

**ZA5794**

**Flash Eurobarometer 359  
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire  
Spain**

A número de estudio

--	--	--	--

FL331 A

B código del país

--	--

FL331 B

C número de entrevista

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

FL331 C

NACE Código NACE (Información de la muestra)

--

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

FL331 NACE

--

SIZE Tamaño de la empresa (Información de la muestra)

--

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

FL331 SIZE

(INTRO 1) Hola, mi nombre es (NOMBRE), y llamo de (TNS Investigación de Mercados y Opinión). ¿Podría hablar con (NOMBRE ENTREVISTADO/A O CARGO/DESCRIPCIÓN DEL PUESTO SI NO HAY NOMBRE)?

(INTRO 2) SI LA PERSONA FILTRO PIDE MÁS INFORMACIÓN: Estamos contactando con personas clave en la toma de decisiones de empresas de toda Europa para conocer su punto de vista sobre temas empresariales de actualidad. Las respuestas serán utilizadas para respaldar la toma de decisiones y diseñar futuras políticas europeas. Le agradecería mucho poder hablar con dicha persona para incluir su opinión en el estudio.

SI EL/LA CANDIDATO/A ELEGIDO/A NO ESTÁ DISPONIBLE, PEDIR UNA CITA

(INTRO 3) (CUANDO HABLE CON EL/LA CANDIDATO/A OBJETIVO DE LA ENCUESTA) Hola, mi nombre es (NOMBRE), y llamo de (TNS Investigación de Mercados y Opinión), una empresa de estudios de mercado.

SI P5d<>"" Y P5d<>999 POR FAVOR MOSTRAR "REFERENCIA DADA POR: " & P5d (EN LA MISMA PANTALLA QUE INTRO 3)

(INTRO 4) Estamos contactando con personas clave en la toma de decisiones de empresas de toda Europa para conocer sus puntos de vista sobre temas empresariales de actualidad y le agradeceríamos mucho su aportación. Las respuestas servirán para sustentar la toma de decisiones y diseñar futuras políticas europeas. ¿Tendría tiempo para responder a unas preguntas? No deberíamos tardar más de 15 minutos...

PREGUNTAR LAN1 SÓLO EN BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT, ES

LAN1 ¿En qué idioma le gustaría hacer esta entrevista?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Austria - Alemán	1
Bélgica - Holandés	2
Bélgica - Francés	3
Bulgaria - Búlgaro	4
Croacia - Croata	5
República Checa - Checo	6
Dinamarca - Danés	7
Estonia - Estonio	8
Estonia - Ruso	9
Finlandia - Finlandés	10
Finlandia - Sueco	11
Francia - Francés	12
Alemania - Alemán	13
Grecia - Griego	14
Hungría - Húngaro	15
Islandia - Islandés	16
Irlanda - Inglés	17
Irlanda - Gaélico	18
Italia - Italiano	19
Letonia - Letón	20
Letonia - Ruso	21
Lituania - Lituania	22
Luxemburgo - Luxemburgués	23
Luxemburgo - Francés	24
Luxemburgo - Alemán	25
Macedonia - Macedonio	26
Macedonia - Albanés	27
Malta - Maltés	28
Malta - Inglés	29
Montenegro - Montenegrino	30
Países Bajos - Holandés	31
Noruega - Noruego	32
Polonia - Polaco	33
Portugal - Portugués	34
República de Chipre - Griego	35
Rumanía - Rumanés	36
Eslovaquia - Eslovaco	37
Eslovenia - Esloveno	38

España - Catalán	39
España - Español	40
Suecia - Sueco	41
Suiza - Alemán	42
Suiza - Francés	43
Suiza - Italiano	44
Turquía - Turco	45
Turquía - Kurdo	46
Comunidad Turco-chipriota - Turco	47
Reino Unido - Inglés	48
Estados Unidos de América - Inglés	49

FL331 LAN1

(TRANQUILIDAD DEL/DE LA ENTREVISTADO/A) Me gustaría volver a asegurarle que su cooperación es totalmente voluntaria y que todas sus respuestas son confidenciales. Por temas de control de calidad y formación es posible que esta entrevista sea monitorizada o grabada. En primer lugar le voy a hacer algunas preguntas simplemente para clasificar.

A TODOS

P1 ¿Su empresa vende directamente al consumidor final?

