

ZA5942

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

**Country Questionnaire
Portugal**

Eurobarómetro Flash FL396 - Atitudes dos retalhistas sobre o comércio transfronteiriço e a proteção do consumidor 2014

A Número Flash

--	--	--	--

--

B CÓDIGO DO PAÍS

--	--

--

C NÚMERO DA ENTREVISTA

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

--

NACE Código NACE (Informação da amostra)

--

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

--

--

SIZE Dimensão da empresa (Informação da amostra)

--

				Dimensão da empresa
--	--	--	--	---------------------

--

(INTRO1) Bom dia/Boa tarde, o meu nome é (NOME) e estou a ligar-lhe da TNS, uma empresa de estudos de mercado. Posso falar com (NOME DO ENTREVISTADO OU FUNÇÃO\ DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO SE NÃO FOR FORNECIDO NENHUM NOME)?

(INTRO2) SE A SECRETÁRIA PEDIR INFORMAÇÕES ADICIONAIS: Estamos a contactar os principais responsáveis pela tomada de decisões em empresas por toda a Europa para conhecer as suas opiniões relativamente a assuntos de negócios actuais. As opiniões serão usadas para apoiar a tomada de decisão e desenvolver políticas europeias futuras. Gostaria muito de poder falar com ele/ela para incluir a sua opinião no estudo.

SE O ENTREVISTADO ELEGÍVEL NÃO ESTIVER DISPONÍVEL, FAZER MARCAÇÃO

(INTRO3) (AO FALAR COM OS ENTREVISTADOS ELEGÍVEIS) Bom dia/Boa tarde, o meu nome é (NOME) e estou a ligar-lhe da TNS, uma empresa de estudos de mercado..

SE P5d<>"" E P5d<> 999 POR FAVOR MOSTRAR "REFERÊNCIA DADA POR:" & P5d (NO MESMO ECRÃ DA INTRO3)

(INTRO4) Estamos a contactar os principais responsáveis pela tomada de decisões nas empresas por toda a Europa para conhecer as suas opiniões relativamente a assuntos de negócios actuais e gostaríamos muito de contar com a sua opinião. As suas opiniões serão usadas para apoiar a tomada de decisão e desenvolver políticas europeias futuras. Tem tempo para responder a algumas perguntas? Não deve demorar mais de 15 minutos...

PERGUNTAR LAN1 APENAS EM BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 Em que idioma pretende realizar esta entrevista?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Áustria - Alemão	1
Bélgica - Holandês	2
Bélgica - Francês	3
Bulgária - Búlgaro	4
Croácia - Croata	5
República Checa - Checo	6
Dinamarca - Dinamarquês	7
Estónia - Estónio	8
Estónia - Russo	9
Finlândia - Finlandês	10
Finlândia - Sueco	11
França - Francês	12
Alemanha - Alemão	13
Grécia - Grego	14
Hungria - Húngaro	15
Islândia - Islandês	16
Irlanda - Inglês	17
Irlanda - Irlandês	18
Itália - Italiano	19
Letónia - Letão	20
Letónia - Russo	21
Lituânia - Lituano	22
Luxemburgo - Luxemburguês	23
Luxemburgo - Francês	24
Luxemburgo - Alemão	25
Macedónia - Macedónio	26
Macedónia - Albanês	27
Malta - Maltês	28
Malta - Inglês	29
Montenegro - Montenegrino	30
Países Baixos - Holandês	31
Noruega - Norueguês	32
Polónia - Polaco	33
Portugal - Português	34

República do Chipre - Grego	35
Roménia - Romeno	36
Eslováquia - Eslovaco	37
Eslovénia - Esloveno	38
Espanha - Catalão	39
Espanha - Espanhol	40
Suécia - Sueco	41
Suíça - Alemão	42
Suíça - Francês	43
Suíça - Italiano	44
Turquia - Turco	45
Turquia - Curdo	46
Comunidade Turco-Cipriota - Turco	47
Reino Unido - inglês	48
Estados Unidos da América - Inglês	49

--

(ASSEGURAR ENTREVISTADO) Gostaria de assegurar que a sua colaboração é totalmente voluntária e que todas as suas respostas são confidenciais. Para fins de controlo de qualidade e de formação, esta entrevista pode ser monitorizada ou gravada. Em primeiro lugar, farei algumas perguntas unicamente para fins de classificação...

