

**ZA5782**

**Flash Eurobarometer 347**  
**(Business-to-business Alternative Dispute Resolution in the EU)**

**Country Questionnaire**  
**Spain**

**FL347 - ADR - ES**

A	número de estudio
---	-------------------

--	--	--	--

FL343A
--------

B	código del país
---	-----------------

--	--

FL343B
--------

C	número de entrevista
---	----------------------

--	--	--	--	--	--

FL343C
--------

NACE	Código NACE (Información de la muestra)
------	---

--

				Código NACE - 4 dígitos
--	--	--	--	-------------------------

FL343NACE
-----------

--

SIZE	Tamaño de la empresa (Información de la muestra)
------	--

--

					Tamaño de la empresa
--	--	--	--	--	----------------------

FL343SIZE
-----------

A TODOS
---------

Permítame empezar con unas preguntas básicas sobre su empresa. Para todas las preguntas, limite por favor sus respuestas a las actividades de su empresa en (ESPAÑA) solamente.
---

D2	¿Cuántos empleados tiene su empresa?
----	--------------------------------------

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)
-----------------------------

Entre 1 y 9 empleados	1
Entre 10 y 49 empleados	2
Entre 50 y 249 empleados	3
250 o más empleados	4
NS / NC	5

NEW
-----

SI D2=5 Y TAMAÑO=NULO DETENER ENTREVISTA
--

--

D3	¿Cuál de las siguientes opciones mejor define su empresa? Su empresa...
----	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)
-----------------------------

En la actualidad vende o compra a empresas en otros países de la UE	1
Se está planteando en un futuro vender o comprar a empresas de otros países de la UE	2
Solamente vende o compra en (ESPAÑA)	3
Solamente vende o compra en el resto del mundo	4
NS / NC	5

NEW
-----

--

D4	¿Qué antigüedad tiene su empresa?
----	-----------------------------------

(ANOTAR NÚMERO DE AÑOS - CÓDIGO "999" SI NO SABE)
---

			Años
--	--	--	------

NEW
-----

--

D5	En los últimos dos años, ¿la facturación anual de su empresa ha aumentado, disminuido o ha permanecido sin cambios?
----	---

(UNA SOLA RESPUESTA)
----------------------

Aumentado	1
Disminuido	2
Sin cambios	3
No aplicable (NO LEER EN ALTO)	4
NS / NC	5

NEW
-----

--

D6	¿Cuál fue su facturación el año pasado?
----	---

(LEER EN ALTO - UNA SOLA RESPUESTA)
-------------------------------------

Menor de 100.000 euros	1
Entre 100.000 y 500.000 euros	2
Entre 500.000 y 2 millones de euros	3
Entre 2 y 10 millones de euros	4
Entre 10 y 50 millones de euros	5
Mayor de 50 millones de euros	6
No aplicable (NO LEER EN ALTO)	7

NS / NC

8

SCR13 - FL342

Q1 ¿Alguna vez ha tenido una discrepancia/disputa con otra empresa (por ejemplo, relacionada con un pago, la calidad del producto o los servicios proporcionados)...

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

En (ESPAÑA)?	1,
Fuera de (ESPAÑA) pero dentro de la UE?	2,
Fuera de (ESPAÑA) y fuera de la UE?	3,
No	4,
NS / NC	5,

NEW

SI CÓDIGO 4 Ó 5 EN Q1 DETENER LA ENTREVISTA

PREGUNTAR Q2.1 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON OTRA EMPRESA EN (ESPAÑA)", CÓDIGO 1 EN Q1

Q2.1 Por favor, ¿podría estimar cuántas discrepancias/disputas ha tenido con otras empresas de (ESPAÑA) en los últimos 3 años?

(ANOTAR NÚMERO DE DISCREPANCIAS/DISPUTAS - CÓDIGO "98" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "99" SI "NS / NC")

	Discrepancias/disputas
--	------------------------

NEW

PREGUNTAR Q2.2 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON OTRA EMPRESA UBICADA FUERA DE (ESPAÑA) PERO DENTRO DE LA UE" - CÓDIGO 2 EN Q1

Q2.2 Por favor, ¿podría estimar cuántas discrepancias/disputas ha tenido con otras empresas ubicadas fuera de (ESPAÑA) pero dentro de la Unión Europea en los últimos 3 años?