Sí	1
No	2

FL331 P1

SI "NO", CÓDIGO 2 EN P1, A CONTINUACIÓN DETENER LA ENTREVISTA

P2a ¿Cuántos empleados hay en su empresa?

(ENT.: SI "NS/NC", CÓDIGO '999') - (UNA ÚNICA RESPUESTA)

					empleados
--	--	--	--	--	-----------

FL331 P2a

SI MENOS DE 10 EMPLEADOS, P2a<10, DETENER LA ENTREVISTA - SI P2a=999, IR A P2b - RESTO IR A P3

P2b ¿Tiene su empresa....?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Menos de 10 empleados	1
Entre 10 y 49 empleados	2

Entre 50 y 249 empleados	3
250 o más empleados	4
NS/NC (NO LEER EN ALTO)	5

FL331 P2b

P3 Exactamente, ¿cuál es su puesto en la empresa?

(NO LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Director/a General	1
Director/a Comercial / Director/a de Ventas	2
Director/a de Marketing	3
Otro (ESPECIFICAR)	4

FL331 P3

PREGUNTAR P3o Y P4 SI "OTRO", CÓDIGO 4 EN P3 - RESTO IR A D5

P3o ¿Qué otro?

(ANOTAR)

2	2	(2052,2053-2056)
---	---	------------------

FL331 P3o

P4 ¿Tiene responsabilidad para la toma de decisiones en su empresa?

(UNA SOLA RESPUESTA)

Sí	1
No	2

FL331 P4

PREGUNTAR P5a, P5b, P5c, P5d Y P5e SI "NO", CÓDIGO 2 EN P4 - SI "SÍ", CÓDIGO 1 EN P4 IR A D5

P5a Lo lamento mucho pero para este estudio solamente podemos entrevistar a personas con responsabilidad para tomar decisiones. Por favor, ¿me podría dar el nombre de la persona que dirige las actividades comerciales de su empresa (director/a comercial, director/a de ventas, director/a de marketing)?

(ENT.: POR FAVOR ANOTE EL NOMBRE DEL NUEVO CONTACTO - SI "NO RESPONDE/REHÚSA", CÓDIGO '999')

10 2 (2058,2059-2078)

--	--	--

FL331 P5a

--	--	--

P5b ¿Cuál es el cargo de esta persona?

(ENT.: POR FAVOR ANOTE EL CARGO DEL NUEVO CONTACTO - SI "NO RESPONDE/REHÚSA", CÓDIGO '999')

10 2 (2079,2080-2099)

--	--	--

FL331 P5b

--	--	--

P5c Por favor, ¿me podría dar su extensión o su línea directa?

(ENT.: POR FAVOR ANOTE LA EXTENSIÓN/LÍNEA DIRECTA DEL NUEVO CONTACTO - SI "NO RESPONDE/REHÚSA", CÓDIGO '999')

10 2 (2100,2101-2120)

--	--	--

--

FL331 P5c

--

P5d Por favor, ¿le importa si me aseguro de estar hablando con (NOMBRE DADO)?

(ENT.: POR FAVOR ANOTE EL NOMBRE DE LA PERSONA CON QUIÉN HABLA - SI "NO RESPONDE/REHÚSA", CÓDIGO '999')

10 2 (2121,2122-2141)

--

FL331 P5d

--

P5e REDIRECCIONAMIENTO DE LA LLAMADA

(UNA SOLA RESPUESTA)

La persona le está pasando con el nuevo contacto	1
Llamará al nuevo contacto más tarde	2

FL331 P5e

SI CÓDIGO 1 EN P5e IR A INTRO 3 - SI CÓDIGO 2 DETENER EL CONTACTO

--

D3 ¿Cuál de los siguientes productos vende a consumidores finales? Por alimentos nos referimos a a alimentos que los consumidores pueden comer en casa, llevarse o comer en el mismo momento.

