

ZA5942

**Flash Eurobarometer 396
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Spain**

Eurobarómetro Flash FL396 - Actitudes de los minoristas ante el comercio transfronterizo y la protección del consumidor 2014

A número de estudio

--	--	--	--

--

B código del país

--	--

--

C número de entrevista

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

--

NACE Código NACE (Información de la muestra)

--

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

--

--

SIZE Tamaño de la empresa (Información de la muestra)

--

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

--

(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

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 - Rumano	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
Turquia - Kurdo	46
Comunidad Turco-chipriota - Turco	47
Reino Unido - Inglés	48
Estados Unidos de América - Inglés	49

--

(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

FL359 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
--	--	--	--	--	-----------

FL359 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

FL359 P2b

SI MENOS DE 10 EMPLEADOS, P2b=1 o SI NO SABE, P2b=5, PARAR ENTREVISTA - RESTO IR A P3

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

FL359 P3

PREGUNTAR P3o Y P4 SI "OTRO", CÓDIGO 4 EN P3 - RESTO IR A D2

P3o ¿Qué otro?

(ANOTAR)

2	2	(2032,2033-2036)
---	---	------------------

--

FL359 P3o

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

(UNA SOLA RESPUESTA)

Sí	1
No	2

FL359 P4

PREGUNTAR P5a, P5b, P5c, P5d Y P5e SI "NO", CÓDIGO 2 EN P4 - SI "SÍ", CÓDIGO 1 EN P4 IR A D2

--

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 (2038,2039-2058)

--

FL359 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 (2059,2060-2079)

--

FL359 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 (2080,2081-2100)

--

--

FL359 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 (2101,2102-2121)

--

FL359 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

FL359 P5e

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

A TODOS

D2: EXCLUIR PAÍS DE LA ENTREVISTA DEL GRUPO DE RESPUESTAS "ESTADOS MIEMBRO DE LA UE", CÓDIGO 29 - CÓDIGO ÚNICO

D2 Además de España, con qué países de la UE realiza en la actualidad ventas transfronterizas con consumidores finales? Una "venta transfronteriza" es una venta a un consumidor final que reside en un Estado Miembro de la UE distinto al país del vendedor. Esto no incluye ventas realizadas en puntos de venta físicos.

(NO LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

Estados Miembros de la UE

Austria	1,
Bélgica	2,
Bulgaria	3,
Croacia	4,
Chipre	5,
República Checa	6,
Dinamarca	7,
Estonia	8,
Finlandia	9,
Francia	10,
Alemania	11,
Grecia	12,
Hungría	13,
Irlanda	14,
Italia	15,
Letonia	16,
Lituania	17,
Luxemburgo	18,
Malta	19,
Países Bajos	20,
Polonia	21,
Portugal	22,
Rumania	23,
Eslovaquia	24,
Eslovenia	25,
España	26,
Suecia	27,
Reino Unido	28,
Ningún otro país de la UE aparte de España	29,
NS / NC (NO LEER EN ALTO)	30,

NEW

D4 ¿Utilizan los siguientes canales para la venta al por menor?

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

Comercio electrónico	1,
Comercio móvil (por ej., el comprador realiza la compra a través de aplicaciones especiales en dispositivos móviles como un teléfono inteligente (smartphone) o una tableta)	2,
Pedido postal (por correo)	3,
Ventas por teléfono / centro de llamadas (por ej., ventas por teléfono, teletienda) excluyendo el comercio electrónico	4,
Ventas a través de representantes que visitan a domicilio	5,
Venta directa al por menor (por ejemplo, tiendas)	6,
Otras (NO LEER EN ALTO)	7,
NS/NC (NO LEER EN ALTO)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

PREGUNTAR D5a SI "VENDE ONLINE Y REALIZA VENTAS TRANSFRONTERIZAS" (D4=1 O 2 Y D2 <>29)

D5a Por favor, dígame cuáles de las siguientes afirmaciones se refieren a usted:

(LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)

Vende por Internet a consumidores finales en España	1,
Vende por Internet a consumidores finales en otros países de la UE	2,
Vende por Internet a consumidores finales en otros países fuera de la UE	3,
NS/NC (NO LEER EN ALTO)	4,

NEW

PREGUNTAR D5b SI "VENDE POR INTERNET PERO NO REALIZA VENTAS TRANSFRONTERIZAS" (D4=1 O 2 Y D2=29)

