

ZA5559

**Flash Eurobarometer 321
(European Contract Law in Consumer Transactions)**

**Country Questionnaire
Italy**

F1321
FLASH EUROBAROMETER
Business attitudes towards cross-border business-to-consumer transactions and the usefulness of a European contract law

SCREENER

D01. La Sua azienda vende direttamente ai consumatori finali?

- Sì 1
- No 2 [RINGRAZIARE E CHIUDERE]
- [Non so/ Non risponde] 9 [RINGRAZIARE E CHIUDERE]

D02. In che tipo di transazioni business-to-consumer siete coinvolti principalmente?

- Vendite di beni (...compresi i prodotti dell'industria manifatturiera, prodotti per il tempo libero ed Alberghi/ristoranti ecc.)..... 1
- Vendite di prodotti digitali (per esempio CD, DVD, software, musica e film scaricabili) ... 2
- Vendite di servizi finanziari..... 3
- Vendite di altri servizi 4 [RINGRAZIARE E CHIUDERE]
- [Non so/ Non risponde] 9 [RINGRAZIARE E CHIUDERE]

D03. Quale delle seguenti affermazioni corrisponde alla Vostra situazione?

- Attualmente effettuiamo vendite transfrontaliere (cross-border) a consumatori in altri i paesi UE 1
- Saremmo interessati ad effettuare vendite transfrontaliere a consumatori in altri paesi UE in futuro..... 2
- NON siamo affatto interessati a vendere ai consumatori in altri paesi UE 3 [RINGRAZIARE E CHIUDERE]
- [DK/NA] 9 [RINGRAZIARE E CHIUDERE]

DEMOGRAPHICS

D1. Quanti addetti ha nella Sua azienda?

- Addetti
- Non so/ Non risponde 9999999

D2. Qual è stato nel 2009 il fatturato della Sua azienda?

-€
- Non so/ Non risponde 9999999

D3. Quale delle seguenti categorie di prodotto è la più rilevante nelle vostre vendite?

[È POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA]

- Automobili, veicoli a motori e pezzi di ricambio 1
- Abbigliamento, calzature ed accessori (compresi gioielli e cosmetici) 2
- Servizi finanziari ed assicurativi 3
- Cibi e bevande 4

- Mobili, arredamento e decorazioni (compresi prodotti fai-da-te e prodotti per la manutenzione)	5
- Elettrodomestici, prodotti elettronici e prodotti di information technology	6
- Prodotti per il tempo libero (es. libri, materiale audiovisivo, giocattoli...)	7
- Prodotti del settore metalmeccanico, ad esempio macchinari	8
- Prodotti digitali	9
- Altri prodotti	10
- [Non so/ Non risponde]	99

D4. Quali dei seguenti canali di vendita utilizza?

[SONO POSSIBILI RISPOSTE MULTIPLE]

- Vendite in locali commerciali	1
- Internet	2
- Telefono, posta ed altri mezzi di comunicazione a distanza	3
- Vendite a domicilio ed altri canali fuori dai locali commerciali	4
- [Non so/ Non risponde]	9

D5. Oltre all'Italia, in quanti altri paesi UE fate attualmente transazioni transfrontaliere (cross-border)

[UNA SOLA RISPOSTA]

- [][]Paesi (0 – 26)	
- [Non so/ Non risponde]	99

MAIN QUESTIONNAIRE

[CHIEDERE A TUTTI]

Q1. Quanto siete ben informati sulle disposizioni a tutela del consumatore nel diritto contrattuale dei paesi UE dove vendete o desiderate vendere ai consumatori finali?

[È POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA]

- Pienamente informati 4
- Ben informati 3
- Non bene informati 2
- Per niente informati 1
- [Non so/ Non risponde]..... 9

[CHIEDERE A TUTTI]

Q2. Quale impatto hanno i seguenti potenziali ostacoli sulla vostra decisione di vendere oltre frontiera a consumatori di altri paesi UE?