(ANOTAR NÚMERO DE DISCREPANCIAS/DISPUTAS - CÓDIGO "98" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "99" SI "NS / NC")

	Discrepancias/disputas
--	------------------------

NEW

PREGUNTAR Q2.3 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON OTRA EMPRESA FUERA DE (ESPAÑA) Y FUERA DE LA UE", CÓDIGO 3 EN Q1

--

Q2.3	Por favor, ¿podría estimar cuántas discrepancias/disputas ha tenido con otras empresas ubicadas fuera de la Unión Europea en los últimos 3 años?
------	--

(ANOTAR NÚMERO DE DISCREPANCIAS/DISPUTAS - CÓDIGO "98" SI REHÚSA - CÓDIGO "99" SI "NS / NC")
--

		Discrepancias/disputas
--	--	------------------------

NEW
-----

PREGUNTAR Q3.1 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON OTRA EMPRESA UBICADA EN (ESPAÑA), CÓDIGO 1 EN Q1
--

--

Q3.1	Por favor, ¿podría estimar qué proporción de discrepancias/disputas con otras empresas en (ESPAÑA) se han resuelto?
------	---

(ANOTAR PORCENTAJE - CÓDIGO "998" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "999" SI "NS / NC")
--

		% Discrepancias/disputas
--	--	--------------------------

NEW
-----

PREGUNTAR Q3.2 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON OTRA EMPRESA UBICADA "FUERA DE (ESPAÑA) PERO DENTRO DE LA UE" O "DISCREPANCIA/DISPUTA CON OTRA EMPRESA UBICADA FUERA DE (ESPAÑA) Y FUERA DE LA UE", CÓDIGO 2 Ó 3 EN Q1
--

--

Q3.2	Por favor, ¿podría estimar qué proporción de discrepancias/disputas con otras empresas ubicadas fuera de (ESPAÑA) se han resuelto?
------	--

(ANOTAR PORCENTAJE - CÓDIGO "998" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "999" SI "NS / NC")
--

		% Discrepancias/disputas
--	--	--------------------------

NEW
-----

La Resolución Alternativa de Litigios (RAL) incluye todos los procesos de resolución de litigios que tienen lugar fuera del proceso judicial. La RAL incluye procesos como la mediación, el arbitraje y otros muchos.
---

PREGUNTAR Q4 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON OTRA EMPRESA", CÓDIGO 1 A 3 EN Q1
---

--

Q4	¿Alguna vez ha utilizado los siguientes métodos para la resolución de discrepancias/disputas con otra empresa?
----	--

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

Un juzgado	1,
Un plan RAL que ha dado lugar a una decisión vinculante (por ejemplo, arbitraje)	2,
Un plan RAL que tenía como objetivo un acuerdo amistoso (por ejemplo, mediación)	3,
Ninguna de las anteriores	4,
NS / NC	5,

NEW

PREGUNTAR Q5a.1 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON OTRA EMPRESA SÓLO EN (NUESTRO PAÍS)" Y SI "HA PASADO POR UN JUZGADO", SÓLO CÓDIGO 1 EN Q1 Y CÓDIGO 1 EN Q4

Q5a.1	En los últimos tres años, ¿cuántas veces ha pasado por un juzgado para intentar resolver una discrepancia/disputa con otra empresa en (ESPAÑA)?
-------	---

(ANOTAR NÚMERO DE VECES - CÓDIGO "00" SI "NINGUNA", CÓDIGO "98" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "99" SI "NS / NC")

	Veces
--	-------

NEW

PREGUNTAR Q5b.1 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON OTRA EMPRESA FUERA DE ESPAÑA" Y SI "HA PASADO POR UN JUZGADO", CÓDIGO 2 Ó 3 EN Q1 Y CÓDIGO 1 EN Q4

Q5b.1	En los últimos tres años, ¿cuántas veces ha pasado por un juzgado para intentar resolver una discrepancia/disputa con otra empresa fuera de (ESPAÑA)?
-------	---