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

Productos alimentarios	1,
Productos no alimentarios	2,
Servicios	3,
Otras	4,
NS/NC	5,

NEW BASED ON FL331 D3

--

D5	¿En cuántos países de la Unión Europea actualmente usted realiza ventas transfronterizas a consumidores finales? "En nuestra definición, una venta transfronteriza es una venta realizada por teléfono, correo o comercio electrónico, o por una visita domiciliaria al consumidor final (es decir el público en general) residente en un país de la Unión Europea diferente al del país del vendedor. Las ventas en tiendas a la gente de otro país de la Unión Europea, que está de vacaciones o en un viaje de compras, no se califican como ventas transfronterizas."
----	---

(ENT.: SI "VENDE SOLAMENTE A CONSUMIDORES EN SU PROPIO PAÍS", CÓDIGO '00' - SI "NS/NC", CÓDIGO '99')

país(es)

FL331 D5 MODIFIED TREND

Q1	¿Cómo de importantes son los siguientes obstáculos para el desarrollo de sus ventas transfronterizas con otros países de la Unión Europea?
----	--

(LEER - SÓLO UNA RESPUESTA)

		Muy importante	Bastante importante	No muy importante	Nada importante	[NS/NC]
1	Costes adicionales para cumplir con las distintas normativas de impuestos de cada país (por ejemplo, normativa del IVA)	1	2	3	4	5
2	Costes adicionales para cumplir con las distintas normativas para la protección del consumidor y el derecho contractual (incluyendo el asesoramiento legal)	1	2	3	4	5
3	Costes más altos en los envíos transfronterizos en comparación con las entregas nacionales	1	2	3	4	5
4	Costes potencialmente más altos para resolver las quejas y reclamaciones transfronterizas	1	2	3	4	5



5	Costes potencialmente más altos por el riesgo de fraude e impago en las ventas transfronterizas	1	2	3	4	5
6	Costes adicionales derivados de los diferentes idiomas	1	2	3	4	5
7	Costes adicionales derivados de los servicios post-venta en transacciones transfronterizas	1	2	3	4	5
8	Restricciones en las ventas transfronterizas impuestas por los fabricantes o proveedores	1	2	3	4	5
9	Costes adicionales que surgen a partir de diferentes hábitos de consumo	1	2	3	4	5
10	Costes más elevados a causa de la distancia geográfica	1	2	3	4	5

FL331 Q2 TREND MODIFIED

Q2	¿Tiene pensado hacer ventas transfronterizas a consumidores de un país de la UE que no sea España dentro de los próximos 12 meses?
----	--

Sí	1
No	2
NS / NC	3

NEW

"Las leyes del consumidor" deben entenderse como la legislación que trata de los intereses económicos de los consumidores pero sin incluir la seguridad del producto. Cuando las preguntas se refieran a la seguridad de los productos, se hará mención explícita.

Q3	Ahora, pensando en toda la legislación relativa a los consumidores, indique por favor, si está muy de acuerdo - de acuerdo - en desacuerdo - completamente en desacuerdo con las siguientes afirmaciones. Permítame confirmarle una vez más que todas las respuestas son estrictamente anónimas.
----	--

(LEER- SOLO UNA RESPUESTA )

		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo	[NS/NC]
--	--	----------------	------------	---------------	-----------------------------	---------

1	Ustedes cumplen la legislación sobre consumo	1	2	3	4	5
2	Sus competidores cumplen la legislación sobre consumo	1	2	3	4	5

FL331 Q10 TREND MODIFIED

Q4	Pensando en general sobre las posibles maneras de encontrar u obtener información y asesoramiento relevante sobre las leyes del consumidor de España o cualquier otro país de la UE por favor dígame hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones.
----	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	NS / NC
--	--	-----------------------	------------	---------------	--------------------------	---------

1	Sabe dónde obtener información y asesoramiento sobre las leyes del consumidor en (España)	1	2	3	4	5
2	Sabe dónde obtener información y asesoramiento sobre las leyes del consumidor en otros países de la UE	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL331 Q3

Q5 Las "autoridades de consumo" son autoridades públicas nacionales, regionales y locales que llevan a cabo actividades de control y otras actividades diseñadas para garantizar que se cumpla la legislación sobre el consumidor y la seguridad del producto. En los últimos 12 meses, ¿han sido informados por las autoridades de consumo (o por organizaciones de consumidores) de que consideran que están infringiendo la legislación sobre consumo? Por ejemplo, en una reunión o llamada telefónica con un funcionario, con el envío de una carta o correo electrónico con la notificación de incumplimiento de la legislación, llevándole a los tribunales, o por medio de un mandamiento judicial, o procedimiento administrativo que pueda dar lugar a la imposición de multas u otras medidas

Sí	1
No	2
[NS/NC]	3

FL331 Q12 TREND SLIGHTLY MODIFIED

NO PREGUNTAR Q5a EN IE Y UK - IE Y UK IR A Q5b

Q6a Por favor, complete la siguiente afirmación correctamente. El consumidor tiene derecho a pedir que se le repare un producto defectuoso ....

