

ZA 5614

**Flash Eurobarometer 331
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Portugal**

FL331 - PT

PERGUNTAR A TODOS

P1 A sua empresa vende directamente ao consumidor final?

| | |
|-----|---|
| Sim | 1 |
| Não | 2 |

SE "NÃO", CÓDIGO 2 EM P1, TERMINAR A ENTREVISTA

P2a Quantos funcionários tem a sua empresa?

(ENT.: SE "NS\NR", CÓDIGO '999') - (APENAS UMA RESPOSTA)

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--------------|
| | | | | | funcionários |
|--|--|--|--|--|--------------|

SE MENOS DE 10 FUNCIONÁRIOS, P2a<10, TERMINAR A ENTREVISTA - SE P2a=999, IR PARA P2b - OUTROS IR PARA P3

P2b A sua empresa tem...

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

| | |
|--------------------------|---|
| Menos de 10 funcionários | 1 |
| 10 a 49 funcionários | 2 |
| 50 a 249 funcionários | 3 |
| 250 funcionários ou mais | 4 |
| NS/NR (NÃO LER) | 5 |

SE P2b=1 OU P2b=5, TERMINAR A ENTREVISTA

D5 Para quantos países da UE faz actualmente vendas transfronteiriças ao consumidor final?"Na

nossa definição, uma venda transfronteiriça é uma venda por telefone, pelo correio, por comércio electrónico ou por uma visita a casa do consumidor final (i.e. público em geral) residente num Estado-Membro da UE diferente do do vendedor. A origem dos produtos vendidos não é relevante. O que importa é que o cliente final resida num Estado-Membro da UE diferente do do vendedor quando a transacção ocorre. A venda em lojas a pessoas de outro país da UE que se encontrem de férias ou numa visita para compras, não se classifica como vendas transfronteiriças."

(ENT. : SE "VENDE SOMENTE A CONSUMIDORES NO SEU PRÓPRIO PAÍS", CODIFICAR "00" - SE "NS \ NR", CODIFICAR "99")

país(es)

FL300 Q1

Q1.1 Pode, por favor, dizer-nos a percentagem arroximada do volume total de negócios da sua empresa no ano passado relativo às vendas por comércio electrónico/vendas através da internet?

(ENT. : SE "NÃO SE APLICA", CODIFICAR "998" - SE "NS \ NR", CODIFICAR "999") - (APENAS UMA RESPOSTA)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Pode, por favor, dizer-nos a percentagem arroximada do volume total de negócios da sua empresa no ano passado relativo às vendas por comércio electrónico/vendas através da internet, em Portugal?

(ENT. : SE "NÃO SE APLICA", CODIFICAR "998" - SE "NS \ NR", CODIFICAR "999") - (APENAS UMA RESPOSTA)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Pode, por favor, dizer-nos a percentagem arroximada do volume total de negócios da sua empresa no ano passado relativo às vendas pelo telefone ou pelo correio?

(ENT. : SE "NÃO SE APLICA", CODIFICAR "998" - SE "NS \ NR", CODIFICAR "999") - (APENAS UMA RESPOSTA)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Pode, por favor, dizer-nos a percentagem arroximada do volume total de negócios da sua empresa no ano passado relativo às vendas pela Internet, pelo telefone ou pelo correio a consumidores em outros países da EU?

(ENT. : SE "NÃO SE APLICA", CODIFICAR "998" - SE "NS \ NR", CODIFICAR "999") - (APENAS UMA RESPOSTA)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q2 Até que ponto são importantes os seguintes obstáculos ao desenvolvimento das suas vendas transfronteiriças a outros países da UE?