PERGUNTAR A TODOS

--

P1 A sua empresa vende directamente ao consumidor final?

--

Sim	1
Não	2

FL359 P1

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

--

P2a Quantos funcionários tem a sua empresa?

(ENT.: SE "NSNR", CÓDIGO '999') - (APENAS UMA RESPOSTA)

					funcionários
--	--	--	--	--	--------------

FL359 P2a

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

--

P2b A sua empresa tem...

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

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

FL359 P2b

SE MENOS DE 10 FUNCIONÁRIOS P2b=1 ou SE NÃO SABE, P2b=5, TERMINAR A ENTREVISTA - OUTROS IR PARA P3

P3 Qual é exactamente a sua função na empresa?

(NÃO LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Director Geral	1
Director Comercial/ de Vendas	2
Director de Marketing	3
Outra (ESPECIFICAR)	4

FL359 P3

PERGUNTAR P3o E P4 SE "OUTRO", CÓDIGO 4 EM P3 - OUTROS IR PARA D2

P3o Que outra(s)?

(ANOTAR)

2 2 (2032,2033-2036)

--	--

FL359 P3o

P4 Tem a responsabilidade de tomar decisões na sua empresa?

(APENAS UMA RESPOSTA)

Sim	1
Não	2

FL359 P4

PERGUNTAR P5a, P5b, P5c, P5d E P5e SE "NÃO", CÓDIGO 2 EM P4 - SE "SIM", CÓDIGO 1 EM P4 IR PARA D2

P5a Lamentamos muito mas neste estudo só podemos entrevistar pessoas com responsabilidades na tomada de decisões. Pode, por favor, dizer-me o nome da pessoa que lidera as actividades comerciais da empresa (Director Comercial, Director de Vendas, Director de Marketing)?

(ENT.: POR FAVOR ANOTE O NOME DA PESSOA - SE "NENHUMA RESPOSTA\ RECUSA", CODIFICAR '999')

10 2 (2038,2039-2058)

--

FL359 P5a

P5b Qual é a função dessa pessoa?

(ENT.: POR FAVOR ESCREVA A FUNÇÃO DA PESSOA - SE "NÃO RESPONDE\RECUSA", CODIFICAR '999')

10 2 (2059,2060-2079)

--

FL359 P5b

P5c Pode, por favor, dar-me o número da sua extensão ou o número de telefone directo?

(ENT.: POR FAVOR ESCREVA O NÚMERO DA EXTENSÃO/NÚMERO DE TELEFONE DIRECTO DA PESSOA - SE "NÃO RESPONDE\RECUSA", CODIFICAR '999')

10 2 (2080,2081-2100)

--

FL359 P5c

--

P5d	Posso, por favor, verificar se estou a falar com (NOME FORNECIDO)?
-----	--

(ENT.: POR FAVOR ANOTE O NOME DA PESSOA COM QUEM ESTÁ A FALAR - SE "NENHUMA RESPOSTA \ RECUSA", CODIFICAR "999")	
--	--

10	2	(2101,2102-2121)
----	---	------------------

--

FL359 P5d

--

P5e	ENCAMINHAMENTO DA CHAMADA
-----	---------------------------

(APENAS UMA RESPOSTA)

O entrevistado está a passar a chamada à pessoa indicada	1
Vai telefonar à pessoa indicada mais tarde	2

FL359 P5e

SE CÓDIGO 1 EM P5e IR PARA INTRO3 - SE CÓDIGO 2 TERMINAR O CONTACTO

PERGUNTAR A TODOS

D2: EXCLUIR O PAÍS DA ENTREVISTA DO GRUPO DE RESPOSTAS "ESTADOS-MEMBROS DA UE", CÓDIGO 29 - CÓDIGO ÚNICO
--

D2	Para além de Portugal, para que países da UE faz atualmente vendas transfronteiriças a consumidores finais? Uma "venda transfronteiriça" é uma venda a um consumidor final residente num Estado-Membro da UE diferente daquele do vendedor. Isto não inclui vendas que são feitas em pontos de venda físicos.
----	---

