

ZA5942

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

**Country Questionnaire
Poland**

Eurobarometr Flash FL396 - Postawy sprzedawców detalicznych wobec handlu transgranicznego oraz ochrony konsumentów w 2014 roku

A numer projektu Flash

--	--	--	--

--

B kod państwa

--	--

--

C numer wywiadu

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

--

NACE Kod NACE (Informacja z próby)

--

				Kod NACE – 4 cyfry
--	--	--	--	--------------------

--

--

SIZE Wielkość firmy (Informacja z próby)

--

				Wielkość firmy
--	--	--	--	----------------

--

(INTRO 1) Dzień dobry. Nazywam się (IMIĘ I NAZWISKO) i dzwonię z TNS Polska. Czy mogę rozmawiać z (IMIĘ I NAZWISKO RESPONDENTA LUB TYTUŁ/OPIS FUNKCJI, JEŚLI NIE PODANO IMIENIA I NAZWISKA)?

(INTRO 2) JEŚLI OSOBA PRZY TELEFONIE PROSI O DODATKOWE INFORMACJE. Nawiązujemy kontakt z kluczowymi decydentami z różnych firm europejskich, aby poznać ich opinie na temat bieżących spraw biznesowych. Pozyskane informacje zostaną wykorzystane przy wytyczaniu kierunków i planowaniu europejskiej polityki na następne lata. Będę bardzo wdzięczny/a, jeśli będę mógł(mogła) z nim/nią porozmawiać, aby zawrzeć jego/jej opinie w badaniu.

JEŚLI STOSOWNY RESPONDENT NIE JEST DOSTĘPNY, UMÓW SIĘ NA KOLEJNY TELEFON.

(INTRO 3) (PODCZAS ROZMOWY Z DOCELOWYMI RESPONDENTAMI) Dzień dobry, nazywam się (IMIĘ I NAZWISKO) i dzwonię z TNS Polska, firmy zajmującej się badaniami opinii.

JEŚLI P5D<>"" I P5d<>999, PROSZĘ WYŚWIETLIĆ „SKIEROWANIE OD:” ORAZ P5d (NA TYM SAMYM EKRANIE CO INTRO 3)

(INTRO4) Nawiązujemy kontakt z kluczowymi decydentami z różnych firm europejskich, aby poznać ich opinie na temat bieżących spraw biznesowych i Pana/i udział byłby dla nas bardzo cenny. Pozyskane informacje zostaną wykorzystane przy wytyczaniu kierunków i planowaniu europejskiej polityki na następne lata. Czy znajdzie Pan/i czas, żeby odpowiedzieć na kilka pytań? Nie powinno to zająć więcej niż 15 minut.

ZADAJ LAN1 TYLKO W BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 W jakim języku chciał(a)by Pan/i, byśmy przeprowadzili wywiad?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Austria - niemiecki	1
Belgia - niderlandzki	2
Belgia - francuski	3
Bułgaria - bułgarski	4
Chorwacja - chorwacki	5
Republika Czeska - czeski	6
Dania - duński	7
Estonia - estoński	8
Estonia - rosyjski	9
Finlandia - fiński	10
Finlandia - szwedzki	11
Francja - francuski	12
Niemcy - niemiecki	13
Grecja - grecki	14
Węgry - węgierski	15
Islandia - islandzki	16
Irlandia - angielski	17
Irlandia - irlandzki	18
Włochy - włoski	19
Łotwa - łotewski	20
Łotwa - rosyjski	21
Litwa - litewski	22
Luksemburg - luksemburski	23
Luksemburg - francuski	24
Luksemburg - niemiecki	25
Macedonia - macedoński	26
Macedonia - albański	27
Malta - maltański	28
Malta - angielski	29
Czarnogóra - czarnogórski	30
Holandia - niderlandzki	31
Norwegia - norweski	32
Polska - polski	33
Portugalia - portugalski	34

Mniej niż 10 pracowników	1
Od 10 do 49 pracowników	2
Od 50 do 249 pracowników	3
250 lub więcej pracowników	4
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	5

FL359 P2b

JEŚLI MNIEJ NIŻ 10 PRACOWNIKÓW, P2b=1 lub JEŚLI NIE WIE, P2b=5, ZAKOŃCZYĆ WYWIAD - POZOSTALI PRZECHODZĄ DO P3

P3 Jaka jest dokładnie Pana/i pozycja/tytuł w firmie?