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Dentro de un año desde la fecha de compra original	1
Dentro de 2 años desde la fecha de compra original	2
Dentro de un mínimo de 2 años desde la fecha de compra original y de más duración para algunos productos específicos	3
[Ninguna de las anteriores] (NO LEER)	4
NS/NC	5

FL331 Q5a TREND SLIGHTLY MODIFIED

PREGUNTAR Q6b SÓLO EN IE Y UK - RESTO IR A Q7 - NO PREGUNTAR Q6b EN ESCOCIA - ESCOCIA IR A Q6c

Q6b Por favor, complete la siguiente afirmación correctamente. El consumidor tiene derecho a pedir que se le repare un producto defectuoso ....

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Dentro de un año desde la fecha de compra original	1
Dentro de un mínimo de 2 años desde la fecha de compra original y de más duración para algunos productos específicos	2
Dentro de 6 años desde la fecha de compra original	3
[Ninguna de las anteriores] (NO LEER)	4
NS/NC	5

FL331 Q5b TREND SLIGHTLY MODIFIED

PREGUNTAR Q6c SÓLO EN ESCOCIA - RESTO IR A Q7

Q6c Por favor, complete la siguiente afirmación correctamente. El consumidor tiene derecho a pedir que se le repare un producto defectuoso ....

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Dentro de un año desde la fecha de compra original	1
Dentro de un mínimo de 2 años desde la fecha de compra original y de más duración para algunos productos específicos	2
Dentro de 5 años desde la fecha de compra original	3
[Ninguna de las anteriores]	4
NS/NC	5

FL331 Q5c TREND SLIGHTLY MODIFIED

A TODOS

Q7 Le voy a leer 4 afirmaciones sobre la legislación en España relacionadas con prácticas comerciales. Algunas son prácticas prohibidas y otras no. En cada una de las afirmaciones, ¿podría indicarme si está o no prohibido?

(LEER- SOLO UNA RESPUESTA)

		Prohibido	No prohibido	[NS/NC]
1	Incluir una factura o documento similar solicitando el pago en el material de marketing	1	2	3
2	Anunciar productos a un precio muy bajo en comparación con otras ofertas, sin tener una cantidad razonable de productos que vender	1	2	3
3	Hacer afirmaciones exageradas en un anuncio	1	2	3
4	Describir un producto como "gratuito", aunque sólo esté disponible de forma gratuita para los clientes que llamen a un número de teléfono de tarificación especial	1	2	3

FL331 Q6 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q8 En los últimos doce meses ¿se ha encontrado con publicidad, promesas y ofertas engañosas o capciosas hechas por alguno de sus competidores? Publicidad desleal o engañosa son anuncios que contienen información falsa o presentan información que es correcta de hecho pero de forma engañosa sobre los productos o servicios a vender.

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, en varias ocasiones	1
Sí, una o dos veces	2
No	3
[NS/NC]	4

FL331 Q8 TREND MODIFIED

Q9	En los últimos doce meses, ¿se ha encontrado con publicidad, promesas u ofertas fraudulentas presentadas por sus competidores?. La publicidad fraudulenta intenta conseguir dinero sin vender nada por ejemplo una estafa con la lotería.
----	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, en varias ocasiones	1
Sí, una o dos veces	2
No	3
[NS/NC]	4

FL331 Q7 TREND MODIFIED

Q10	En general, ¿confía en las afirmaciones y ofertas hechas por sus competidores sobre el impacto medioambiental de sus productos?
-----	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, siempre	1
Sí, la mayoría de veces	2
Sí, algunas veces	3
No, nunca	4
NS / NC	5

NEW BASED ON FL331 Q9

PREGUNTAR Q11F si los "minoristas venden productos no alimentarios", CÓDIGO 2 en D3

Q11	La "seguridad del producto" solamente tiene que ver con los productos de consumo y no incluye productos industriales. Los productos inseguros son los que incumplen las normas de seguridad, no las armas de fuego o las armas blancas. Pensando en todos los productos no alimenticios que hay actualmente en el mercado en España, ¿cree usted que ...?
-----	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Esencialmente, todos los productos no alimenticios son seguros	1
Un pequeño número de productos no alimenticios son inseguros	2