(ANOTAR NÚMERO DE VECES - CÓDIGO "00" SI "NINGUNA", CÓDIGO "98" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "99" SI "NS / NC")

	Veces
--	-------

NEW

PREGUNTAR Q5a.2 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON OTRA EMPRESA SÓLO EN ESPAÑA" Y SI "HA USADO UN PLAN RAL QUE RESULTÓ EN UNA DECISIÓN VINCULANTE", SÓLO CÓDIGO 1 EN Q1 Y CÓDIGO 2 EN Q4

Q5a.2	En los últimos tres años, ¿cuántas veces ha utilizado planes RAL (por ejemplo, arbitraje) para resolver una discrepancia/disputa con otra empresa en (ESPAÑA) que han dado lugar a una decisión vinculante?
-------	---

(ANOTAR NÚMERO DE VECES - CÓDIGO "00" SI "NINGUNA", CÓDIGO "98" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "99" SI "NS / NC")

	Veces
--	-------

NEW

PREGUNTAR Q5b.2 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON OTRA EMPRESA UBICADA FUERA DE ESPAÑA" Y SI "HA USADO UN PLAN RAL QUE DIO LUGAR A UNA DECISIÓN VINCULANTE", CÓDIGO 2 Ó 3 EN Q1 Y CÓDIGO 2 EN Q4

Q5b.2	En los últimos tres años, ¿cuántas veces ha usado planes RAL (por ejemplo, arbitraje) para intentar resolver una discrepancia/disputa con otra empresa ubicada fuera de (ESPAÑA) que han dado lugar a una decisión vinculante ?
-------	---

(ANOTAR NÚMERO DE VECES - CÓDIGO "00" SI "NINGUNA", CÓDIGO "98" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "99" SI "NS / NC")

	Veces
--	-------

NEW

PREGUNTAR Q5a.3 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON OTRA EMPRESA SÓLO ESPAÑA" Y SI "HA USADO UN PLAN RAL BUSCANDO UNA RESOLUCIÓN AMISTOSA", SÓLO CÓDIGO 1 EN Q1 Y CÓDIGO 3 EN Q4

Q5a.3	En los últimos tres años, ¿cuántas veces ha usado planes RAL (por ejemplo, mediación) para intentar resolver una discrepancia/disputa con otra empresa en (ESPAÑA) buscando una resolución amistosa?
-------	--

(ANOTAR NÚMERO DE VECES - CÓDIGO "00" SI "NINGUNA", CÓDIGO "98" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "99" SI "NS / NC")

	Veces
--	-------

NEW

PREGUNTAR Q5b.3 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON OTRA EMPRESA FUERA DE ESPAÑA" Y SI "HA USADO UN PLAN RAL BUSCANDO UNA RESOLUCIÓN AMISTOSA", CÓDIGO 2 Ó 3 EN Q1 Y CÓDIGO 3 EN Q4

Q5b.3	En los últimos tres años, ¿cuántas veces ha usado planes RAL (por ejemplo, mediación) para intentar resolver una discrepancia/disputa con otra empresa fuera de (ESPAÑA) buscando una resolución amistosa ?
-------	---

(ANOTAR NÚMERO DE VECES - CÓDIGO "00" SI "NINGUNA", CÓDIGO "98" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "99" SI "NS / NC")

	Veces
--	-------

NEW

PREGUNTAR Q6.1 SI "HA USADO EL JUZGADO COMO FORMA DE RESOLVER UNA DISPUTA", CÓDIGO 1 EN Q4

Q6.1	Basándose en su experiencia del sistema judicial, ¿diría que está muy satisfecho/a, más bien satisfecho/a, más bien insatisfecho/a o nada satisfecho/a con los siguientes aspectos?
------	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Muy satis fecho/a	Más bien satis fecho/a	Más bien insatis fecho/a	Nada satis fecho/a	Ni satis fecho/a ni insatis fecho/a (NO LEER EN ALT O)	NS / NC