(NIE ODCZYTUJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Dyrektor generalny	1
Dyrektor ds. sprzedaży/ handlowych	2
Dyrektor ds. marketingu	3
Inny (JAKI?)	4

FL359 P3

ZADAJ P3o I P4 JEŚLI „INNE”, KOD 4 W P3 – POZOSTALI PRZECHODZĄ DO D2

P3o Jaki inny?

(ZAPISZ)

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

FL359 P3o

P4 Czy odpowiada Pan(i) za podejmowanie decyzji w swojej firmie?

(TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak	1
Nie	2

FL359 P4

ZADAJ P5a, P5b, P5c, P5d I P5e, JEŚLI „NIE”, KOD 2 W P4 – JEŚLI „TAK”, KOD 1 W P4, PRZEJDŹ DO D2.

--

P5a Bardzo mi przykro, ale w tym badaniu możemy przeprowadzać wywiady wyłącznie z osobami odpowiedzialnymi za podejmowanie decyzji. Czy może mi Pan(i) podać imię i nazwisko osoby, która kieruje działalnością handlową firmy (dyrektor ds. handlowych, dyrektor ds. sprzedaży, dyrektor ds. marketingu)?

(ANK.: PROSZĘ ZAPISAĆ IMIĘ I NAZWISKO WSKAZANEJ OSOBY – JEŚLI „BRAK ODPOWIEDZI/ODMOWA”, KOD „999”)

10 2 (2038,2039-2058)

--

FL359 P5a

--

P5b Jakie stanowisko zajmuje ta osoba?

(ANK.: PROSZĘ ZAPISAĆ STANOWISKO WSKAZANEJ OSOBY – JEŚLI „BRAK ODPOWIEDZI/ODMOWA”, KOD „999”)

10 2 (2059,2060-2079)

--

FL359 P5b

--

P5c Czy może mi Pan(i) podać numer wewnętrzny lub bezpośredni numer do tej osoby?

(ANK.: PROSZĘ ZAPISAĆ NUMER WEWNĘTRZNY/ BEZPOŚREDNI NUMER WSKAZANEJ OSOBY – JEŚLI „BRAK ODPOWIEDZI/ODMOWA”, KOD „999”)

10 2 (2080,2081-2100)

--

--

FL359 P5c

--

P5d Czy pozwoli Pan(i), że upewnię się, że rozmawiam z (PODANE IMIĘ I NAZWISKO)?

(ANK.: PROSZĘ ZAPISAĆ IMIĘ I NAZWISKO OSOBY, Z KTÓRĄ ROZMAWIASZ – JEŚLI „BRAK ODPOWIEDZI/ODMOWA”, KOD „999”)

10 2 (2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e PRZEKIEROWANIE ROZMOWY

(TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Respondent łączy cię ze wskazaną osobą	1
Zadzwonisz do wskazanej osoby później	2

FL359 P5e

JEŚLI KOD 1 W P5e, PRZEJDŹ DO INTRO 3 – JEŚLI KOD 2, WSTRZYMAJ KONTAKT

DLA WSZYSTKICH

D2: WYKLUCZYĆ KRAJ WYWIADU Z KATEGORII ODPOWIEDZI „PAŃSTWA CZŁONKOWSKIE UE”, KOD 29 - TO KOD POJEDYNCZY

D2	Wyłączając Polskę, w jakich krajach UE prowadzą Państwo obecnie sprzedaż dla konsumentów końcowych w ramach handlu transgranicznego? „Handel transgraniczny” to sprzedaż na rzecz konsumenta końcowego, który zamieszkuje inne państwo członkowskie UE niż sprzedawca. Pojęcie to nie uwzględnia sprzedaży w fizycznych punktach sprzedaży.
----	---