(UMA RESPOSTA POR LINHA)

| | (LER) | Muito importante | Importante | Pouco importante | Nada importante | NS/NR (NÃO LER) |
|---|---|------------------|------------|------------------|-----------------|-----------------|
| 1 | Custos adicionais de cumprimento das diferentes regulamentações fiscais nacionais (ex. regras de IVA) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Custos adicionais de cumprimento das diferentes regras de proteção ao consumidor e direitos contratuais (incluindo aconselhamento jurídico) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Custos mais elevados da entrega transfronteiriça em comparação com a entrega doméstica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Custos potencialmente mais elevados na resolução de reclamações e conflitos transfronteiriços | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Risco de custos potencialmente mais elevados na fraude e não-pagamentos em vendas transfronteiriças | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Custos extra originados pela diferença de línguas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Custos adicionais do serviço pós-venda em transações transfronteiriças | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | Restrições em vendas transfronteiriças impostas pelos fabricantes ou fornecedores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|

NEW

| | |
|----|---|
| Q3 | A "Legislação do consumidor" deve ser compreendida como a legislação que trata os interesses económicos dos consumidores, não incluindo a segurança do produto. Quando as perguntas estiverem relacionadas com a segurança do produto, indicar-se-á explicitamente. Sabe onde pode encontrar ou obter a informação relevante e aconselhamento sobre a legislação do consumidor, tanto relativamente a Portugal como a outro país da UE? |
|----|---|

(LER - POSSÍVEL RESPOSTA MÚLTIPLA) - (ENT.: SE O ENTREVISTADO RESPONDER "SIM, MENCIONANDO ESPECIFICAMENTE O CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR" POR FAVOR CODIFICAR "4")

| | |
|--|----|
| Sim, relativamente à legislação em Portugal | 1, |
| Sim, relativamente à legislação em outros países da EU | 2, |
| Não, nem para Portugal nem para outros países da EU | 3, |
| Sim, mencionando especificamente o Centro Europeu do Consumidor' (NÃO LER) | 4, |
| NS/NR (NÃO LER) | 5, |

NEW

PERGUNTAR Q4a EM FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO - OUTROS IR PARA Q4b

| | |
|-----|---|
| Q4a | O período de reflexão é o direito legal de um consumidor de devolver um produto comprado pela Internet, por telefone ou pelo correio durante um determinado período de tempo, sem pagar uma penalização. Qual a duração do período de reflexão em Portugal? Indique a sua resposta em dias de CALENDÁRIO. |
|-----|---|

(ENT. : SE "NS\NR", CODIFICAR '999') - (APENAS UMA RESPOSTA)

| | | | |
|--|--|--|--------------------|
| | | | dias de calendário |
|--|--|--|--------------------|

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

PERGUNTAR Q4b EM AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO - OUTROS IR PARA Q5a

| | |
|-----|--|
| Q4b | |
|-----|--|

| |
|--|
| |
|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

NÃO PERGUNTAR Q5a EM IE E UK - IE E UK IR PARA Q5b

| |
|--|
| |
|--|

Q5a Por favor complete correctamente a seguinte afirmação. "O consumidor tem o direito de pedir que um produto defeituoso seja reparado?"

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

| | |
|--|---|
| No prazo de 1 ano a partir da data de compra original | 1 |
| No prazo de 2 anos a partir da data de compra original | 2 |
| No prazo mínimo de 2 anos a contar da data de compra original e num prazo maior para alguns produtos específicos | 3 |
| Nenhuma destas (NÃO LER) | 4 |
| NS/NR (NÃO LER) | 5 |

FL300 Q12_a

PERGUNTAR Q5b APENAS EM IE E UK - OUTROS IR PARA Q6 - NÃO PERGUNTAR Q5b NA ESCÓCIA - ESCÓCIA IR PARA Q5c

| |
|--|
| |
|--|

Q5b

| |
|--|
| |
|--|

| | |
|--|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |
| | 4 |
| | 5 |

FL300 Q12_b1

PERGUNTAR Q5c APENAS NA ESCÓCIA - OUTROS IR PARA Q6

| |
|--|
| |
|--|

Q5c

| |
|--|
| |
|--|

| | |
|--|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |

| | |
|--|---|
| | 4 |
| | 5 |

FL300 Q12_b2

PERGUNTAR A TODOS

Q6 Vou ler-lhe 4 afirmações sobre legislação em Portugal relativas às práticas comerciais. Estas incluem práticas proibidas e não proibidas. Para cada afirmação, pode indicar se é proibido ou não?