1	La duración del proceso	1	2	3	4	5	6
2	El coste del proceso (todo incluido)	1	2	3	4	5	6
3	El esfuerzo personal requerido	1	2	3	4	5	6
4	La facilidad del proceso	1	2	3	4	5	6

NEW

PREGUNTAR Q6.2 SI "HA USADO UN PLAN RAL COMO FORMA DE RESOLVER UNA DISPUTA", CÓDIGOS 2 Ó 3 EN Q4

Q6.2	Basándose en su experiencia con los planes RAL, ¿diría que está muy satisfecho/a, más bien satisfecho/a, más bien insatisfecho/a o nada satisfecho/a con los siguientes aspectos?
------	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)



		Muy satis fech o/a	Más bien satis fech o/a	Más bien insat isfec ho/a	Nad a satis fech o/a	Ni satis fech o/a ni insat isfec ho/a (NO LEER EN ALTO)	NS / NC
--	--	-----------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------	--	------------

1	La duración del proceso	1	2	3	4	5	6
2	El coste del proceso (todo incluido)	1	2	3	4	5	6
3	El esfuerzo personal requerido	1	2	3	4	5	6
4	La facilidad del proceso	1	2	3	4	5	6

NEW

PREGUNTAR Q7.1 SI "HA TENIDO DISCREPANCIAS/DISPUTAS", CÓDIGO 1 A 3 EN Q1

Q7.1: ROTAR CÓDIGOS 1 AL 6

Q7.1	Pensando en la última discrepancia/disputa con otra empresa y no fue a juicio, ¿por qué decidió no ir a juicio?
------	---

(LEER EN ALTO - SÓLO TRES RESPUESTAS POSIBLES)

El proceso sería demasiado caro con respecto a la suma en cuestión	1,
El proceso tardaría demasiado	2,
No sabía como iniciar el proceso	3,
No quería estropear la relación laboral con la otra empresa	4,
Hubiera tenido que ir a juicio en otro país	5,
Pensó que no se solucionaría nada	6,
Otras (NO LEER EN ALTO)	7,
Ninguna (NO LEER EN ALTO)	8,
NS / NC	9,

NEW

PREGUNTAR Q7.2 SI "HA TENIDO DISCREPANCIAS/DISPUTAS" CÓDIGO 1 A 3 EN Q1

Q7.2: ROTAR CÓDIGOS 1 AL 8

Q7.2	Pensando en la última vez que tuvo una discrepancia/disputa con otra empresa y no utilizó un plan RAL para obtener una decisión vinculante, ¿por qué decidió no usar un plan RAL para obtener una decisión vinculante?
------	--

(LEER EN ALTO - SÓLO TRES RESPUESTAS POSIBLES)

El proceso sería demasiado caro con respecto a la suma en cuestión	1,
El proceso tardaría demasiado	2,
No conocía la existencia de este proceso	3,
No sabía como iniciar el proceso	4,
No quería estropear la relación laboral con la otra empresa	5,
El correspondiente plan RAL hubiera tenido lugar en otro país o en un idioma extranjero	6,
Pensó que no se solucionaría nada	7,
La otra parte no quiso participar	8,
Otras (NO LEER EN ALTO)	9,
Ninguna (NO LEER EN ALTO)	10,
NS / NC	11,

NEW

PREGUNTAR Q7.3 SI "HA TENIDO DISCREPANCIAS/DISPUTAS", CÓDIGO 1 A 3 EN Q1

Q7.3: ROTAR CÓDIGOS 1 AL 8

Q7.3	Pensando en la última vez que tuvo una discrepancia/disputa con otra empresa y no utilizó un plan RAL buscando una resolución amistosa (por ejemplo, mediación), ¿por qué decidió no usar un plan RAL para obtener una resolución amistosa?
------	---

(LEER EN ALTO - SÓLO TRES RESPUESTAS POSIBLES)

El proceso sería demasiado caro con respecto a la suma en cuestión	1,
El proceso tardaría demasiado	2,
No conocía la existencia de este proceso	3,
No sabía como iniciar el proceso	4,
No quería estropear la relación laboral con la otra empresa	5,
El correspondiente plan RAL hubiera tenido lugar en otro país o en un idioma extranjero	6,
Pensó que no se solucionaría nada	7,
La otra parte no quiso participar	8,
Otras (NO LEER EN ALTO)	9,
Ninguna (NO LEER EN ALTO)	10,
NS / NC	11,

NEW

PREGUNTAR Q8a.1 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON UNA EMPRESA SÓLO EN ESPAÑA", SÓLO CÓDIGO 1 EN Q1

--

Q8a.1 Por favor, ¿podría estimar el coste total de la última discrepancia/disputa que tuvo con una empresa ubicada en (ESPAÑA)?