D5b Por favor, dígame cuáles de las siguientes afirmaciones se refieren a usted:

(LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)

Vende por Internet a consumidores finales en España	1,
Vende por Internet a consumidores finales en otros países fuera de la UE	2,
NS/NC (NO LEER EN ALTO)	3,

NEW

A TODOS

D6 ¿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 alimenticios	1,
Productos no alimenticios	2,
Servicios	3,
Otras (NO LEER EN ALTO)	4,
NS/NC (NO LEER EN ALTO)	5,

FL359 D3

PREGUNTAR Q1a SI "EMPRESA NO VENDE POR INTERNET" D4 <>1 O 2

Q1a ¿Estaría su empresa interesada en vender por Internet en los próximos 12 meses?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, sólo a consumidores en España	1
Sí, sólo a consumidores en otros países de la UE	2

Sí, tanto a consumidores en España como a los de otros países de la UE	3
No	4
NS / NC (NO LEER EN ALTO)	5

NEW

PREGUNTAR Q1b SI "EMPRESA SÍ VENDE POR INTERNET" D4=1 O 2

Q1b ¿Su empresa piensa seguir vendiendo por Internet en los próximos 12 meses?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, sólo a consumidores en España	1
Sí, sólo a consumidores en otros países de la UE	2
Sí, tanto a consumidores en España como a los de otros países de la UE	3
No	4
NS / NC (NO LEER EN ALTO)	5

NEW

A TODOS

Q2 ¿Diría que su empresa es segura para vender por Internet?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, pero sólo cuando vende a consumidores en España	1
Sí, pero sólo cuando vende a consumidores en otros países de la UE	2
Sí, cuando vende tanto a consumidores en España como a los de otros países de la UE	3
No	4
NS / NC (NO LEER EN ALTO)	5

NEW

PREGUNTAR Q3a SI "EMPRESA SÍ VENDE POR INTERNET" (D4=1 O 2)

Q3a: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 10

Q3a ¿Cómo de importantes son los siguientes obstáculos para el desarrollo de ventas por Internet de su empresa a otros países de la UE?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Muy importante	Bastante importante	No muy importante	Nada importante	NS/NC (NO LEER EN ALTO)
--	--	----------------	---------------------	-------------------	-----------------	-------------------------

1	Distintas normas fiscales en cada país (por ej., normas del IVA)	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

2	Distintas normas para la protección del consumidor en cada país	1	2	3	4	5
3	Derecho contractual distinto en cada país	1	2	3	4	5
4	Costes más altos en los envíos transfronterizos en comparación con las entregas nacionales	1	2	3	4	5
5	Costes potencialmente más altos para resolver las reclamaciones y disputas transfronterizas	1	2	3	4	5
6	Un riesgo de fraude e incumplimiento de pagos mayor en ventas transfronterizas	1	2	3	4	5
7	Costes adicionales derivados de los diferentes idiomas	1	2	3	4	5
8	Costes adicionales derivados de los servicios post-venta en transacciones transfronterizas	1	2	3	4	5
9	Restricciones en las ventas transfronterizas impuestas por los fabricantes o proveedores	1	2	3	4	5
10	Mayores costes de transporte debido a la distancia geográfica	1	2	3	4	5

NEW

PREGUNTAR Q3b SI "EMPRESA NO VENDE POR INTERNET" D4 <> 1 O 2

Q3b: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 8

Q3b ¿Cómo de importantes son los siguientes obstáculos para el desarrollo de ventas por Internet en su empresa?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Muy importante	Bastante importante	No muy importante	Nada importante	NS/NC (NO LEER EN ALTO)
--	--	----------------	---------------------	-------------------	-----------------	-------------------------

1	Normas de protección al consumidor adicionales	1	2	3	4	5
2	Mayores costes de entrega	1	2	3	4	5

3	Potencialmente, mayores costes a la hora de resolver reclamaciones y disputas por Internet	1	2	3	4	5
4	Mayor riesgo de fraude e incumplimiento de pago	1	2	3	4	5
5	Costes adicionales derivados del servicio post-venta	1	2	3	4	5
6	Necesidad adicional de habilidades informáticas	1	2	3	4	5
7	Necesidad adicional de capital para invertir en el desarrollo de aplicaciones informáticas	1	2	3	4	5
8	La naturaleza de su negocio	1	2	3	4	5