(NIE ODCZYTYWAĆ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

Państwa członkowskie UE	
Austria	1,
Belgia	2,
Bułgaria	3,
Chorwacja	4,
Cypr	5,
Czechy	6,
Dania	7,
Estonia	8,
Finlandia	9,
Francja	10,
Niemcy	11,
Grecja	12,
Węgry	13,
Irlandia	14,
Włochy	15,
Łotwa	16,
Litwa	17,
Luksemburg	18,
Malta	19,
Holandia	20,
Polska	21,
Portugalia	22,
Rumunia	23,
Słowacja	24,
Słowenia	25,
Hiszpania	26,
Szwecja	27,
Zjednoczone Królestwo Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej	28,
Żadne państwo UE z wyjątkiem Polski	29,
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	30,

NEW

D4 Czy używa Pan/i następujących kanałów sprzedaży detalicznej?

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

Handel elektroniczny	1,
Handel mobilny (tj. kupujący dokonuje zakupu za pomocą specjalnej aplikacji na urządzenia mobilne, takie jak smartfony czy tablety)	2,
Zamówienie pocztowe (za pośrednictwem poczty)	3,
Telesprzedaż/ call center (np. sprzedaż telefoniczna, telezakupy), wyłączając handel elektroniczny	4,
Sprzedaż za pośrednictwem przedstawicieli odwiedzających konsumentów w ich domach	5,
Bezpośrednia sprzedaż detaliczna (tj. w sklepie)	6,
Inne (NIE ODCZYTUJ)	7,
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

ZADAJ D5a JEŚLI „PROWADZI SPRZEDAŻ PRZEZ INTERNET I DOKONUJE SPRZEDAŻY TRANSGRANICZNEJ” (D4=1 LUB 2 ORAZ D2<=>29)

D5a Proszę powiedzieć, które z następujących stwierdzeń dotyczą Pana/i sytuacji:

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

Prowadzę sprzedaż przez Internet dla konsumentów końcowych w Polsce	1,
Prowadzę sprzedaż przez Internet dla konsumentów końcowych w innych państwach UE	2,
Prowadzę sprzedaż przez Internet dla konsumentów końcowych w innych państwach nienależących do UE	3,
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	4,

NEW

ZADAJ D5b JEŚLI „PROWADZI SPRZEDAŻ PRZEZ INTERNET, ALE NIE DOKONUJE SPRZEDAŻY TRANSGRANICZNEJ” (D4=1 LUB 2 ORAZ D2=29)

D5b Proszę powiedzieć, które z poniższych stwierdzeń dotyczą Pana/i sytuacji:

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

Prowadzę sprzedaż przez Internet dla konsumentów końcowych w Polsce	1,
Prowadzę sprzedaż przez Internet dla konsumentów końcowych w innych państwach nienależących do UE	2,
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	3,

NEW

DLA WSZYSTKICH

D6 Które spośród poniższych artykułów sprzedaje Pan/i końcowym konsumentom? "Artykuły żywnościowe oznaczają jedzenie, które konsumenci mogą spożyć w domu, wziąć ze sobą lub zjeść na miejscu".

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

Artykuły żywnościowe	1,
Artykuły nieżywnościowe	2,
Usługi	3,
Inne (NIE ODCZYTUJ)	4,
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	5,

FL359 D3

ZADAJ Q1a, JEŚLI „FIRMA NIE PROWADZI SPRZEDAŻY PRZEZ INTERNET” D4<=>1 LUB 2

Q1a Czy Pana/i firma byłaby zainteresowana prowadzeniem sprzedaży przez Internet w ciągu następnych 12 miesięcy?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak, jedynie dla konsumentów w Polsce	1
Tak, jedynie dla konsumentów w innych państwach UE	2
Tak, zarówno dla konsumentów w Polsce, jak i w innych państwach UE	3
Nie	4
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	5

NEW

ZADAJ Q1b, JEŚLI „FIRMA PROWADZI SPRZEDAŻ PRZEZ INTERNET” D4=1 LUB 2

Q1b Czy Pana/i firma planuje kontynuować sprzedaż przez Internet w ciągu następnych 12 miesięcy?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak, tylko dla konsumentów w Polsce	1
Tak, tylko dla konsumentów w innych państwach UE	2
Tak, zarówno dla konsumentów w Polsce, jak i w innych państwach UE	3
Nie	4
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	5