(NÃO LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Estados-Membros da UE	
Áustria	1,
Bélgica	2,
Bulgária	3,
Croácia	4,
Chipre	5,
República Checa	6,
Dinamarca	7,
Estónia	8,
Finlândia	9,
França	10,
Alemanha	11,
Grécia	12,
Hungria	13,
Irlanda	14,
Itália	15,
Letónia	16,
Lituânia	17,
Luxemburgo	18,
Malta	19,
Países Baixos	20,
Polónia	21,
Portugal	22,
Roménia	23,
Eslováquia	24,
Eslovénia	25,
Espanha	26,
Suécia	27,
Reino Unido	28,
Nenhum outro país da UE para além de Portugal	29,
NS/NR (NÃO LER)	30,

NEW

D4 Utiliza os seguintes canais de venda a retalho?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Comércio eletrónico	1,
Comércio móvel (ou seja, o comprador faz a compra através de aplicações especiais em dispositivos móveis, tais como smartphones ou tablets)	2,
Encomenda postal (pelo correio)	3,
Televendas/call center (por ex., vendas por telefone, compras através da televisão) excluindo o comércio eletrónico	4,
Vendas através de representantes que visitam os consumidores nas suas casas	5,
Venda a retalho directa (ex. lojas)	6,
Outro (NÃO LER)	7,
NS/NR (NÃO LER)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

PERGUNTAR D5a SE "VENDE ONLINE E FAZ VENDAS TRANSFRONTEIRIÇAS" (D4=1 OU 2 E D2 <>29)

D5a Diga-me quais das seguintes afirmações se aplicam a si:

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Vende online a consumidores finais em Portugal	1,
Vende online a consumidores finais noutros países da UE	2,
Vende online a consumidores finais noutros países fora da UE	3,
NS/NR (NÃO LER)	4,

NEW

PERGUNTAR D5b SE "VENDE ONLINE MAS NÃO FAZ VENDAS TRANSFRONTEIRIÇAS" (D4=1 OU 2 E D2 =29)

D5b Diga-me quais das seguintes afirmações se aplicam a si:

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Vende online a consumidores finais em Portugal	1,
Vende online a consumidores finais noutros países fora da UE	2,
NS/NR (NÃO LER)	3,

NEW

PERGUNTAR A TODOS

D6 Quais dos seguintes vende a consumidores finais? "Por produtos alimentares queremos dizer: alimentos que os consumidores podem comer em casa, levar consigo ou comer no local de compra."

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Produtos alimentares	1,
Produtos não-alimentares	2,
Serviços	3,
Outro (NÃO LER)	4,
NS/NR (NÃO LER)	5,

FL359 D3

PERGUNTAR Q1a SE "EMPRESA NÃO VENDE ONLINE" D4 <>1 OU 2

Q1a A sua empresa estaria interessada em vender online nos próximos 12 meses?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Sim, somente a consumidores em Portugal	1
Sim, somente a consumidores noutros países da UE	2

Sim, tanto a consumidores em Portugal como noutros países da UE	3
Não	4
NS/NR (NÃO LER)	5

NEW

PERGUNTAR Q1b SE "EMPRESA VENDE ONLINE" D4=1 OU 2

Q1b A sua empresa planeia continuar a vender online nos próximos 12 meses?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Sim, somente a consumidores em Portugal	1
Sim, somente a consumidores noutros países da UE	2
Sim, tanto a consumidores em Portugal como noutros países da UE	3
Não	4
NS/NR (NÃO LER)	5

NEW

PERGUNTAR A TODOS

Q2 Diria que a sua empresa tem confiança em vender online?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Sim, mas somente quando vende a consumidores em Portugal	1
Sim, mas somente quando vende a consumidores noutros países da UE	2
Sim, quando vende tanto a consumidores em Portugal como noutros países da UE	3
Não	4
NS/NR (NÃO LER)	5

NEW

PERGUNTAR Q3a SE "EMPRESA VENDE ONLINE" (D4=1 OU 2)

