędami centralnymi 4
- Skontaktował(a) się Pan(i) z organizacją konsumencką..... 5
- Podjął/Podjęła Pan(i) jakieś inne działania 6
- [Inne]..... 7
- [Nie wie/brak odpowiedzi]..... 9

TREND 2009

[ANK.: ZAPYTAĆ, JEŚLI W Q15 JEST "4" LUB "9"]

Q16B. Co by Pan(i) zrobił(a) gdyby był(a) Pan(i) dotknięty(a) wycofaniem produktu niespożywczego?

[ANK.: MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]

- Nie podjąłby/nie podjęłaby Pan(i) żadnych działań 1
- Skontaktował(a)by się Pan(i) ze sprzedawcą
detailed/dystrybutorem 2
- Skontaktował(a)by się Pan(i) z producentem 3
- Skontaktował(a) się Pan(i) z władzami/urzędami centralnymi 4
- Skontaktował(a) się Pan(i) z organizacją konsumencką 5
- Zrobił(a)by Pan(i) coś innego niż wymienione opcje 6
- [Inne] 7
- [Nie wie/brak odpowiedzi] 9

TREND 2010

ANK.: ZAPYTAĆ WSZYSTKICH

Q17. 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?

- Tak 1
- Nie 2
- [Nie wie/brak odpowiedzi] 9

TREND 2010

ANK.: ZAPYTAĆ WSZYSTKICH

Q18. Jeśli podczas kupowania produktu/usługi weźmie Pan(i) pod uwagę wpływ na środowisko, gdzie chciał(a)by Pan(i), żeby wpływ produktów (lub usług) na środowisko był pokazany?

- Nie - Nie rozważał(a)bym wpływu produktów (lub usług) na
środowisko 1
- Na produkcie (jeśli nie usługa) 2
- Pokazany w sklepie/ kiedy jest mi sprzedawany 3
- W Internecie/na stronie głównej/stronie internetowej 4
- [Nie wie/brak odpowiedzi] 9

D1. PŁEĆ

[NIE PYTAJ - ZAZNACZYĆ WŁAŚCIWĄ ODPOWIEDŹ]

- [1] Mężczyzna
- [2] Kobieta

D2. Ile ma Pan(i) lat?

- [][] lat

- [00] [ODMOWA/BRAK ODPOWIEDZI]

**D3. Ile miał(a) Pan(i) lat, kiedy ukończył(a) Pan(i) swoją edukację w trybie dziennym?
[ZAPYTAĆ O WIEK, W KTÓRYM ZOSTAŁA UKOŃCZONA EDUKACJA]**

- [][] lat
- [0 0] [JEST W TRAKCIE KSZTAŁCENIA SIĘ W TRYBIE DZIENNYM]
- [0 1] [NIGDY NIE ODBYŁ(A) KSZTAŁCENIA W TRYBIE DZIENNYM]
- [9 9] [ODMOWA/BRAK ODPOWIEDZI]

**D4. Odnośnie Pana(i) obecnego zawodu, czy powiedział(a)by Pan(i), że jest Pan(i) osobą samozatrudniająca się, pracownikiem najemnym, pracownikiem fizycznym czy też nie prowadzi Pan(i) działalności zawodowej? Czy to znaczy, że jest Pan(i)
[JEŚLI JEST PODANA ODPOWIEŹ W GŁÓWNEJ KATEGORII, ODCZYTAJ ODPOWIEDNIE PODKATEGORIE - MOŻLIWA TYLKO JEDNA ODPOWIEŹ]**

- Samozatrudniająca(a) się

- i.e. :
- rolnik, leśnik, rybak 11
 - właściciel sklepu, rzemieślnik 12
 - specjalista wolnego zawodu (prawnik, lekarz, księgowy, architekt,...) 13
 - Szef firmy 14
 - inny 15

- Pracownik najemny

- i.e. :
- Zatrudnieni na etacie specjaliści (zatrudnieni lekarze, prawnicy, architekci, księgowi) 21
 - Zarząd, główni dyrektorzy, wyższa kadra kierownicza 22
 - Średnia kadra kierownicza 23
 - Urzędnik państwowy 24
 - Pracownik biurowy 25
 - inny pracownik (sprzedawca, pielęgniarka, itp) 26
 - inny 27

- Pracownik fizyczny

- i.e. :
- kierownik/brygadzista 31
 - Pracownik fizyczny 32
 - pracownik fizyczny niewykwalifikowany 33
 - inny 34

- Nie prowadzi działalności zawodowej

- i.e. :
- Osoba zajmująca się domem 41
 - student(ka) (w trybie dziennym) 42
 - emeryt(ka)/rencist(k)a 43
 - poszukujący(a) pracy 44
 - inny 45

- [Odmowa] 99

TREND 2009

B6. Czy powiedział(a)by Pan(i), że mieszka w...?

- Wiejskiej osadzie 1
- Małym mieście 2
- Średniej wielkości mieście 3
- Dużym mieście 4

- Wielkim Mieście/Stolicy.....	5
- [Nie wie/brak odpowiedzi].....	9

TREND 2009

B7. Czy ma Pan(i) połączenie internetowe w domu....

- Tak.....	1
- Nie.....	2
- [Nie wie/brak odpowiedzi].....	9