NEW

DLA WSZYSTKICH

Q2 Czy powiedział(a)by Pan/i, że Pana/i firma czuje się pewnie, sprzedając przez Internet?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak, ale tylko przy sprzedaży konsumentom w Polsce	1
Tak, ale tylko przy sprzedaży konsumentom w innych państwach UE	2
Tak, zarówno przy sprzedaży konsumentom w Polsce, jak i w innych państwach UE	3
Nie	4
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	5

NEW

ZADAJ Q3a, JEŚLI „FIRMA PROWADZI SPRZEDAŻ PRZEZ INTERNET” (D4=1 LUB 2)

Q3a: ZMIENIAJ LOSOWO KOLEJNOŚĆ STWIERDZEŃ OD 1 DO 10

Q3a Na ile następujące przeszkody są ważne z perspektywy rozwijania przez Pana/i firmę sprzedaży przez Internet do innych państw UE?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

		Bardzo ważne	Raczej ważne	Niezbym ważne	W ogóle nieważne	Nie wiem/brak odpowiedz i (NIE ODCZYTU J)
--	--	-----------------	-----------------	------------------	---------------------	--

1	Różnice w krajowych przepisach podatkowych (np. przepisy VAT)	1	2	3	4	5
2	Różnice w krajowych zasadach ochrony konsumentów	1	2	3	4	5
3	Różnice w krajowych przepisach dotyczących zawierania umów	1	2	3	4	5
4	Wyższe koszty przesyłki transgranicznej w porównaniu do przesyłki krajowej	1	2	3	4	5
5	Potencjalnie wyższe koszty związane z transgranicznym rozstrzygnięciem skarg i sporów	1	2	3	4	5
6	Większe ryzyko oszustw i braku płatności w sprzedaży transgranicznej	1	2	3	4	5
7	Dodatkowe koszty związane z różnicami językowymi	1	2	3	4	5
8	Dodatkowe koszty związane z usługami posprzedażowymi w transakcjach transgranicznych	1	2	3	4	5
9	Restrykcje w sprzedaży transgranicznej nałożone przez producentów lub dostawców	1	2	3	4	5
10	Wyższe koszty transportu spowodowane odległością	1	2	3	4	5

NEW

ZADAJ Q3b, JEŚLI „FIRMA NIE PROWADZI SPRZEDAŻY PRZEZ INTERNET” D4<>1 LUB 2

Q3b: ZMIENIAJ LOSOWO KOLEJNOŚĆ STWIERDZEŃ OD 1 DO 8

Q3b Na ile następujące przeszkody są ważne z perspektywy rozwijania przez Pana/i firmę sprzedaży przez Internet?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

		Bardzo ważne	Raczej ważne	Niezbym ważne	W ogóle nieważne	Nie wiem/brak odpowiedz i (NIE ODCZYTU J)
--	--	-----------------	-----------------	------------------	---------------------	--

1	Dodatkowe przepisy ochrony konsumentów	1	2	3	4	5
2	Wyższe koszty dostawy	1	2	3	4	5
3	Potencjalnie wyższe koszty związane z rozstrzygnięciem skarg i sporów przez Internet	1	2	3	4	5
4	Większe ryzyko oszustw i braku płatności	1	2	3	4	5
5	Dodatkowe koszty związane z usługami posprzedażowymi	1	2	3	4	5
6	Większe zapotrzebowanie na umiejętności informatyczne	1	2	3	4	5
7	Większe zapotrzebowanie na kapitał na inwestycje w rozwój aplikacji informatycznych	1	2	3	4	5
8	Rodzaj prowadzonej działalności	1	2	3	4	5

NEW

ZADAJ Q4, JEŚLI „DETALE SPRZEDAJĄ ARTYKUŁY NIEŻYWNOŚCIOWE”, KOD 2 w D6

Q4	Termin „bezpieczeństwo produktu” odnosi się wyłącznie do produktów konsumenckich i nie obejmuje produktów przemysłowych. Produkty niebezpieczne to takie, które nie spełniają standardów bezpieczeństwa. Nie mówimy w tym przypadku na przykład o karabinach czy nożach. Myśląc o wszystkich żywnościowych produktach dostępnych obecnie na rynku, na którym Pan/i działa w Polsce, czy myśli Pan/i, że...?
----	---