ANOTAR EN EUROS - CÓDIGO "9999999998" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "9999999999" SI "NS / NC")

										Euros
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

NEW

PREGUNTAR Q8b.1 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON UNA EMPRESA FUERA DE ESPAÑA", CÓDIGO 2 Ó 3 EN Q1

--

Q8b.1 Por favor, ¿podría estimar el coste total de la última discrepancia/disputa que tuvo con una empresa ubicada fuera de (ESPAÑA)?

(ANOTAR EN EUROS - CÓDIGO "9999999998" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "9999999999" SI "NS / NC")

										Euros
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

NEW

PREGUNTAR Q9a.1 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON UNA EMPRESA SÓLO EN ESPAÑA Y FUE A JUICIO", SÓLO CÓDIGO 1 EN Q1 Y CÓDIGO 1 EN Q4

--

Q9a.1 Por favor, ¿podría estimar cuánto duró la resolución judicial de la última discrepancia/disputa con otra empresa ubicada en (ESPAÑA)?

(ANOTAR MESES - CÓDIGO "98" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "99" SI "NS / NC")

		Mes/es
--	--	--------

NEW

PREGUNTAR Q9b.1 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON UNA EMPRESA UBICADA FUERA DE ESPAÑA Y FUE A JUICIO", CÓDIGO 2 Ó 3 EN Q1 Y CÓDIGO 1 EN Q4

--

Q9b.1 ¿Podría estimar cuánto duró la resolución judicial de la última discrepancia/disputa con otra empresa ubicada fuera de (ESPAÑA)?

(ANOTAR MESES - CÓDIGO "98" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "99" SI "NS / NC")

Mes/es

NEW

PREGUNTAR Q9a.2 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON UNA EMPRESA SÓLO EN ESPAÑA Y UTILIZÓ UN PLAN RAL QUE RESULTÓ EN UNA DECISIÓN VINCULANTE", SÓLO CÓDIGO 1 EN Q1 Y CÓDIGO 2 EN Q4

Q9a.2 Por favor, ¿podría estimar cuánto duró el plan RAL utilizado para la discrepancia/disputa con otra empresa ubicada en ESPAÑA) y que resultó en una decisión vinculante (por ejemplo, arbitraje)?

(ANOTAR MESES - CÓDIGO "98" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "99" SI "NS / NC")

Mes/es

NEW

PREGUNTAR Q9b.2 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON UNA EMPRESA UBICADA FUERA DE ESPAÑA Y UTILIZÓ UN PLAN RAL QUE RESULTÓ EN UNA DECISIÓN VINCULANTE", CÓDIGO 2 Ó 3 EN Q1 Y CÓDIGO 2 EN Q4

Q9b.2 Por favor, ¿podría estimar cuánto duró el plan RAL utilizado para la discrepancia/disputa con otra empresa fuera de (ESPAÑA) y que resultó en una decisión vinculante (por ejemplo, arbitraje)?

(ANOTAR MESES - CÓDIGO "98" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "99" SI "NS / NC")

Mes/es

NEW

PREGUNTAR Q9a.3 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON UNA EMPRESA SÓLO EN ESPAÑA Y UTILIZÓ UN PLAN RAL BUSCANDO UNA SOLUCIÓN AMISTOSA", SÓLO CÓDIGO 1 EN Q1 Y CÓDIGO 3 EN Q4

Q9a.3 Por favor, ¿podría estimar cuánto duró el plan RAL utilizado para la discrepancia/disputa con otra empresa ubicada en (ESPAÑA) que buscaba una resolución amistosa (por ejemplo, mediación)?