Un número significativo de productos no alimenticios son inseguros	3
NS/NC	4

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

PREGUNTAR Q12 si los "minoristas venden productos alimentarios", CÓDIGO 1 en D3

Q12 Pensando en todos los productos alimenticios existentes actualmente en el mercado en España, ¿cree usted que ...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Esencialmente, todos los productos alimenticios son seguros	1
Un pequeño número de productos alimenticios son inseguros	2
Un número significativo de productos alimenticios son inseguros	3
NS/NC (NO LEER EN ALTO)	4

FL331 Q16 TREND STRONGLY MODIFIED

PREGUNTAR Q13 SI los "minoristas venden productos no alimentarios", CÓDIGO 2 en D3

Q13 En relación con la seguridad del producto, ¿se ha producido en su empresa alguna de las siguientes situaciones en los últimos dos años?

(LEER SOLO UNA RESPUESTA)

		Sí	No	[NS/NC]
1	Han recibido quejas del consumidor sobre la seguridad de alguno de los productos que ustedes venden	1	2	3
2	Las autoridades comprobaron la seguridad de alguno de los productos que ustedes estaban vendiendo	1	2	3
3	Las autoridades les pidieron que retiraran o solicitaran a los consumidores la devolución de alguno de los productos que ustedes estaban vendiendo	1	2	3
4	Las autoridades les pidieron que hicieran un comunicado público advirtiendo sobre la seguridad de alguno de los productos que estaban vendiendo	1	2	3
5	Ustedes, como minoristas, realizaron algunos tests para asegurarse de que alguno de los productos que estaban vendiendo eran seguros	1	2	3
6	Otra actuación obligatoria relacionada con la seguridad del producto	1	2	3

FL331 Q11 TREND STRONGLY MODIFIED

PREGUNTAR Q14.2 SI los "minoristas venden productos no alimentarios", CÓDIGO 2 en D3

PREGUNTAR Q14.3 SI los "minoristas venden productos alimentarios", CÓDIGO 1 en D3

PREGUNTAR Q14.1, Q14.4,Q14.5., Q14.6, Q14.7 A TODOS

Q14 Las siguientes afirmaciones se refieren a la vigilancia del cumplimiento de las leyes del consumidor y seguridad del producto. Por favor, diga si está muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o completamente en desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

(LEER SOLO UNA RESPUESTA )

		Totalment e de acuerdo	De acuerdo	En desacuerd o	Totalment e en desacuerd o	[NS/NC]
1	En España, las autoridades públicas vigilan activamente y aseguran el cumplimiento de la legislación sobre consumo en su sector	1	2	3	4	5
2	(PREGUNTAR SOLO SI D3=2)En España, las autoridades públicas vigilan activamente y aseguran el cumplimiento de la legislación sobre seguridad del producto en su sector	1	2	3	4	5
3	(PREGUNTAR SOLO SI D3=1) En España, las autoridades públicas hacen seguimiento y garantizan activamente el cumplimiento de la legislación de seguridad alimentaria en su sector	1	2	3	4	5
4	En España, las organizaciones no gubernamentales de consumidores vigilan activamente el cumplimiento de la legislación en materia de consumo en su sector	1	2	3	4	5

5	En España, los organismos de autorregulación vigilan activamente el respeto de los códigos de conducta o códigos de prácticas en su sector	1	2	3	4	5
6	Los medios de comunicación informan regularmente sobre las empresas que no respetan la legislación en materia de consumo	1	2	3	4	5
7	Cambió sus prácticas comerciales como resultado de un artículo en los medios de comunicación	1	2	3	4	5

FL331 Q13 TREND SLIGHTLY MODIFIED

PREGUNTAR A TODOS EXCEPTO A FINLANDIA Y SUECIA

Q15a	¿Conoce organismos de Resolución Alternativa de Disputas (por ej. Consejos de disputas de consumidores, árbitros, mediadores, defensores del pueblo, organismos de conciliación, consejos de reclamaciones de consumidores u otros organismos de resolución extrajudiciales) para arreglar disputas de los consumidores en (ESPAÑA)?
------	--

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí pero usted no es miembro de ningún organismo RAC	1
Sí y usted es miembro de un organismo RAC	2
No	3
NS/NC	4

