

ZA4534

**Flash Eurobarometer 186
Business attitudes towards cross-border sales and
consumer protection**

**Country Specific Questionnaire
Cyprus**

FL186

Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2006: B2C Cross Border Trade

INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Γεια σας/ Καλό μεσημέρι/ Καλό απόγευμα, το όνομα μου είναι _____ και είμαι από την εταιρεία ερευνών CYMAR Market Research Ltd. Πραγματοποιούμε μια έρευνα κοινής γνώμης για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανάμεσα σε άτομα που λαμβάνουν αποφάσεις σε εταιρείες. Η έρευνα παίρνει περίπου 10 λεπτά για να ολοκληρωθεί.

ΕΡΕΥΝΗΤΗ: ΑΝ ΤΟ ΟΝΟΜΑ ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ ΣΤΟ ΠΕΔΙΟ "ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ" ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΟΝΟΜΑ, ΑΛΛΙΩΣ ΔΙΑΛΕΞΕ ΤΟ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟ ΟΝΟΜΑ ΑΠΟ ΤΑ ΟΝΟΜΑΤΑ ΠΟΥ ΔΙΝΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΠΕΔΙΟ "ΑΡΧΙΚΟ ΔΕΙΓΜΑ"

Μπόρω σας παρακαλώ να μιλήσω στη/ο [ΟΝΟΜΑ];

ΑΝ ΔΕΝ ΔΙΔΕΤΑΙ ΟΝΟΜΑ ΣΤΟ ΔΕΙΓΜΑ, ΕΡΕΥΝΗΤΗ ΔΙΑΒΑΣΕ

Μπορώ σας παρακαλώ να μιλήσω με το άτομο που παίρνει τις αποφάσεις στην εταιρεία σας ο οποίος είναι υπεύθυνος για τις πωλήσεις της εταιρείας ή για αποφάσεις μάρκετινγκ συμπεριλαμβανομένων και των νομικών πτυχών;

ΕΡΕΥΝΗΤΗ: ΑΝ ΤΟ ΑΤΟΜΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΔΕΝ ΔΙΔΕΤΑΙ ΣΤΟ ΔΕΙΓΜΑ, ΠΡΟΣΠΑΘΗΣΕ ΝΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟ ΚΥΡΙΟ ΑΤΟΜΟ ΠΟΥ ΠΑΙΡΝΕΙ ΤΙΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ! ΑΥΤΟΙ ΕΙΝΑΙ: ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ, ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ Η ΑΛΛΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΗΓΕΤΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΓΙΑ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΤΥΧΩΝ.

- 00 - Κατάλληλος ερωτώμενος στο τηλέφωνο SKIP SC1
01 - Άτομο που παίρνει τις αποφάσεις διαθέσιμο SKIP SC1

Τηλεφώνησε πίσω: -----

02 - Κανονίστε ώρα για να ξανατηλεφωνήσετε (χρησιμοποίησε αυτό τον κώδικα σε κάθε περίπτωση που δεν μπόρεσες να έρθεις σε επαφή με το άτομο που παίρνει τις αποφάσεις, π.χ ήρθες σε επαφή μόνο με γραμματέα, ρεσέψιονιστ, συνάδελφο κτλ., ή δεν μπόρεσες να εξακριβώσεις τη διαθεσιμότητα του ατόμου ή/και τις ικανότητες του)

03 - Ερωτώμενος δεν είναι διαθέσιμος τώρα ή αργότερα, άλλος κατάλληλος ερωτώμενος εφικτός

04 - Το άτομο δεν είναι ικανό

05 - Άρνηση από θυρωρό - ΑΠΑΛΗ ΑΡΝΗΣΗ

Μην τηλεφωνήσεις πίσω: -----

06 - Το άτομο δεν είναι διαθέσιμο κατά την έρευνα πεδίου, κανένα άλλο άτομο διαθέσιμο

07 - Άρνηση από ερωτώμενο - ΑΠΟΛΥΤΗ ΑΡΝΗΣΗ

08 - Εμπόδιο γλώσσας

09 - Δεν μπορεί να ληφθεί όνομα και διεύθυνση του ατόμου που παίρνει τις αποφάσεις

10 - Η εταιρεία είναι υπό διάλυση

ΔΙΑΒΑΣΤΕ ΟΤΑΝ ΦΤΑΣΕΤΕ ΣΤΟ ΑΤΟΜΟ ΠΟΥ ΠΑΙΡΝΕΙ ΤΙΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΕΑΝ ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΑΤΟΜΟ ΠΟΥ ΗΡΘΑΤΕ ΣΕ ΕΠΑΦΗ:

Γεια σας/ Καλό μεσημέρι/ Καλό απόγευμα, το όνομα μου είναι _____ και είμαι από την εταιρεία ερευνών CYMAR Market Research Ltd. Πραγματοποιούμε μια έρευνα κοινής γνώμης για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανάμεσα σε άτομα που λαμβάνουν αποφάσεις σε εταιρείες. Η έρευνα παίρνει περίπου 10 λεπτά για να ολοκληρωθεί.