Q3a: ROTACIONAR AS AFIRMAÇÕES 1 A 10

Q3a Em que medida os seguintes obstáculos são importantes para o desenvolvimento das vendas online pela sua empresa a outros países da UE?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Muito importante	Algo importante	Pouco importante	Nada importante	NS/NR (NÃO LER)
--	--	------------------	-----------------	------------------	-----------------	-----------------

1	Diferenças nos regulamentos tributários nacionais (por ex., regras de IVA)	1	2	3	4	5
2	Diferenças nas regras nacionais de proteção do consumidor	1	2	3	4	5

3	Diferenças no direito dos contratos nacionais	1	2	3	4	5
4	Custos mais elevados da entrega transfronteiriça em comparação com a entrega nacional	1	2	3	4	5
5	Custos potencialmente mais elevados na resolução de reclamações e litígios transfronteiriços	1	2	3	4	5
6	Maior risco de fraude e de não pagamento nas vendas transfronteiriças	1	2	3	4	5
7	Custos adicionais originados pela diferença de línguas	1	2	3	4	5
8	Custos adicionais com o serviço pós-venda nas transações transfronteiriças	1	2	3	4	5
9	Restrições em vendas transfronteiriças impostas pelos fabricantes ou fornecedores	1	2	3	4	5
10	Custos mais elevados com o transporte devido à distância geográfica	1	2	3	4	5

NEW

PERGUNTAR Q3b SE "EMPRESA NÃO VENDE ONLINE" D4 <>1 OU 2

Q3b: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 8

Q3b Em que medida os seguintes obstáculos são importantes para o desenvolvimento das vendas online pela sua empresa?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Muito importante	Algo importante	Pouco importante	Nada importante	NS/NR (NÃO LER)
--	--	------------------	-----------------	------------------	-----------------	-----------------

1	Regras adicionais de proteção do consumidor	1	2	3	4	5
2	Custos mais elevados da entrega	1	2	3	4	5
3	Custos potencialmente mais elevados na resolução de reclamações e litígios online	1	2	3	4	5
4	Maior risco de fraude e de não pagamento	1	2	3	4	5

5	Custos adicionais com o serviço pós-venda	1	2	3	4	5
6	Necessidade adicional de competências em TI	1	2	3	4	5
7	Necessidade adicional de capital para o investimento no desenvolvimento de aplicações de TI	1	2	3	4	5
8	A natureza do seu negócio	1	2	3	4	5

NEW

PERGUNTAR Q4 SE "RETALHISTAS VENDEM PRODUTOS NÃO ALIMENTARES",
CÓDIGO 2 EM D6

Q4 A "segurança do produto" refere-se apenas a produtos de consumo e não inclui produtos industriais. Os produtos perigosos são aqueles que não cumprem com as normas de segurança. Aqui, não nos referimos, por exemplo, a espingardas ou facas. Pensando em todos os produtos não alimentares atualmente no mercado em Portugal, pensa que...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Praticamente todos os produtos não alimentares são seguros	1
Um pequeno número de produtos não alimentares não é seguro	2
Um número significativo de produtos não alimentares não é seguro	3
NS/NR (NÃO LER)	4

FL359 Q11

PERGUNTAR A TODOS

Q5 Imagine que um consumidor comprou um novo bem durável há 18 meses e que o mesmo se estragou sem que tivesse tido culpa. O consumidor não adquiriu nem beneficia de qualquer extensão de garantia comercial. Neste caso teria direito a que fosse reparado ou substituído gratuitamente?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Sim	1
Não	2
Depende do produto	3
NS/NR (NÃO LER)	4

NEW

Q6: ROTACIONAR AS AFIRMAÇÕES 1 A 4

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

(LER - UMA RESPOSTA POR LINHA)

		Proibido	Não proibido	NS/NR (NÃO LER)
1	Incluir uma factura ou um documento similar, solicitando pagamento em materiais de marketing	1	2	3
2	Fazer uma campanha promocional afirmando "Oferecemos um desconto de 60%" apesar de os produtos oferecidos com um desconto de 60% estarem quase esgotados	1	2	3
3	Promover produtos para crianças tendo como alvo direto os pais nos anúncios	1	2	3
4	Descrever um produto como "grátis", embora só esteja disponível gratuitamente para clientes que efetuem uma chamada de valor acrescentado	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