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

W zasadzie wszystkie produkty żywnościowe są bezpieczne	1
Niewielka liczba produktów żywnościowych nie jest bezpieczna	2
Znaczna liczba produktów żywnościowych nie jest bezpieczna	3
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	4

FL359 Q11

DLA WSZYSTKICH

Q5 Proszę sobie wyobrazić, że klient kupił nowy towar trwałego użytku 18 miesięcy temu, a teraz towar się zepsuł bez jego winy. Nie wykupił ani nie korzystał z żadnej rozszerzonej gwarancji. Czy ma prawo do naprawy lub wymiany towaru za darmo?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak	1
Nie	2
Zależy od produktu	3
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	4

NEW

Q6: ZMIENIAJ LOSOWO KOLEJNOŚĆ STWIERDZEŃ 1 DO 4

Q6 Przeczytam cztery stwierdzenia o polskim prawodawstwie dotyczącym praktyk rynkowych. Niektóre z nich są zabronione, inne nie. Czy mógłby (mogłaby) Pan/i dla każdego stwierdzenia wskazać, czy Pana/i zdaniem jest to zabronione, czy też niezabronione?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

		Zabronione	Niezabronione	[Nie wiem/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)
1	Dołączanie faktury lub podobnego dokumentu żądającego płatności do materiałów marketingowych	1	2	3
2	Prowadzenie kampanii promocyjnej pod hasłem „Oferujemy zniżkę 60%”, mimo iż produkty sprzedawane z 60% zniżką są prawie na wyczerpaniu	1	2	3
3	Promowanie produktów dla dzieci poprzez bezpośrednie kierowanie reklam do rodziców	1	2	3
4	Opisywanie produktu jako „bezpłatnego”, mimo iż jest on dostępny bezpłatnie tylko dla klientów dzwoniących pod numer o podwyższonej płatności	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

ZADAJ Q7a, JEŚLI FIRMA PROWADZI SPRZEDAŻ W INNYCH PAŃSTWACH UE (D2<->29)

Q7a: ZMIENIAJ LOSOWO KOLEJNOŚĆ STWIERDZEŃ OD 1 DO 5; KOD 3 TO KOD POJEDYNCZY

Q7a Proszę mi powiedzieć, czy spotkał/a się Pan/i z następującymi nieuczciwymi praktykami rynkowymi u Pana/i konkurentów w ciągu ostatnich 12 miesięcy:

(ODCZYTAJ - MAKS. 2 ODPOWIEDZI W WIERSZU)

		Tak, w Polsce	Tak, w innym państwie UE	Nie	Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)
1	Oferowanie produktów jako darmowych, pomimo iż w rzeczywistości są z nimi związane znaczące opłaty	1,	2,	3,	4,
2	Stosowanie nacisku wobec klientów poprzez uporczywe dzwonienie do nich lub pozostawianie wiadomości handlowych	1,	2,	3,	4,
3	Reklama wprowadzająca w błąd, że dany produkt jest dostępny tylko przez ograniczony czas	1,	2,	3,	4,
4	Pisanie fałszywych recenzji, które w rzeczywistości są ukrytymi reklamami lub ukrytymi atakami na konkurentów	1,	2,	3,	4,
5	Wysyłanie klientom niezamówionych produktów wraz z prośbą o zapłatę za nie	1,	2,	3,	4,
6	Inne nieuczciwe praktyki rynkowe	1,	2,	3,	4,

NEW

ZADAJ Q7b, JEŚLI FIRMA NIE PROWADZI SPRZEDAŻY DO INNYCH PAŃSTW UE (D2=29)

Q7b: ZMIENIAJ LOSOWO KOLEJNOŚĆ STWIERDZEŃ OD 1 DO 5

Q7b Proszę mi powiedzieć, czy natknął/natknęła się Pan/i na którąś z następujących nieuczciwych praktyk rynkowych u Pana/i konkurentów w Polsce w ciągu minionych 12 miesięcy?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