(ΔΙΑΒΑΣΕ ΣΕ ΟΛΟΥΣ)

SC1. Αυτή η έρευνα είναι μέρος μιας μελέτης στην επικράτεια της ΕΕ η οποία συλλέγει τη γνώμη ατόμων που παίρνουν αποφάσεις στις εταιρείες για δραστηριότητες λιανικών πωλήσεων πέρα των συνόρων προς καταναλωτές, και πιο συγκεκριμένα πάνω στους νόμους για συμβόλαια καταναλωτών και τον ρόλο τους για πωλήσεις πέρα των συνόρων. Η έρευνα αυτή παίρνει περίπου 10 λεπτά για να ολοκληρωθεί. Η εχεμύθεια των απαντήσεων σας θα διατηρηθεί. Μπορείτε σας παρακαλώ να με βοηθήσετε με τις απαντήσεις σας;

- 01 - Συμφωνεί, άρχισε συνέντευξη τώρα
- 02 - Συμφωνεί, άρχισε συνέντευξη άλλη ώρα

Τηλεφώνησε πίσω:-----

03 - Ερωτώμενος δεν είναι διαθέσιμος τώρα ή αργότερα, άλλος κατάλληλος ερωτώμενος εφικτός

(ΣΚΡΗΝΙΝΓΚ ΟΝΟΜΑΤΟΣ)

04 - Άτομο δεν είναι ικανό σε αυτά τα θέματα (ΣΚΡΗΝΙΝΓΚ ΟΝΟΜΑΤΟΣ)

Μην τηλεφωνήσεις πίσω:-----

- 04 - Το άτομο δεν είναι διαθέσιμο κατά την έρευνα πεδίου, κανένα άλλο άτομο διαθέσιμο
- 05 - Άρνηση από ερωτώμενο
- 06 - Εμπόδιο γλώσσας
- 07 - Δεν μπορεί να ληφθεί όνομα και διεύθυνση του ατόμου που παίρνει τις αποφάσεις
- 08 - Η εταιρεία είναι υπό διάλυση

SC3. Ποια είναι η θέση σας σε αυτή την εταιρεία;

- 1 - διευθύνων σύμβουλος, γενικός διευθυντής, κτλ.
- 2 - διευθυντής μάρκετινγκ
- 3 - κύριος νομικός σύμβουλος
- 4 - άλλο άτομο που παίρνει αποφάσεις υπεύθυνο για πωλήσεις εταιρείας

ΘΘΘΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΑΝ ΕΠΙΤΕΥΧΘΕΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟ

Μπορείτε σας παρακαλώ να μου δώσετε τον αριθμό τηλεφώνου στον οποίο θέλετε να σας τηλεφωνήσω πίσω;

Αριθμός τηλεφώνου: _____

Μπορείτε σας παρακαλώ να μου δώσετε το όνομα σας:; _____

Και ο τίτλος σας είναι:; _____

Τι ώρα προτιμάτε να σας τηλεφωνήσω πίσω; (ΧΧΜΜΗΗΩΩΛΛ)

Ευχαριστώ πολύ για τη βοήθεια σας, θα ξαναεπικοινωνήσουμε όπως συμφωνήσαμε

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Γειά σας/ Καλό μεσημέρι / Καλό απόγευμα, το όνομα μου είναι _____ και είμαι από την εταιρεία ερευνών CYMAR Market Research Ltd. Τη τελευταία φορά που τηλεφώνησα μου προτείνατε αυτή την ώρα να σας τηλεφωνήσω πίσω για να πραγματοποιήσουμε την έρευνα κοινής γνώμης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ανάμεσα σε άτομα που παίρνουν αποφάσεις στις επιχειρήσεις. Μπορούμε να αρχίσουμε τη συνέντευξη;

1 - ναι

2- ξαναπρογραμματίσε

ΘΘΘΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΑΝ ΔΕΝ ΕΠΙΤΕΥΧΘΕΙ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟ

Μπορείτε σας παρακαλώ να μου δώσετε το όνομα του κατάλληλου ατόμου;:

Και ο τίτλος του/της είναι _____

Μπορείτε σας παρακαλώ να μου δώσετε το νούμερο τηλεφώνου, όπου μπορώ να του/της τηλεφωνήσω πίσω;

Αριθμός τηλεφώνου: _____

Τι ώρα θα πρέπει να τηλεφωνήσω για να μιλήσω στο άτομο που παίρνει αποφάσεις;
(ΧΧΜΜΗΗΩΩ/Λ)

DEMOS / SCREENERS

D1. Αφήστε με να αρχίσω με μερικές βασικές ερωτήσεις που αφορούν την εταιρεία σας. Πόσους εργαζόμενους έχετε στην εταιρεία σας;

- Λιγότερους από 10 0
- 10-49 1
- 50-249 2
- 250-499 3
- 500 ή περισσότερους 4
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

ΑΝ ΛΙΓΟΤΕΡΟΙ ΑΠΟ 10 ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΕ ΚΑΙ ΔΙΑΚΟΨΕ

D2. Η εταιρεία σας πωλεί απευθείας σε τελικούς καταναλωτές, δηλαδή το γενικό κοινό;

- ναι 1
- όχι 2
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

ΑΝ ΟΧΙ "ΝΑΙ" ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΕ ΚΑΙ ΔΙΑΚΟΨΕ

D3. Η εταιρεία σας είναι: ...