(ANOTAR MESES - CÓDIGO "98" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "99" SI "NS / NC")

Mes/es

NEW

PREGUNTAR Q9b.3 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON UNA EMPRESA UBICADA FUERA DE ESPAÑA Y UTILIZÓ UN PLAN RAL BUSCANDO UNA RESOLUCIÓN AMISTOSA", CÓDIGO 2 Ó 3 EN Q1 Y CÓDIGO 3 EN Q4

--

Q9b.3	Por favor, ¿podría estimar cuánto duró el plan RAL utilizado para la discrepancia/disputa con otra empresa ubicada fuera de (ESPAÑA) que buscaba una resolución amistosa (por ejemplo, mediación)?
-------	--

(ANOTAR MESES - CÓDIGO "98" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "99" SI "NS / NC")

		Mes/es
--	--	--------

NEW
-----

PREGUNTAR Q10a.1 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON UNA EMPRESA UBICADA SÓLO EN ESPAÑA Y FUE A JUICIO", SÓLO CÓDIGO 1 EN Q1 Y CÓDIGO 1 EN Q4

--

Q10a.1	¿Cuál fue la cantidad total de dinero que empleó, incluyendo el coste del proceso mismo, viajes, abogados, la última vez que fue a juicio por un problema con una empresa ubicada en (ESPAÑA)?
--------	--

(ANOTAR EN EUROS - CÓDIGO "9999999998" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "9999999999" SI "NS / NC")

										Euros
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

NEW
-----

PREGUNTAR Q10b.1 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON UNA EMPRESA UBICADA FUERA DE ESPAÑA Y FUE A JUICIO", CÓDIGO 2 Ó 3 EN Q1 Y CÓDIGO 1 EN Q4

--

Q10b.1	¿Cuál fue la cantidad total de dinero que empleó, incluyendo el coste del proceso mismo, viajes, abogados, la última vez que fue a juicio por un problema con una empresa ubicada fuera de (ESPAÑA)?
--------	--

(ANOTAR EN EUROS - CÓDIGO "9999999998" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "9999999999" SI "NS / NC")

										Euros
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

NEW
-----

PREGUNTAR Q10a.2 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON UNA EMPRESA UBICADA SÓLO EN ESPAÑA Y UTILIZÓ UN PLAN RAL QUE RESULTÓ EN UNA DECISIÓN VINCULANTE", SÓLO CÓDIGO 1 EN Q1 Y CÓDIGO 2 EN Q4

--

Q10a.2	¿Cuál fue la cantidad total de dinero que empleó, incluyendo el coste del proceso mismo, viajes, abogados, la última vez que utilizó un plan RAL que resultó en una decisión vinculante (por ejemplo, arbitraje) por un problema con una empresa ubicada en (ESPAÑA)?
--------	---

(ANOTAR EN EUROS - CÓDIGO "9999999998" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "9999999999" SI "NS / NC")
--

<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Euros										

NEW
-----

PREGUNTAR Q10b.2 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON UNA EMPRESA UBICADA FUERA DE ESPAÑA Y UTILIZÓ UN PLAN RAL QUE RESULTÓ EN UNA DECISIÓN VINCULANTE", CÓDIGO 2 Ó 3 EN Q1 Y CÓDIGO 2 EN Q4
--

--

Q10a.2	¿Cuál fue la cantidad total de dinero que empleó, incluyendo el coste del proceso mismo, viajes, abogados, la última vez que utilizó un plan RAL que resultó en una decisión vinculante (por ejemplo, arbitraje) por un problema con una empresa ubicada fuera de (ESPAÑA)?
--------	---

(ANOTAR EN EUROS - CÓDIGO "9999999998" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "9999999999" SI "NS / NC")
--

<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Euros										

NEW
-----

PREGUNTAR Q10a.3 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON UNA EMPRESA UBICADA EN ESPAÑA Y UTILIZÓ UN PLAN RAL BUSCANDO UNA RESOLUCIÓN AMISTOSA", SÓLO CÓDIGO 1 EN Q1 Y CÓDIGO 3 EN Q4
---