		Tak	Nie	Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)

1	Oferowanie produktów jako darmowych, pomimo iż w rzeczywistości są z nimi związane znaczące opłaty	1	2	3
2	Stosowanie nacisku wobec klientów poprzez uporczywe dzwonienie do nich lub pozostawianie wiadomości handlowych	1	2	3
3	Reklama wprowadzająca w błąd, że dany produkt jest dostępny tylko przez ograniczony czas	1	2	3
4	Pisanie fałszywych recenzji, które w rzeczywistości są ukrytymi reklamami lub ukrytymi atakami na konkurentów	1	2	3
5	Wysyłanie klientom niezamówionych produktów wraz z prośbą o zapłatę za nie	1	2	3
6	Inne nieuczciwe praktyki rynkowe	1	2	3

NEW

ZADAĆ Q8.5 TYLKO, JEŚLI „DETALISTA SPRZEDAJE ARTYKUŁY NIEŻYWNOŚCIOWE”, KOD 2 w D6

ZADAĆ WSZYSTKIM Q8.1, Q8.2, Q8.3 i Q8.4

Q8: ZMIENIAJ LOSOWO KOLEJNOŚĆ STWIERDZEŃ OD 1 DO 5

Q8 Proszę powiedzieć, czy zdecydowanie zgadza się Pan(i), zgadza się, nie zgadza się, czy też zdecydowanie nie zgadza się z następującymi stwierdzeniami. W Polsce:

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ) (POWTÓRZ „W POLSCE” przed każdą pozycją)

		Zdecydowanie się zgadzam	Zgadzam się	Nie zgadzam się	Zdecydowanie się nie zgadzam	[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)
--	--	--------------------------	-------------	-----------------	------------------------------	---

1	Władze publiczne aktywnie monitorują i zapewniają przestrzeganie prawodawstwa konsumenckiego w Pana/i sektorze	1	2	3	4	5
2	Pozarządowe organizacje konsumenckie aktywnie monitorują przestrzeganie prawodawstwa konsumenckiego w Pana/i sektorze	1	2	3	4	5

3	Organy samoregulujące aktywnie monitorują poszanowanie kodeksów postępowania lub kodeksów praktyk w Pana/i sektorze	1	2	3	4	5
4	Media regularnie informują o firmach, które nie respektują prawodawstwa konsumenckiego w Pana/i sektorze	1	2	3	4	5
5	Władze publiczne aktywnie monitorują i zapewniają przestrzeganie prawodawstwa związanego z bezpieczeństwem produktu w Pana/i sektorze	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

DLA WSZYSTKICH

Q9: ZMIENIAJ LOSOWO KOLEJNOŚĆ STWIERDZEŃ OD 1 DO 2

Q9	Proszę mi powiedzieć, czy któreś z następujących zdarzeń związanych z bezpieczeństwem produktów miało miejsce w Pana/i sektorze w ciągu ostatnich 24 miesięcy?
----	--

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

		Tak	Nie	Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTU J)
--	--	-----	-----	--

1	Władze publiczne zażądały wycofania produktów z rynku lub od konsumentów	1	2	3
2	Władze publiczne wydały publiczne ostrzeżenia dotyczące bezpieczeństwa produktów	1	2	3

NEW

Q10: ZMIENIAJ LOSOWO KOLEJNOŚĆ STWIERDZEŃ 1 DO 3

Q10	Odczytam Panu/i teraz trzy stwierdzenia dotyczące przestrzegania ustawodawstwa konsumenckiego w Polsce. Dla każdego z nich proszę powiedzieć, czy Pan/i zdecydowanie się zgadza, zgadza się, nie zgadza się, czy też zdecydowanie nie zgadza się:
-----	---

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

		Zdecydowanie się zgadzam	Zgadzam się	Nie zgadzam się	Zdecydowanie się nie zgadzam	Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTU J)
--	--	--------------------------	-------------	-----------------	------------------------------	--