NEW

PREGUNTAR Q4 SI "MINORISTAS VENDEN PRODUCTOS NO ALIMENTARIOS",
CÓDIGO 2 en D6

Q4	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 (NO LEER EN ALTO)	4

FL359 Q11

A TODOS

Q5	Imagine que un consumidor compró un producto duradero nuevo hace 18 meses y se avería sin que sea su responsabilidad. No ha comprado ni se ha beneficiado de ninguna garantía comercial prolongada. ¿Tiene derecho a que se le repare o sustituya de manera gratuita?
----	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí	1
No	2
Depende del producto	3
NS/NC (NO LEER EN ALTO)	4

NEW

Q6: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 4

Q6 Le voy a leer 4 afirmaciones sobre la legislación en España relacionada con prácticas comerciales. Algunas están prohibidas y otras no. Para cada afirmación, ¿podría indicarme si cree que está o no prohibida?

(LEER- SOLO UNA RESPUESTA)

		Prohibida	No prohibida	[NS/NC](NO LEER EN ALTO)
1	Incluir en el material de marketing una factura o documento similar solicitando el pago	1	2	3
2	Realizar una campaña promocional afirmando "Ofrecemos un descuento del 60%" aunque los productos ofrecidos con un descuento del 60% estén casi agotados	1	2	3
3	Promocionar productos para niños dirigiéndose directamente a los padres en los anuncios	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

FL359 Q7 MODIFIED TREND

PREGUNTAR Q7a SI LA EMPRESA SÍ VENDE EN OTROS PAÍSES DE LA UE (D2<->29)

Q7a: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 5; CÓDIGO 3 - CÓDIGO ÚNICO

Q7a Por favor, dígame si se ha encontrado alguna de las siguientes prácticas comerciales desleales en sus competidores en los últimos 12 meses:

(LEER - MÁXIMO 2 RESPUESTAS POR LÍNEA)

		Sí, en España	Sí, en otro país de la UE	No	NS/NC (NO LEER EN ALTO)
1	Oferta de productos como gratuitos incluso cuando realmente implican costes considerables	1,	2,	3,	4,
2	Presiones a consumidores con llamadas o mensajes comerciales persistentes	1,	2,	3,	4,
3	Anunciar falsamente que un producto está disponible sólo durante un periodo limitado	1,	2,	3,	4,

4	Escribir reseñas falsas que son en realidad anuncios o ataques encubiertos a la competencia	1,	2,	3,	4,
5	Enviar productos no solicitados a consumidores, reclamándoles el pago de los productos	1,	2,	3,	4,
6	Otras prácticas comerciales desleales	1,	2,	3,	4,

NEW

PREGUNTAR Q7b SI LA EMPRESA NO VENDE EN OTROS PAÍSES DE LA UE (D2=29)

Q7b: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 5

Q7b Por favor, dígame si se ha encontrado alguna de las siguientes prácticas comerciales desleales en los últimos 12 meses por parte de sus competidores en España

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Sí	No	NS / NC (NO LEER EN ALTO)

1	Oferta de productos como gratuitos incluso cuando realmente implican costes considerables	1	2	3
2	Presiones a consumidores con llamadas o mensajes comerciales persistentes	1	2	3
3	Anunciar falsamente que un producto está disponible sólo durante un periodo limitado	1	2	3
4	Escribir reseñas falsas que son en realidad anuncios o ataques encubiertos a la competencia	1	2	3
5	Enviar productos no solicitados a consumidores, reclamándoles el pago de los productos	1	2	3
6	Otras prácticas comerciales desleales	1	2	3

NEW

PREGUNTAR Q8.5 SÓLO SI "MINORISTA VENDE PRODUCTOS NO ALIMENTARIOS", CÓDIGO 2 en D6

PREGUNTAR Q8.1, Q8.2, Q8.3. Y Q8.4 A TODOS

Q8: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 5

Q8 Por favor, dígame si está totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones. En España:

(LEER - SÓLO UNA RESPUESTA) (REPITA 'En España:' ANTES DE CADA OPCIÓN)