--

Q10a.3	¿Cuál fue la cantidad total de dinero que empleó, incluyendo el coste del proceso mismo, viajes, abogados, la última vez que utilizó un plan RAL buscando una resolución amistosa (por ejemplo, mediación) por un problema con una empresa ubicada en (ESPAÑA)?
--------	---

(ANOTAR EN EUROS - CÓDIGO "9999999998" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "9999999999" SI "NS / NC")
--

<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Euros										

NEW
-----

PREGUNTAR Q10b.3 SI "DISCREPANCIA/DISPUTA CON UNA EMPRESA UBICADA FUERA DE ESPAÑA Y UTILIZÓ UN PLAN RAL BUSCANDO UNA RESOLUCIÓN AMISTOSA", CÓDIGO 2 Ó 3 EN Q1 Y CÓDIGO 3 EN Q4
--

--

Q10b.3	¿Cuál fue la cantidad total de dinero que empleó, incluyendo el coste del proceso mismo, viajes, abogados, la última vez que utilizó un plan RAL buscando una resolución amistosa (por ejemplo, mediación) por un problema con una empresa ubicada fuera de (ESPAÑA)?
--------	---

(ANOTAR EN EUROS - CÓDIGO "9999999998" SI "REHÚSA" - CÓDIGO "9999999999" SI "NS / NC")

										Euros
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

NEW

PREGUNTAR Q11 A Q14 SI "HA TENIDO DISCREPANCIAS/DISPUTAS CON OTRA EMPRESA", CÓDIGO 1 A 3 EN Q1

--

Q11	Para resolver futuras disputas con otras empresas, ¿consideraría usar...?
-----	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Sí, seguro	Sí, probablemente	Probablemente, no	Seguro que no	NS / NC
--	--	------------	-------------------	-------------------	---------------	---------

1	Un juzgado	1	2	3	4	5
2	Un plan RAL que dé cómo resultado una decisión vinculante (por ejemplo, arbitraje)	1	2	3	4	5
3	Un plan RAL que busque una resolución amistosa (por ejemplo, mediación)	1	2	3	4	5

NEW

PREGUNTAR Q12 SI "SÍ, CONSIDERARÍA USAR UN RAL", CÓDIGO 1 Ó 2 EN Q11.2-3

--

Q12	¿Cómo estaría dispuesto a pagar los servicios RAL (por ejemplo, mediación, arbitraje)?
-----	--

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Gastos pagados directamente por las partes involucradas en la disputa	1
A través de organizaciones laborales o cámaras de comercio	2
De otra manera	3
No estaría dispuesto a pagar por los servicios RAL	4
NS / NC	5

NEW

A TODOS

Q13: ROTAR CÓDIGOS 1 AL 8

Q13	Si usara una Resolución Alternativa de Litigios (RAL), ¿cuáles considera que son los tres aspectos más importantes? Este proceso debería ser...
-----	---

(LEER EN ALTO - SÓLO TRES RESPUESTAS POSIBLES)

Sencillo y fácil de entender	1,
100% por Internet	2,
Barato	3,
Rápido en solucionarse	4,
Dirigido por un árbitro o mediador con experiencia	5,
Dirigido por un árbitro o mediador con conocimiento y experiencia en el tema de su disputa	6,
En nuestro idioma (español, catalán, euskera, gallego)	7,
Solucionado con una decisión vinculante para las partes	8,
Otras (NO LEER EN ALTO)	9,
Ninguna (NO LEER EN ALTO)	10,
NS / NC	11,

NEW

Q14: ROTAR CÓDIGOS 1 AL 5

Q14	¿Qué métodos prefiere para obtener información sobre los RAL?
-----	---

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

Otras empresas (de viva voz)	1,
Anuncios en prensa, televisión o radio	2,
Internet	3,
A través de organizaciones laborales (por ejemplo, hoja informativa)	4,
Artículos en periódicos/revistas/sitios en Internet	5,
Otras (NO LEER EN ALTO)	6,
Ninguna (NO LEER EN ALTO)	7,
NS / NC	8,

NEW