(UMA RESPOSTA POR LINHA)

| (LER) | Proibido | Não proibido | NS/NR (NÃO LER) |
|-------|----------|--------------|-----------------|
|-------|----------|--------------|-----------------|

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| 1 | Incluir uma factura ou um documento similar, solicitando pagamento em materiais de marketing | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Fazer publicidade de produtos a um preço muito baixo em comparação com outras ofertas, sem ter uma quantidade razoável de produtos para venda | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Fazer afirmações exageradas numa publicidade | 1 | 2 | 3 |
| 4 | Descrever um produto como "grátis", embora ele só esteja disponível gratuitamente para clientes que efectuem uma chamada de valor acrescentado | 1 | 2 | 3 |

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7 Nos últimos doze meses, deparou-se com publicidade, afirmações ou ofertas fraudulentas feitas pelos seus concorrentes?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

| | |
|-------------------------|---|
| Sim, em várias ocasiões | 1 |
| Sim, uma ou duas vezes | 2 |
| Não | 3 |
| NS/NR (NÃO LER) | 4 |

FL300 Q15

| | |
|----|--|
| Q8 | Nos últimos doze meses, deparou-se com publicidade, afirmações ou ofertas enganosas feitas pelos seus concorrentes? Publicidade enganosa é publicidade que contém informações falsas ou que apresentam informações factualmente correctas de uma forma enganadora sobre os produtos ou os serviços a serem vendidos. |
|----|--|

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

| | |
|-------------------------|---|
| Sim, em várias ocasiões | 1 |
| Sim, uma ou duas vezes | 2 |
| Não | 3 |
| NS/NR (NÃO LER) | 4 |

FL300 Q16

| | |
|----|---|
| Q9 | Nos últimos doze meses, deparou-se com afirmações exageradas ou enganosas feitas pelos seus concorrentes sobre os efeitos benéficos dos seus produtos no meio ambiente (reivindicações ambientais enganosas)? |
|----|---|

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

| | |
|-------------------------|---|
| Sim, em várias ocasiões | 1 |
| Sim, uma ou duas vezes | 2 |
| Não | 3 |
| NS/NR (NÃO LER) | 4 |

NEW

| | |
|-----|---|
| Q10 | Agora pensando em toda a legislação que trata dos interesses económicos dos consumidores, diga, por favor, se concorda totalmente, concorda, discorda ou discorda totalmente com as seguintes afirmações. Deixe-me confirmar-lhe, mais uma vez, que todas as respostas são totalmente anónimas. |
|-----|---|

(UMA RESPOSTA POR LINHA)

| | | | | | |
|-------|---------------------|----------|----------|---------------------|-----------------|
| (LER) | Concorda totalmente | Concorda | Discorda | Discorda totalmente | NS/NR (NÃO LER) |
|-------|---------------------|----------|----------|---------------------|-----------------|

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | A sua empresa cumpre com a legislação de defesa do consumidor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Os seus concorrentes cumprem com a legislação de defesa do consumidor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

FL300 Q18

| |
|--|
| |
|--|

| | |
|-----|--|
| Q11 | Relativamente à segurança do produto, alguma das seguintes situações aconteceu na sua empresa nos últimos dois anos? |
|-----|--|

| |
|--------------------------|
| (UMA RESPOSTA POR LINHA) |
|--------------------------|

| (LER) | Sim | Não | Não é relevante, não vende produtos (NÃO LER) | NS/NR (NÃO LER) |
|-------|-----|-----|---|-----------------|
|-------|-----|-----|---|-----------------|

