

ZA5559

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

**Country Questionnaire
Poland**

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

SCREENER

D01. Czy Pana(i) firma sprzedaje bezpośrednio końcowemu konsumentowi?

- Tak 1
- Nie 2 [PODZIĘKOWAĆ I ZAKOŃCZYĆ]
- [Nie wie/Brak odpowiedzi] 9 [PODZIĘKOWAĆ I ZAKOŃCZYĆ]

D02. W jaki rodzaj transakcji business-to-consumer Pana(i) firma jest głównie zaangażowana?

- sprzedaż towarów (obejmuje wyroby przemysłu, produkty hotelowe, restauracyjne, związane z wypoczynkiem itp)..... 1
- sprzedaż produktów cyfrowych (np. CD, DVD, programów, muzyki i filmów do wgrania) 2
- Sprzedaż usług finansowych..... 3
- Sprzedaż innych usług 4 [PODZIĘKOWAĆ I ZAKOŃCZYĆ]
- [Nie wie/Brak odpowiedzi] 9 [PODZIĘKOWAĆ I ZAKOŃCZYĆ]

D03. Które z następujących stwierdzeń odpowiada Pana(i) sytuacji?

- Obecnie dokonujemy sprzedaży transgranicznej dla konsumentów w innych krajach Unii Europejskiej 1
- W przyszłości bylibyśmy zainteresowani transgraniczną sprzedażą konsumentom w innych krajach Unii Europejskiej 2
- NIE jesteśmy w ogóle zainteresowani sprzedażą konsumentom w innych krajach Unii Europejskiej 3 [PODZIĘKOWAĆ I ZAKOŃCZYĆ]
- [DK/NA] 9 [PODZIĘKOWAĆ I ZAKOŃCZYĆ]

DEMOGRAPHICS

D1. Ilu pracowników ma Pana(i) firma?

- Pracowników
- Nie wie/Brak odpowiedzi 99999999

D2. Jaki był obrót Pana(i) firmy w 2009 roku?

-Euro
- Nie wie/Brak odpowiedzi 99999999

D3. Która z poniższych kategorii produktów jest największa w Pana(i) sprzedaży?

[ANK.: MOŻLIWA TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ]

- Samochody, pojazdy silnikowe i części zamienne 1
- Ubrania, obuwie i akcesoria (włączając w to biżuterię i kosmetyki) 2
- Usługi finansowe i ubezpieczeniowe..... 3

- Żywność i napoje	4
- Meble, wyposażenie wnętrz i artykuły dekoracyjne (w tym dobra do samodzielnego montażu oraz produkty do konserwacji i napraw)	5
- Urządzenia domowe, produkty elektroniczne i technologii informacyjnych	6
- Dobra związane ze spędzaniem wolnego czasu (np. książki, materiały audiowizualne, zabawki...)	7
- Produkty z sektora przemysłowego np. maszyny, aparatura	8
- Produkty cyfrowe	9
- Inne dobra	10
- [Nie wie/Brak odpowiedzi]	99

D4. Który z następujących kanałów sprzedaży Pan(i) wykorzystuje?

[ANK.: MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]

- Sprzedaż w placówce handlowej końcowemu konsumentowi	1
- Internet	2
- Telefon, poczta, inne środki komunikacji na odległość	3
- Sprzedaż obwoźna i inne kanały sprzedaży poza placówką handlową	4
- [Nie wie/Brak odpowiedzi]	9

D5. W ilu innych - poza Polską - krajach Unii Europejskiej Pana(i) firma dokonuje obecnie transakcji transgranicznych?

[ANK.: TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ]

- [][]Krajach (0 – 26)	
- [Nie wie/Brak odpowiedzi]	99

MAIN QUESTIONNAIRE

[ZAPYTAĆ WSZYSTKICH]

Q1. Jak dobrze jest Pan(i) poinformowany(a) o klauzulach dotyczących ochrony konsumentów w prawach kontraktowych w tych krajach Unii Europejskiej, w których Pan(i) sprzedaje lub pragnie sprzedawać końcowemu konsumentowi?

[ANK.: MOŻLIWA TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ]

- W pełni poinformowany(a) 4
- Dobrze poinformowany(a) 3
- Niezbyt dobrze poinformowany(a) 2
- Zupełnie nie poinformowany(a) 1
- [Nie wie/Brak odpowiedzi] 9

[ZAPYTAĆ WSZYSTKICH]

Q2. Jaki wpływ na Pana(i) decyzje w kwestii sprzedaży transgranicznej konsumentom z innych krajów Unii Europejskiej mają następujące potencjalne bariery?