		Totalment e de acuerdo	De acuerdo	En desacuerd o	Totalment e en desacuerd o	NS / NC (NO LEER EN ALTO)
1	Las autoridades públicas vigilan activamente y aseguran el cumplimiento de la legislación sobre consumo en su sector	1	2	3	4	5
2	Las ONG de consumidores vigilan activamente el cumplimiento de la legislación sobre consumo en su sector	1	2	3	4	5
3	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
4	Los medios de comunicación informan regularmente sobre las empresas que no respetan la legislación sobre consumo en su sector	1	2	3	4	5
5	Las autoridades públicas vigilan activamente y aseguran el cumplimiento de la legislación sobre seguridad del producto en su sector	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

A TODOS

Q9: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 2

Q9 En relación a la seguridad del producto, por favor, dígame si ha ocurrido alguna de las siguientes situaciones en su sector en los últimos 24 meses:

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Sí	No	NS/NC (NO LEER EN ALTO)

1	Las autoridades públicas han solicitado que se retiren algunos productos	1	2	3
2	Las autoridades públicas han emitido alertas públicas sobre la seguridad de algunos productos	1	2	3

NEW

Q10: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 3

Q10 Le voy a leer tres afirmaciones acerca del cumplimiento de la legislación sobre consumo en España. Por favor, dígame si está totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con cada una de ellas:

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	NS/NC (NO LEER EN ALTO)
1	Sus competidores cumplen la legislación sobre consumo	1	2	3	4	5
2	Es fácil cumplir la legislación sobre consumo en su sector	1	2	3	4	5
3	Los costes de cumplir con la legislación sobre consumo en su sector son razonables	1	2	3	4	5

NEW

PREGUNTAR Q11 SI LA EMPRESA SÍ VENDE A OTROS PAÍSES DE LA UE (D2<>29)

Q11: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 3

Q11 Le voy a leer afirmaciones similares sobre el cumplimiento de la legislación sobre consumo en otros países de la UE. Por favor, dígame si está totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con cada una de ellas:

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	NS/NC (NO LEER EN ALTO)
1	Las empresas que compiten con usted en otros países de la UE cumplen con la legislación sobre consumo	1	2	3	4	5

2	Es fácil cumplir con la legislación sobre consumo en su sector en otros países de la UE	1	2	3	4	5
3	Los costes asociados al cumplimiento de la legislación sobre consumo en su sector en otros países de la UE son razonables	1	2	3	4	5

NEW

A TODOS

Q12 Por favor, dígame si está totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la siguiente afirmación:

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	NS/NC (NO LEER EN ALTO)
--	--	-----------------------	------------	---------------	--------------------------	-------------------------

1	La mayoría de las afirmaciones medioambientales sobre productos o servicios en su sector en España son fiables	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

PREGUNTAR Q13a A TODOS EXCEPTO A FINLANDIA Y SUECIA

Q13a ¿Conoce los Organismos de Resolución Alternativa de Litigios (RAC) (por ej. árbitros, mediadores, defensores del pueblo u otros organismos de resolución extrajudicial) para arreglar disputas con los consumidores en España?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, y está dispuesto u obligado a utilizarlos	1
Sí, pero no está dispuesto a utilizarlos	2
Sí, pero esos organismos de Resolución Alternativa de Litigios no cubren disputas relacionadas con su negocio	3
No	4
NS/NC(NO LEER EN ALTO)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

PREGUNTAR Q13b SÓLO EN FINLANDIA

Q13b	¿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)

	1
	2
	3
No	4
NS/NC	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

PREGUNTAR Q13C SÓLO EN SUECIA

Q13c	¿Conoce organismos de resolución extrajudicial de conflictos (por ej. árbitros, mediadores, defensores del pueblo, organismos de conciliación o comités de reclamaciones de consumidores para solventar los conflictos de los consumidores en (NUESTRO PAÍS)?
------	---

(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

FL359 Q15c MODIFIED TREND

PREGUNTAR A TODOS EXCEPTO A FINLANDIA Y SUECIA

Q14a: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 5; CÓDIGO 7 - CÓDIGO ÚNICO

Q14a	En los últimos 12 meses, ¿ha recibido su empresa reclamaciones de consumidores ubicados en España?
------	--

(LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)

Sí, a través de servicios internos de atención al cliente	1,
Sí, a través de organizaciones no gubernamentales de consumidores	2,
Sí, a través de las autoridades públicas	3,
Sí, a través de organismos de resolución alternativa de litigios (como defensor del pueblo, comité de reclamaciones de consumidores, árbitros, mediadores u otros organismos de resolución extrajudicial)	4,
Sí, a través de los tribunales	5,
Sí, a través de otros canales	6,
No ha recibido reclamaciones (NO LEER EN ALTO)	7,
NS / NC (NO LEER EN ALTO)	8,