PERGUNTAR Q7a SE A EMPRESA VENDE NOUTROS PAÍSES DA UE (D2 <->29)

Q7a: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 5; CÓDIGO 3 - CÓDIGO ÚNICO

Q7a Diga-me se nos últimos 12 meses já se deparou com alguma das seguintes práticas comerciais desleais pelos seus concorrentes:

(LER - MAX 2 RESPOSTAS POR LINHA)

		Sim, em Portugal	Sim, noutro país da UE	Não	NS/NR (NÃO LER)
1	Oferecer produtos gratuitos mesmo se na verdade implicarem encargos substanciais	1,	2,	3,	4,
2	Pressionar os consumidores com telefonemas ou mensagens comerciais persistentes	1,	2,	3,	4,
3	Publicitar de forma falsa que um produto está disponível somente por um período de tempo limitado	1,	2,	3,	4,
4	Escrever avaliações falsas que são na verdade anúncios encobertos ou ataques encobertos aos concorrentes	1,	2,	3,	4,
5	Enviar produtos não solicitados a consumidores, pedindo-lhes para pagarem pelos produtos	1,	2,	3,	4,
6	Outras práticas comerciais desleais	1,	2,	3,	4,

NEW

PERGUNTAR Q7b SE A EMPRESA NÃO VENDE NOUTROS PAÍSES DA UE (D2 =29)

Q7b: ROTACIONAR AS AFIRMAÇÕES DE 1 A 5

Q7b Diga-me se nos últimos 12 meses se deparou com alguma das seguintes práticas comerciais desleais pelos seus concorrentes em Portugal:

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Sim	Não	NS/NR (NÃO LER)
--	--	-----	-----	-----------------------

1	Oferecer produtos gratuitos mesmo se na verdade implicarem encargos substanciais	1	2	3
2	Pressionar os consumidores com telefonemas ou mensagens comerciais persistentes	1	2	3
3	Publicitar de forma falsa que um produto está disponível somente por um período de tempo limitado	1	2	3
4	Escrever avaliações falsas que são na verdade anúncios encobertos ou ataques encobertos aos concorrentes	1	2	3
5	Enviar produtos não solicitados a consumidores, pedindo-lhes para pagarem pelos produtos	1	2	3
6	Outras práticas comerciais desleais	1	2	3

NEW

PERGUNTAR Q8.5 SOMENTE SE "RETALHISTA VENDE PRODUTOS NÃO ALIMENTARES", CÓDIGO 2 em D6

PERGUNTAR Q8.1, Q8.2, Q8.3 e Q8.4 A TODOS

Q8: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 5

Q8 Diga se concorda totalmente, concorda, discorda ou discorda totalmente com cada uma das seguintes afirmações. Em Portugal:

(LER- APENAS UMA RESPOSTA) (REPETIR "Em Portugal:" antes de cada item)

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

1	As autoridades públicas monitorizam ativamente e asseguram o cumprimento da legislação relativa ao consumidor no seu setor	1	2	3	4	5
2	As organizações de consumidores não governamentais monitorizam ativamente o cumprimento da legislação relativa ao consumidor no seu setor	1	2	3	4	5
3	Os organismos de autorregulação monitorizam ativamente o respeito pelos códigos de conduta ou códigos de práticas no seu setor	1	2	3	4	5
4	Os meios de comunicação social informam regularmente sobre empresas que não respeitam a legislação relativa ao consumidor no seu setor	1	2	3	4	5
5	As autoridades públicas monitorizam e garantem ativamente o cumprimento da legislação de segurança do produto no seu setor	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

PERGUNTAR A TODOS

Q9: ROTACIONAR AS AFIRMAÇÕES 1 PARA 2

Q9 Em relação à segurança do produto, diga-me se alguma das seguintes situações aconteceu no seu setor nos últimos 24 meses:

(LER - SÓ UMA RESPOSTA)