NEW BASED ON FL331 Q14a

PREGUNTAR Q15b SÓLO EN FINLANDIA

Q15b	¿Conoce organismos de resolución alternativa de conflictos (RAC) (por ej. comités de conflictos para consumidores, árbitros, mediadores, defensores del pueblo, organismos de conciliación, comités de reclamaciones de consumidores u otros organismos de resolución de conflictos extrajudiciales) para solventar los conflictos de los consumidores en (España)?
------	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí pero usted no es miembro de ningún organismo RAC	1
Sí y usted es miembro de un organismo RAC	2
No	3
NS/NC	4

NEW BASED ON FL331 Q14b



PREGUNTAR Q15C SÓLO EN SUECIA

Q15c	¿Conoce organismos de resolución extrajudicial de conflictos (por ej. árbitros, mediadores, defensores del pueblo, organismos de conciliación, comités de reclamaciones de consumidores u otros organismos de resolución de conflictos extrajudiciales) para solventar los conflictos de los consumidores en (España)?
------	--

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, y su sector está cubierto por el sistema público para la resolución de conflictos de consumidores	1
Sí, y su sector tiene su propio organismo de resolución de conflictos	2
No	3
NS / NC	4

NEW BASED ON FL331 Q14a TREND MODIFIED

PREGUNTAR Q16a si "conoce algún organismo de resolución alternativa de conflictos", código 1 o 2 en Q15a

Q16a	En los últimos dos años, ¿ha utilizado algún organismo de resolución alternativa de conflictos (RAC) (por ej. árbitros, mediadores, defensores del pueblo, organismos de conciliación, comités de reclamaciones de consumidores u otros organismos de resolución extrajudiciales) para solventar conflictos de consumidores?
------	--

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, en varias ocasiones	1
Sí, una o dos veces	2
No	3
NS / NC	4

NEW

PREGUNTAR Q16b sólo en Finlandia y si "conoce algún organismo de resolución alternativa de conflictos (RAC)", código 1 o 2 en Q15b

PREGUNTAR Q16b sólo en Suecia y si "conoce algún organismo de resolución alternativa de conflictos (RAC)", código 1 o 2 en Q15c

Q16b	En los últimos dos años, ¿ha utilizado algún organismo de resolución alternativa de conflictos (RAC) (por ej. comités de conflictos para consumidores, árbitros, mediadores, defensores del pueblo, organismos de conciliación, comités de reclamaciones de consumidores u otros organismos de resolución extrajudiciales) para solventar conflictos de consumidores?
------	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, varias veces	1
Sí, una o dos veces	2

No	3
NS / NC	4

NEW

DEMOGRÁFICOS

PROG: La cantidad hay que anotarla directamente en la moneda local, esta cifra se convertirá automáticamente a euros (ya se ha enviado la tabla de conversión)

D1 ¿Cuál fue la facturación de su empresa el año pasado?

(ENT.: SI "NS/NC", CÓDIGO '999')

											€
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

FL331 D1

D2 ¿Utilizan los siguientes canales para la venta al por menor?

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

Comercio electrónico / Internet	1,
Pedido postal (por correo)	2,
Ventas por teléfono / centro de llamadas (excluyendo el comercio electrónico), por ejemplo ventas por teléfono, teletienda	3,
Ventas a través de representantes que visitan a domicilio	4,
Venta directa al por menor (por ejemplo, tiendas)	5,
Otras (NO LEER EN ALTO)	6,
NS/NC (NO LEER EN ALTO)	7,

FL331 D2

D4 ¿En qué idioma están dispuestos a vender al consumidor final?

(NO LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

Búlgaro	1,
Checo	2,
Croata	3,
Danés	4,
Holandés	5,
Inglés	6,
Estonio	7,
Finlandés	8,
Francés	9,
Alemán	10,
Griego	11,
Húngaro	12,

Irlandés	13,
Italiano	14,
Letón	15,
Lituano	16,
Maltés	17,
Polaco	18,
Portugués	19,
Rumano	20,
Eslovaco	21,
Esloveno	22,
Español	23,
Sueco	24,
Islandés	25,
Noruego	26,
Luxemburgués	27,
Ruso	28,
Otro	29,
NS/NC	30,

FL331 D4 MODIFIED TREND

Muchas gracias por su colaboración de nuevo en nombre de TNS. Hemos terminado la entrevista. Si necesita cualquier aclaración nuestro teléfono es 900 150 288.







)

)

)

)



)

