NEW

PREGUNTAR Q14b SÓLO EN FINLANDIA

Q14b: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 5; CÓDIGO 7 - CÓDIGO ÚNICO

Q14b

(LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
NS / NC (NO LEER EN ALTO)	8,

NEW

PREGUNTAR Q14c SÓLO EN SUECIA

Q14c: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 5; CÓDIGO 7 - CÓDIGO ÚNICO

Q14c

(LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
NS / NC (NO LEER EN ALTO)	8,

NEW

PREGUNTAR Q15 SI LA EMPRESA SÍ VENDE EN OTROS PAÍSES DE LA UE (D2<>29)

Q15: ROTAR ELEMENTOS 1 A 7; CÓDIGO 9 - CÓDIGO ÚNICO

Q15 En los últimos 12 meses, ¿ha recibido su empresa reclamaciones de consumidores ubicados en otros países de la UE?

(LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)

Sí, a través de servicios internos de atención al cliente	1,
Sí, a través de Centros Europeos de los Consumidores	2,
Sí, a través de organizaciones no gubernamentales de consumidores	3,
Sí, a través de las autoridades públicas	4,
Sí, a través de organismos de resolución alternativa de litigios (como defensor del pueblo, comité de reclamaciones de consumidores, árbitros, mediadores, u otros organismos de resolución extrajudicial)	5,
Sí, a través del Proceso Europeo de Escasa Cuantía	6,

Sí, a través de los tribunales (que no sea el Proceso Europeo de Escasa Cuantía)	7,
Sí, a través de otros canales	8,
No ha recibido ninguna reclamación (NO LEER EN ALTO)	9,
NS / NC (NO LEER EN ALTO)	10,

NEW

PREGUNTAR Q16 SÓLO A MINORISTAS QUE HAN RECIBIDO RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES UBICADOS EN SU PROPIO PAÍS (Q14<>7, 8)

Q16: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 6

Q16 ¿Qué tipo de reclamaciones ha recibido su empresa de consumidores ubicados en España en los últimos 12 meses? ¿Han sido reclamaciones...?

(LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)

sobre el propio producto	1,
sobre una demora en la entrega o que no ha sido entregado	2,
sobre los términos del contrato	3,
sobre costes adicionales	4,
sobre la seguridad de los productos	5,
sobre los remedios ofrecidos por la empresa tras una reclamación	6,
Otras (NO LEER EN ALTO)	7,
NS / NC (NO LEER EN ALTO)	8,

NEW

PREGUNTAR Q17 SÓLO A MINORISTAS QUE VENDEN EN OTROS PAÍSES DE LA UE Y QUE HAN RECIBIDO RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES UBICADOS EN OTROS PAÍSES DE LA UE (D2<>29 Y Q15<>9, 10)

Q17: ROTAR ITEMS 1 AL 6

Q17 ¿Qué tipo de reclamaciones ha recibido su empresa de consumidores ubicados en otros países de la UE en los últimos 12 meses? ¿Han sido reclamaciones...?

(LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)

sobre el propio producto	1,
sobre una demora en la entrega o que no ha sido entregado	2,
sobre los términos del contrato	3,
sobre costes adicionales	4,
sobre la seguridad de los productos	5,
sobre los remedios ofrecidos por la empresa tras una reclamación	6,
Otras (NO LEER EN ALTO)	7,
NS / NC (NO LEER EN ALTO)	8,

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')

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

FL359 D1

D3: LEER: "Vender en otro idioma" significa algo más que tener dependientes que hablen unas pocas palabras de inglés con los turistas. Quiere decir, por ej., tener los términos y condiciones disponibles en ese idioma, tener el manual de uso/las instrucciones en ese idioma, el catálogo de productos, una versión de la página web en ese idioma...

D3 ¿En qué idiomas venden 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(NO LEER EN ALTO)	30,

FL359 D4

Muchas gracias por su colaboración y su tiempo, de nuevo en nombre de TNS. Hemos terminado la entrevista. Si tiene dudas acerca de la veracidad de esta entrevista o necesita cualquier aclaración nuestro teléfono es 900 150 288.

)

)

)

)

)