		Sim	Não	NS/NR (NÃO LER)
--	--	-----	-----	--------------------

1	As autoridades públicas solicitaram a retirada ou a recolha de produtos	1	2	3
2	As autoridades públicas emitiram avisos públicos sobre a segurança de produtos	1	2	3

NEW

Q10: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 3

Q10 Vou ler três afirmações sobre o cumprimento da legislação relativa ao consumidor em Portugal. Diga-me se concorda totalmente, concorda, discorda ou discorda totalmente com cada uma delas:

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Concorda totalmente	Concorda	Discorda	Discorda totalmente	NS/NR (NÃO LER)
1	Os seus concorrentes cumprem com a legislação relativa ao consumidor	1	2	3	4	5
2	É fácil cumprir com a legislação relativa ao consumidor no seu setor	1	2	3	4	5
3	Os custos do cumprimento da legislação relativa ao consumidor no seu setor são razoáveis	1	2	3	4	5

NEW

PERGUNTAR Q11 SE EMPRESA VENDE NOUTROS PAÍSES DA UE (D2 <>29)

Q11: ROTACIONAR AS AFIRMAÇÕES 1 A 3

Q11 Vou ler-lhe afirmações similares sobre o cumprimento da legislação relativa ao consumidor noutros países da UE. Diga-me se concorda totalmente, concorda, discorda ou discorda totalmente com cada uma delas:

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Concorda totalmente	Concorda	Discorda	Discorda totalmente	NS/NR (NÃO LER)
1	As empresas que competem consigo noutros países da UE cumprem com a legislação relativa ao consumidor	1	2	3	4	5
2	É fácil cumprir com a legislação relativa ao consumidor no seu setor noutros países da UE	1	2	3	4	5

3	Os custos relacionados com o cumprimento da legislação relativa ao consumidor no seu setor são razoáveis noutros países da UE	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

PERGUNTAR A TODOS

Q12 Diga-me se concorda totalmente, concorda, discorda ou discorda totalmente com a seguinte afirmação:

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

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

1	A maioria das alegações ambientais sobre bens ou serviços em Portugal são fiáveis	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

PERGUNTAR Q13a A TODOS EXCETO FINLÂNDIA e SUÉCIA

Q13a Conhece algum organismo de Resolução Alternativa de Litígios (ou seja, árbitros, mediadores, Provedor de Justiça ou outros organismos de resolução de litígios fora do tribunal) para resolver litígios com consumidores em Portugal?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Sim, e está disposto ou é obrigado a usá-los	1
Sim, mas não está disposto a usá-los	2
Sim, mas esses organismos de resolução alternativa de litígios não abrangem os litígios relativos ao seu negócio	3
Não	4
NS/NR (NÃO LER)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

PERGUNTAR Q13b APENAS NA FINLÂNDIA

Q13b

	1
	2
	3
	4
	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

PERGUNTAR Q13c APENAS NA SUÉCIA

Q13c

	1
	2
	3
	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

PERGUNTAR A TODOS EXCETO FINLÂNDIA e SUÉCIA

Q14a: ROTACIONAR ITENS 1 A 5; CÓDIGO 7 - CÓDIGO ÚNICO

Q14a Durante os últimos 12 meses, a sua empresa recebeu reclamações de consumidores localizados em Portugal?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Sim, através de serviços ao cliente internos	1,
Sim, através de organizações de consumidores não governamentais	2,
Sim, através das autoridades públicas	3,
Sim, através de organismos de resolução alternativa de litígios (como Provedor de Justiça, direção das reclamações dos consumidores, árbitros, mediadores ou outros organismos fora do tribunal)	4,
Sim, através dos tribunais	5,
Sim, através de outros canais	6,
Não recebeu nenhuma reclamação (NÃO LER)	7,
NS/NR (NÃO LER)	8,

NEW

PERGUNTAR Q14b SÓ NA FINLÂNDIA

Q14b: ROTACIONAR ITENS 1 A 5; CÓDIGO 7 - CÓDIGO ÚNICO

Q14b

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
	8,

NEW

PERGUNTAR Q14c SÓ NA SUÉCIA

Q14C: ROTACIONAR ITENS 1 A 5; CÓDIGO 7 - CÓDIGO ÚNICO

Q14c

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
	8,

NEW

PERGUNTAR Q15a SE A EMPRESA VENDE NOUTROS PAÍSES DA UE (D2 <>29)