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Recebeu reclamações dos clientes sobre a segurança de algum dos produtos que vendeu | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | As autoridades verificaram a segurança de algum dos produtos que tinha à venda | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | As autoridades pediram-lhe para retirar ou recolher algum dos produtos que tinha à venda | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | As autoridades pediram-lhe para emitir um alerta público sobre a segurança de algum dos produtos que tinha à venda | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | A sua empresa, enquanto retalhista, realizou alguns testes para se certificar que algum dos produtos que tinha à venda era seguro | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 | Qualquer outra medida relacionada com a segurança do produto | 1 | 2 | 3 | 4 |

| |
|--------------------------|
| FL300 Q20 TREND MODIFIED |
|--------------------------|

| |
|--|
| |
|--|

| | |
|-----|--|
| Q12 | As "Autoridades de Defesa do Consumidor" são autoridades públicas nacionais, regionais e locais que levam a cabo actividades de vigilância do mercado e outras actividades destinadas a assegurar o cumprimento da legislação do consumidor e da segurança do produto. Nos últimos 12 meses, foi informado(a) pelas autoridades de defesa do consumidor (ou pelas organizações de defesa do consumidor) que consideram que está a violar a legislação de defesa do consumidor? Por exemplo, numa reunião ou chamada telefónica com um funcionário, enviando-lhe uma carta ou e-mail notificando-o do não cumprimento da legislação, levando-o(a) a tribunal, ou através de uma ordem de proibição. |
|-----|--|

| |
|-----------------------|
| (APENAS UMA RESPOSTA) |
|-----------------------|

| | |
|-----|---|
| Sim | 1 |
| Não | 2 |

Q13 As seguintes afirmações referem-se à monitorização do cumprimento da legislação do consumidores e da segurança dos produtos. Por favor, diga se concorda totalmente, concorda, discorda ou discorda totalmente com as seguintes afirmações:

(UMA RESPOSTA POR LINHA)

| (LER) | Concorda totalmente | Concorda | Discorda | Discorda totalmente | Não é relevante, não vende produtos (NÃO LER) | NS/NR (NÃO LER) |
|-------|---------------------|----------|----------|---------------------|---|-----------------|
|-------|---------------------|----------|----------|---------------------|---|-----------------|

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|
| 1 | As autoridades públicas monitorizam e garantem activamente o cumprimento da legislação de protecção do consumidor no seu sector em Portugal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 | As autoridades públicas monitorizam e garantem activamente o cumprimento da legislação de segurança do produto no seu sector em Portugal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 | As autoridades públicas monitorizam e garantem activamente o cumprimento da legislação de segurança alimentar no seu sector em Portugal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | As organizações de consumidores não governamentais monitorizam e garantem activamente o cumprimento da legislação de protecção do consumidor no seu sector em Portugal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | Os organismos de auto-regulação monitorizam activamente o respeito pelos códigos de conduta ou códigos de boas práticas no seu sector em Portugal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6 | Os meios de comunicação comunicam regularmente sobre empresas que não respeitam a legislação de protecção do consumidor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|
| 7 | A sua empresa mudou as suas práticas comerciais em resultado de uma história relatada nos meios de comunicação | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|--|---|---|---|---|---|---|

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

NÃO PERGUNTAR Q14a NA FINLÂNDIA - FINLÂNDIA IR PARA Q14b

| | |
|------|--|
| Q14a | Nos últimos dois anos, utilizou os mecanismos da Resolução Alternativa de Litígios (i.e, arbitragem, mediação, provedores de justiça, órgãos de conciliação, órgãos de reclamações de consumidores, outros órgãos de resolução de litígios fora dos tribunais) para resolver litígios com os consumidores? |
|------|--|

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

| | |
|---|----|
| Não, e não conheço nenhum desses mecanismos | 1, |
| Não, mas conheço alguns dos mecanismos da Resolução Alternativa de Litígios | 2, |
| Não, mas sou membro de um organismo de Resolução Alternativa de Litígios | 3, |
| Sim, usei mecanismos da Resolução Alternativa de Litígios | 4, |
| Sim, uso regularmente esses mecanismos | 5, |
| Sim, através do organismo de Resolução Alternativa de Litígios do qual sou membro | 6, |
| NS/NR (NÃO LER) | 7, |