[ANK.: ODCZYTAĆ – ROTOWAĆ - JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU]

- Duży wpływ 4
- Pewien wpływ 3
- Minimalny wpływ 2
- Brak wpływu 1
- [Nie wie/Brak odpowiedzi] 9

- A - Język (problemy komunikacyjne, tłumaczenie dokumentów, itp) 1 2 3 4 9
- B - Konieczność dostosowania się i przestrzegania różnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów w zagranicznych prawach kontraktowych 1 2 3 4 9
- C - Trudności w dowiedzeniu się na temat klauzul zagranicznego prawa kontraktowego 1 2 3 4 9
- D - Różnice kulturowe 1 2 3 4 9
- E - Przepisy podatkowe 1 2 3 4 9
- F - Formalne wymogi np. licencje, procedury rejestracyjne 1 2 3 4 9
- G - Problemy z rozwiązywaniem konfliktów transgranicznych, włączając w to koszty sporu zagranicą 1 2 3 4 9
- H - Otrzymanie porady prawnej odnośnie zagranicznego prawa kontraktowego 1 2 3 4 9
- I - Problemy z dostawami transgranicznymi 1 2 3 4 9
- J - Zagraniczny serwis obsługi posprzedażowej 1 2 3 4 9
- K - Inne 1 2 3 4 9

[ZADAĆ Q3 TYLKO JEŚLI odpowiedź obejmuje duży wpływ, pewien wpływ lub minimalny wpływ za przynajmniej jedno z poniższych:

Q2B - Konieczność dostosowania się i przestrzegania różnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów w zagranicznych prawach kontraktowych =4 LUB 3 LUB 2

Q2C - Trudności w dowiedzeniu się na temat klauzul zagranicznego prawa kontraktowego=4 LUB 3 LUB 2

Q2G - Problemy z rozwiązywaniem konfliktów transgranicznych, włączając w to koszty sporu zagranicą=4 lub 3 lub 2

Q2H - Otrzymanie porady prawnej odnośnie zagranicznego prawa kontraktowego=4 lub 3 lub 2]

Q3. Powiedział(a) Pan(i), że pewne kwestie związane z prawem kontraktowym mają wpływ na Pana(i) transakcje transgraniczne business-to- consumer. Jak często te bariery powstrzymały Pana(ią) przed prowadzeniem transakcji transgranicznej?

[ANK.: MOŻLIWA TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ]

- Zawsze 4
- Często 3
- Niezbyt często 2

- Nigdy..... 1
- [Nie wie/Brak odpowiedzi] 9

[ZAPYTAĆ WSZYSTKICH]

Q4. Jak często odmawiał(a) Pan(i) sprzedaży zagranicznym konsumentom z powodu różnic w zasadach ochrony konsumenta w prawie kontraktowym w innych krajach Unii Europejskiej?

- Zawsze 4
- Często 3
- Niezbyt często 2
- Nigdy..... 1
- [Nie wie/Brak odpowiedzi] 9

[ZAPYTAĆ WSZYSTKICH]

Q5. Jeśli mógłby(mogłaby) Pan(i) wybrać dla CAŁEJ swojej sprzedaży transgranicznej typu business-to-consumer dla konsumenta z innego kraju Unii Europejskiej, jedno ujednolicone prawo kontraktowe, jak bardzo prawdopodobne byłoby, że wykorzystał(a)by Pan(i) je?

[ANK.: MOŻLIWA TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ]

- Bardzo prawdopodobne 4
- Prawdopodobne 3
- Mało prawdopodobne..... 2
- Bardzo mało prawdopodobne..... 1
- [Nie wie/Brak odpowiedzi] 9

[ZAPYTAĆ WSZYSTKICH]

Q6. Jeśli mógłby(mogłaby) Pan(i) wybrać jedno ujednolicone europejskie prawo kontraktowe dla CAŁEJ swojej sprzedaży transgranicznej typu business-to-consumer dla konsumenta z innego kraju Unii Europejskiej, czy wówczas Pana(i) operacje transgraniczne ...

[ANK.: MOŻLIWA TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ]

- Znacznie zwiększyłyby się 4
- Nieznacznie zwiększyłyby się 3
- Nie zmieniłyby się lub 2
- Zmniejszyłyby się? 1
- [Nie wie/Brak odpowiedzi] 9

[ZAPYTAĆ JEŚLI W Q6=“ZWIĘKSZYŁYBY SIĘ ZNACZNIE” LUB “ZWIĘKSZYŁYBY SIĘ NIEZNACZNIE”]

Q7. Jeśli mógłby(mogłaby) Pan(i) wybrać jedno ujednolicone europejskie prawo kontraktowe, to w ilu dodatkowych krajach Unii Europejskiej, szacuje Pan(i), że dokonał(a)by Pan(i) sprzedaży dla konsumenta końcowego?

[ANK.: MOŻLIWA TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ]

- w 6 lub więcej krajach Unii Europejskiej 4
- w 3-5 krajach Unii Europejskiej 3
- w 1-2 krajach Unii Europejskiej 2
- [nie zwiększyłaby się liczba krajów]..... 1
- [Nie wie/Brak odpowiedzi] 9

[ZAPYTAĆ WSZYSTKICH]

Q8. Jeśli europejskie prawo kontraktowe byłoby opracowane, co wolał(a)by Pan(i) dla swoich transakcji typu business-to consumer?

[ANK.: MOŻLIWA TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ]

- Wspólne prawo kontraktowe Unii Europejskiej zastępujące 27 krajowych praw kontraktowych 1
- Europejskie prawo kontraktowe, które mógłby(mogłaby) Pan(i) wybrać jako alternatywę do prawa krajowego tylko dla swoich transakcji transgranicznych 2
- Europejskie prawo kontraktowe, które mógłby(mogłaby) Pan(i) wybrać jako alternatywę do prawa krajowego zarówno dla swoich transakcji transgranicznych, jak i transakcji krajowych 3
- [Nie wie/Brak odpowiedzi] 9