Q15: ROTACIONAR ITENS 1 A 7; CÓDIGO 9 - CÓDIGO ÚNICO

Q15 Durante os últimos 12 meses, a sua empresa recebeu reclamações de consumidores localizados noutros países da UE?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Sim, através de serviços ao cliente internos	1,
Sim, através de Centros Europeus do Consumidor	2,
Sim, através de organizações do consumidor não governamentais	3,
Sim, através de autoridades públicas	4,
Sim, através de organismos de resolução alternativa de litígios (como Provedor de Justiça, direção das reclamações dos consumidores, árbitros, mediadores ou outros organismos fora do tribunal)	5,
Sim, através do procedimento europeu para as ações de pequeno montante	6,
Sim, através dos tribunais (exceto o procedimento europeu para as ações de pequeno montante)	7,
Sim, através de outros canais	8,
Não recebeu nenhuma reclamação (NÃO LER)	9,
NS/NR (NÃO LER)	10,

NEW

PERGUNTAR Q16 SÓ AOS RETALHISTAS QUE RECEBERAM RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES LOCALIZADOS NO SEU PRÓPRIO PAÍS (Q14 <>7, 8)

Q16: ROTACIONAR ITENS 1 A 6

Q16 Que tipo de reclamações a sua empresa recebeu de consumidores localizados em Portugal durante os últimos 12 meses? Foram reclamações...

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

sobre o próprio produto	1,
sobre atrasos ou não entrega	2,
sobre os termos contratuais	3,
sobre encargos extra	4,
sobre a segurança dos produtos	5,
sobre soluções oferecidas pela empresa depois de uma reclamação	6,
Outro (NÃO LER)	7,
NS/NR (NÃO LER)	8,

NEW

PERGUNTAR Q17 SÓ AOS RETALHISTAS QUE VENDEM A OUTROS PAÍSES DA UE E QUE RECEBERAM RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES LOCALIZADOS NOUTROS PAÍSES DA UE (D2 <>29 E Q15<>9, 10)

Q17: ROTACIONAR ITENS 1 A 6

Q17 Que tipo de reclamações a sua empresa recebeu de consumidores localizados noutros países da UE durante os últimos 12 meses? Foram reclamações...

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

sobre o próprio produto	1,
sobre atrasos ou não entrega	2,
sobre os termos contratuais	3,
sobre encargos extra	4,
sobre a segurança dos produtos	5,
sobre soluções oferecidas pela empresa depois de uma reclamação	6,
Outro (NÃO LER)	7,
NS/NR (NÃO LER)	8,

NEW

DEMOGRÁFICAS

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

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

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

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

FL359 D1

D3: LER: "Vender noutra língua" significa mais do que ter um funcionário numa loja que saiba falar algumas palavras de inglês com turistas que visitam a loja. Significa, por exemplo, ter termos e condições disponíveis nessa língua, instruções/manual de utilizador nessa língua, catálogo de produtos, uma versão do sítio Web nessa língua...

D3 Em que línguas vende a consumidores finais?

(NÃO LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Búlgaro	1,
Checo	2,
Croata	3,
Dinamarquês	4,
Holandês	5,
Inglês	6,
Estoniano	7,
Finlandês	8,
Francês	9,
Alemão	10,
Grego	11,
Húngaro	12,
Irlandês	13,
Italiano	14,
Letão	15,
Lituano	16,
Maltês	17,
Polaco	18,
Português	19,
Romeno	20,
Eslovaco	21,
Esloveno	22,
Espanhol	23,
Sueco	24,
Islandês	25,
Norueguês	26,
Luxemburguês	27,
Russo	28,
Outro	29,
NS/NR (NÃO LER)	30,

FL359 D4

Chegamos ao final da entrevista. Muito obrigado pela sua participação. Gostaria de repetir que o meu nome é (NOME). Se tiver alguma questão sobre a legitimidade do estudo ou da minha empresa, pode ligar para a TNS através do número 218 437 050 ou do número verde 800 027 050.

)

)

)

)

)