FL300 Q22a TREND MODIFIED

PERGUNTAR Q14b APENAS NA FINLÂNDIA - OUTROS IR PARA Q15

| | |
|------|--|
| Q14b | |
|------|--|

| | |
|--|----|
| | 1, |
| | 2, |
| | 3, |
| | 4, |
| | 5, |
| | 6, |
| | 7, |

FL300 Q22b TREND MODIFIED

PERGUNTAR A TODOS

Q15 A "Segurança do produto" refere-se apenas a produtos de consumo e não inclui produtos industriais. Os produtos perigosos são aqueles que não cumprem as normas de segurança, não estamos contudo a referir-nos a espingardas ou facas. Pensando em todos os produtos não alimentares actualmente no mercado em Portugal, pensa que...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

| | |
|--|---|
| Praticamente todos os produtos são seguros | 1 |
| Um pequeno número de produtos não são seguros | 2 |
| Um número significativo de produtos não são seguros | 3 |
| Não é relevante porque não vendemos produtos não alimentares | 4 |
| NS/NR (NÃO LER) | 5 |

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 Pensando em todos os produtos alimentares actualmente no mercado em Portugal, pensa que...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

| | |
|--|---|
| Praticamente todos os produtos são seguros | 1 |
| Um pequeno número de produtos não são seguros | 2 |
| Um número significativo de produtos não são seguros | 3 |
| Não é relevante porque não vendemos produtos não alimentares | 4 |
| NS/NR (NÃO LER) | 5 |

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DEMOGRÁFICAS

PROG: É necessário introduzir o valor directamente na moeda local, este valor será automaticamente convertido em Euros (a tabela de conversão já foi enviada)

D1 Qual foi o volume total de negócios da sua empresa no ano passado?

(ENT. : SE "NS\NR", CODIFICAR '999')

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-------|
| | | | | | | | | | | Euros |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-------|

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2 Utiliza os seguintes canais de venda a retalho?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

| | |
|---------------------------------|----|
| Comércio electrónico/ Internet | 1, |
| Encomenda postal (pelo correio) | 2, |

| | |
|---|----|
| Televendas/ call center (excluindo comércio electrónico, ex. vendas por telefone, compras através da televisão) | 3, |
| Vendas através de representantes que visitam os consumidores nas suas casas | 4, |
| Venda a retalho directa (ex. lojas) | 5, |
| Outro (NÃO LER) | 6, |
| NS/NR (NÃO LER) | 7, |

NEW BASED ON FL300 D3

| |
|--|
| |
|--|

| | |
|----|--|
| D3 | Vende comida ou outros produtos a consumidores finais? Por "comida" referimo-nos a comida que os consumidores podem comer em casa, levar para casa ou para outro local ou comer no local". |
|----|--|

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

| | |
|--|---|
| Sim, vendemos apenas comida | 1 |
| Sim, vendemos outros produtos que não comida | 2 |
| Sim, vendemos comida e outros produtos | 3 |
| Não | 4 |

NEW BASED ON FL300 D4

| |
|--|
| |
|--|

| | |
|----|--|
| D4 | Em que idiomas/línguas está preparado para vender a consumidores finais? |
|----|--|

(NÃO LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

| | |
|-------------|-----|
| Búlgaro | 1, |
| Checo | 2, |
| Dinamarquês | 3, |
| Holandês | 4, |
| Inglês | 5, |
| Estoniano | 6, |
| Finlandês | 7, |
| Francês | 8, |
| Alemão | 9, |
| Grego | 10, |
| Húngaro | 11, |
| Irlandês | 12, |
| Italiano | 13, |
| Letão | 14, |
| Lituano | 15, |
| Maltês | 16, |
| Polaco | 17, |
| Português | 18, |
| Romeno | 19, |
| Eslovaco | 20, |
| Esloveno | 21, |
| Espanhol | 22, |
| Sueco | 23, |
| Islandês | 24, |

| | |
|--------------|-----|
| Norueguês | 25, |
| Luxemburguês | 26, |
| Russo | 27, |
| Outro | 28, |
| NS/NR | 29, |

NEW BASED ON FL300 D6