1	Pana(i) konkurenci przestrzegają ustawodawstwa konsumenckiego	1	2	3	4	5
2	W Pana/i sektorze łatwo jest przestrzegać ustawodawstwa konsumenckiego	1	2	3	4	5
3	W Pana/i sektorze koszty przestrzegania ustawodawstwa konsumenckiego są rozsądne	1	2	3	4	5

NEW

ZADAJ Q11, JEŚLI FIRMA PROWADZI SPRZEDAŻ DO INNYCH PAŃSTW UE (D2<>29)

Q11: ZMIENIAJ LOSOWO KOLEJNOŚĆ STWIERDZEŃ OD 1 DO 3

Q11	Odczytam Panu/i podobne stwierdzenia na temat przestrzegania ustawodawstwa konsumenckiego w innych państwach UE. Proszę mi powiedzieć, czy Pan/i zdecydowanie się zgadza, zgadza się, nie zgadza się, czy też zdecydowanie się nie zgadza z każdym z nich:
-----	--

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

		Zdecydowanie się zgadzam	Zgadzam się	Nie zgadzam się	Zdecydowanie się nie zgadzam	Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTU J)
--	--	--------------------------	-------------	-----------------	------------------------------	--

1	Firmy konkurujące z Pana/i firmą w innych państwach UE przestrzegają ustawodawstwa konsumenckiego	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

2	W Pana/i sektorze w innych państwach UE łatwo jest przestrzegać ustawodawstwa konsumenckiego	1	2	3	4	5
3	Koszty przestrzegania ustawodawstwa konsumenckiego w Pana/i sektorze w innych państwach UE są rozsądne	1	2	3	4	5

NEW

DLA WSZYSTKICH

Q12 Proszę mi powiedzieć, czy Pan/i zdecydowanie zgadza się, zgadza się, nie zgadza się, czy też zdecydowanie nie zgadza się z następującym stwierdzeniem:

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

	Zdecydowanie się zgadzam	Zgadzam się	Nie zgadzam się	Zdecydowanie się nie zgadzam	Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)
--	--------------------------	-------------	-----------------	------------------------------	---

1	Większość deklaracji środowiskowych dotyczących towarów/usług w Pana/i sektorze jest wiarygodna	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

ZADAĆ Q13a WSZYSTKIM Z WYJĄTKIEM FINLANDII i SZWECJI

Q13a Czy zna Pan/i jakieś podmioty oferujące alternatywne rozstrzygnięcie sporu z konsumentem (np. arbitrzy, mediatorzy, rzecznicy lub inne pozasądowe organy rozstrzygające spory), zajmujące się rozwiązywaniem sporów z konsumentami w Polsce?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak i jest Pan/i skłonny/a lub zobligowany/a z nich korzystać	1
Tak, ale nie jest Pan/i skłonny/a z nich korzystać	2
Tak, ale te podmioty oferujące alternatywne rozstrzygnięcie sporu z konsumentem, nie zajmują się sporami dotyczącymi Pana/i działalności	3
Nie	4
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

ZADAĆ Q13b TYLKO W FINLANDII

Q13b

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

	1
	2
	3
Nie	4
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

ZADAĆ Q13c TYLKO W SZWECJI

Q13c

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

	1
	2
Nie	3
Trudno powiedzieć/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

ZADAĆ WSZYSTKIM Z WYJĄTKIEM FINLANDII i SZWECJI

Q14a: ZMIENIAJ LOSOWO KOLEJNOŚĆ POZYCJI 1 DO 5; KOD 7 TO KOD POJEDYNCZY

Q14a Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy Pana/i firma otrzymała skargi od konsumentów przebywających w Polsce?

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

Tak, za pośrednictwem firmowego biura obsługi klienta	1,
Tak, za pośrednictwem pozarządowych organizacji konsumenckich	2,
Tak, za pośrednictwem władz publicznych	3,
Tak, za pośrednictwem podmiotów oferujących alternatywne rozstrzygnięcie sporu z konsumentem (takich jak rzecznicy, rady ds. skarg konsumenckich, arbitrzy, mediatorzy lub inne organy pozasądowego rozstrzygania sporów)	4,
Tak, za pośrednictwem sądów	5,
Tak, za pośrednictwem innych kanałów	6,
Nie otrzymaliśmy żadnych skarg (NIE ODCZYTUJ)	7,
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	8,