[LEGGERE – RUOTARE - UNA RISPOSTA PER RIGA]

- Vasto impatto..... 4
- Un certo impatto..... 3
- Un impatto minimo 2
- Nessun impatto 1
- [Non so/ Non risponde]..... 9

- A - La lingua (problemi di comunicazione, traduzione di documenti, ecc.) 1 2 3 4 9
- B - La necessità di adeguarsi e rispettare norme a tutela del consumatore diverse nei diritti contrattuali esteri 1 2 3 4 9
- C - Difficoltà nell'informarsi sulle clausole di un diritto contrattuale estero 1 2 3 4 9
- D - Differenze culturali 1 2 3 4 9
- E - Normativa fiscale 1 2 3 4 9
- F - Richieste formali ad esempio procedure di concessione di licenze, di registrazione 1 2 3 4 9
- G - Problemi nel risolvere i conflitti transfrontalieri, compresi i costi di contenzioso all'estero 1 2 3 4 9
- H - Ottenere un parere giuridico sul diritto contrattuale estero 1 2 3 4 9
- I - Problemi con le consegne transfrontaliere..... 1 2 3 4 9
- J - Manutenzione post-vendita all'estero 1 2 3 4 9
- K - Altro 1 2 3 4 9

[PORRE Q3 SOLO SE le risposte comprendono un vasto, un certo o un minimo impatto per almeno una delle seguenti voci:

Q2 B - la necessità di adeguarsi e rispettare norme a tutela del consumatore diverse nei diritti contrattuali esteri = 4 o 3 o 2

Q2 C difficoltà nell'informarsi sulle clausole di un diritto contrattuale estero = 4 o 3 o 2

Q2 G - problemi nel risolvere i conflitti transfrontalieri, compresi i costi di contenzioso all'estero = 4 o 3 o 2

Q2 H - Ottenere un parere giuridico sul diritto contrattuale estero = 4 o 3 o 2]

Q3. Lei ha detto che alcuni problemi legati al diritto contrattuale hanno un impatto sulle vostre transazioni transfrontaliere business to consumer Quanto spesso questi ostacoli Vi hanno dissuaso dal condurre transazioni transfrontaliere?

[È POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA]

- Sempre 4
- Spesso..... 3
- Non molto spesso 2
- Mai..... 1
- [Non so/ Non risponde]..... 9

[CHIEDERE A TUTTI]

Q4. Quanto spesso avete rifiutato di vendere a consumatori esteri a causa delle differenze nelle norme di tutela del consumatore nel diritto contrattuale di altri paesi UE?

- Sempre 4
- Spesso..... 3
- Non molto spesso..... 2
- Mai..... 1
- [Non so/ Non risponde]..... 9

[CHIEDERE A TUTTI]

Q5. Se Lei potesse scegliere, per TUTTE le Sue vendite transfrontaliere a consumatori di altri paesi UE, un unico diritto Europeo dei contratti, quanto sarebbe probabile che lo utilizzerebbe?

[È POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA]

- Molto probabile..... 4
- Probabile 3
- Improbabile 2
- Molto improbabile..... 1
- [Non so/ Non risponde]..... 9

[CHIEDERE A TUTTI]

Q6. Se Lei potesse scegliere, per le Sue transazioni Business-to-consumer transfrontaliere nella UE, un unico diritto contrattuale Europeo, le Vostre operazioni transfrontaliere

[È POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA]

- Aumenterebbero moltissimo 4
- Aumenterebbero di poco 3
- Non cambierebbero oppure..... 2
- Diminuirebbero? 1
- [Non so/ Non risponde]..... 9

[PORRE LA DOMANDA SE Q6 = “aumenterebbero moltissimo” oppure “aumenterebbero di poco”]

Q7. Se si potesse scegliere un unico Diritto Contrattuale Europeo, in quanti altri paesi UE stimate che vendereste a consumatori finali?

[È POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA]

- in 6 o più paesi EU 4
- in 3-5 paesi EU 3
- in 1-2 paesi EU 2
- [nessun aumento nel numero di paesi]..... 1
- [Non so/ Non risponde]..... 9

[CHIEDERE A TUTTI]

Q8. Se si sviluppasse un diritto Europeo dei Contratti, cosa preferirebbe per le Vostre transazioni business-to-consumer?

[È POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA]

- Un comune diritto contrattuale UE in sostituzione dei 27 diritti contrattuali nazionali 1
- Un diritto contrattuale Europeo da poter scegliere in alternativa alla legislazione nazionale solo per le Vostre transazioni transfrontaliere..... 2
- Un diritto contrattuale Europeo da poter scegliere in alternativa alla legislazione nazionale sia per le Vostre transazioni transfrontaliere che per quelle nazionali..... 3