NEW

ZADAJ Q14b TYLKO W FINLANDII

Q14b: ZMIENIAJ LOSOWO KOLEJNOŚĆ POZYCJI 1 DO 5; KOD 7 TO KOD POJEDYNCZY

Q14b

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	8,

NEW

ZADAJ Q14c TYLKO W SZWECJI

Q14c: ZMIENIAJ LOSOWO KOLEJNOŚĆ POZYCJI OD 1 DO 5; KOD 7 TO KOD POJEDYNCZY

Q14c

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	8,

NEW

ZADAJ Q15, JEŚLI FIRMA PROWADZI SPRZEDAŻ W INNYCH PAŃSTWACH UE (D2<->29)

Q15: ZMIENIAJ LOSOWO KOLEJNOŚĆ POZYCJI OD 1 DO 7; KOD 9 TO KOD POJEDYNCZY

Q15 Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy Pana/i firma otrzymała skargi od konsumentów przebywających w innych państwach UE?

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

Tak, za pośrednictwem firmowego biura obsługi klienta	1,
Tak, za pośrednictwem Europejskich Centrów Konsumentckich	2,
Tak, za pośrednictwem pozarządowych organizacji konsumentckich	3,
Tak, za pośrednictwem władz publicznych	4,
Tak, za pośrednictwem podmiotów oferujących alternatywne rozstrzygnięcie sporu z konsumentem (takich jak rzecznicy, rady ds. skarg konsumentckich, arbitrzy, mediatorzy lub inne organy pozasądowego rozstrzygania sporów)	5,
Tak, w ramach europejskiego postępowania w sprawie drobnych roszczeń	6,

Tak, za pośrednictwem sądów (z wyłączeniem europejskiego postępowania w sprawie drobnych roszczeń)	7,
Tak, za pośrednictwem innych kanałów	8,
Nie otrzymaliśmy żadnych skarg (NIE ODCZYTUJ)	9,
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	10,

NEW

ZADAJ Q16 TYLKO DETALISTOM, KTÓRZY OTRZYMALI SKARGI OD KONSUMENTÓW PRZEBYWAJĄCYCH W ICH KRAJU (Q14<> 7, 8)

Q16: ZMIENIAJ LOSOWO KOLEJNOŚĆ POZYCJI OD 1 DO 6

Q16 Jakiego rodzaju skargi otrzymała Pana/i firma od konsumentów przebywających w Polsce w ciągu minionych 12 miesięcy? Czy były to skargi...

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

dotyczące samego produktu	1,
dotyczące opóźnionej dostawy lub jej braku	2,
dotyczące warunków umownych	3,
dotyczące dodatkowych opłat	4,
dotyczące bezpieczeństwa produktu	5,
dotyczące zadośćuczynienia oferowanego przez firmę w następstwie skargi	6,
Inne (NIE ODCZYTUJ)	7,
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	8,

NEW

ZADAJ Q17 TYLKO DETALISTOM, KTÓRZY SPRZEDAJĄ DO INNYCH PAŃSTW UE I KTÓRZY OTRZYMALI SKARGI OD KONSUMENTÓW PRZEBYWAJĄCYCH W INNYCH PAŃSTWACH UE (D2<>29 ORAZ Q15<>9,10)

Q17: ROTOWAĆ POZYCJE OD 1 DO 6

Q17 Jakiego rodzaju skargi otrzymała Pana/i firma od konsumentów przebywających w innych państwach UE w ciągu minionych 12 miesięcy? Czy były to skargi...

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

dotyczące samego produktu	1,
dotyczące opóźnionej dostawy lub jej braku	2,
dotyczące warunków umownych	3,
dotyczące dodatkowych opłat	4,
dotyczące bezpieczeństwa produktu	5,
dotyczące zadośćuczynienia oferowanego przez firmę w następstwie skargi	6,
Inne (NIE ODCZYTUJ)	7,
Nie wiem/brak odpowiedzi (NIE ODCZYTUJ)	8,

NEW

METRYCZKA

To koniec wywiadu, a zatem dziękuję bardzo za poświęcony czas.

)

)

)

)