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ)

- Μια ανεξάρτητη εταιρεία 1
- Η μητρική εταιρεία ενός πολυεθνικού ομίλου 2
- Ένα μέλος ενός πολυεθνικού ομίλου στο οποίο επιτρέπεται από τη μητρική εταιρεία να πωλεί σε καταναλωτές που κατοικούν σε άλλες χώρες της ΕΕ 3
- ένα μέλος ενός πολυεθνικού ομίλου στο οποίο ΔΕΝ επιτρέπεται από τη μητρική εταιρεία να πωλεί σε καταναλωτές που κατοικούν σε άλλες χώρες της ΕΕ 4
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

ΑΝ Q1=4, ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΕ ΚΑΙ ΔΙΑΚΟΨΕ

D4. Συμπεριλαμβανομένης της ΚΥΠΡΟΥ σε πόσες χώρες της ΕΕ έχετε θυγατρικές ή καταστήματα λιανικής πώλησης;

- ΓΡΑΨΕΤΕ ΜΕΣΑ: χώρες (1 - 25)
- [ΔΓ/ΔΑ] 99

D5. ΝΑ ΜΗΝ ΡΩΤΗΘΕΙ, ΚΑΤΑΓΡΑΨΤΕ ΑΠΟ ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΩΔΙΚΟΣ NACE της κύριας δραστηριότητας της εταιρείας

D6. ΝΑ ΜΗΝ ΡΩΤΗΘΕΙ, ΚΑΤΑΓΡΑΨΤΕ ΑΠΟ ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ τοποθεσία NUTS της εταιρείας (επίπεδο NUTS 2)

ΚΥΡΙΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

Q1. Χρησιμοποιείται κάποιο από τα ακόλουθα κανάλια πωλήσεων για λιανικές πωλήσεις;

(ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ)

- ναι 1
- όχι 2
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

- a) ηλεκτρονικό εμπόριο/ Διαδίκτυο 1 2 9
- b) ταχυδρομική παραγγελία 1 2 9
- c) τηλεφωνικές πωλήσεις/ κέντρο τηλεφωνίας 1 2 9
- d) πωλήσεις μέσω αντιπροσώπων που επισκέπτονται καταναλωτές στις οικίες τους1 2 9
- e) απευθείας λιανικές πωλήσεις (π.χ καταστήματα) 1 2 9

- NEW, 3 QU –

Q2. Συμπεριλαμβανομένης και της ΚΥΠΡΟΥ σε πόσες χώρες της ΕΕ, εμπορεύεστε/ διαφημίζετε ενεργά προς τελικούς καταναλωτές;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ– ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ)

- ΓΡΑΨΕΤΕ ΜΕΣΑ χώρες (1 - 25)
- [ΔΓ/ΔΑ] 99

- 1 QU –

Q3. Μπορείτε να υπολογίσετε τι ποσοστό του συνολικού προϋπολογισμού σας για μάρκετινγκ και διαφήμιση δίδεται για να ενθαρρύνει καταναλωτές από άλλες χώρες της ΕΕ να αγοράσουν από εσάς; Αυτή τη φορά “αγοράζουν” μπορεί να είναι μέσω τηλεφώνου, ταχυδρομείου, ηλεκτρονικού εμπορίου, επίσκεψη στο σπίτι ή ακόμη και με το να έρχονται στη χώρα σας.

AN D4>0

Μπορείτε να υπολογίσετε τι ποσοστό του συνολικού προϋπολογισμού σας για μάρκετινγκ και διαφήμιση δίδεται για να ενθαρρύνει καταναλωτές από άλλες χώρες της ΕΕ όπου δεν έχετε καταστήματα να αγοράσουν από εσάς; Αυτή τη φορά “αγοράζουν” μπορεί να είναι μέσω τηλεφώνου, ταχυδρομείου, ηλεκτρονικού εμπορίου, επίσκεψη στο σπίτι ή ακόμη και με το να έρχονται στη χώρα σας.

-%
- [ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ] 998
- [ΔΓ/ΔΑ] 999

- 1 QU –

ΡΩΤΗΣΤΕ AN Q1 e) = 1

Q4. Από τις ΛΙΑΝΙΚΕΣ ΣΑΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ, μπορείτε να υπολογίσετε το ποσοστό των πωλήσεων που γίνονται σε καταναλωτές που κατοικούν σε άλλες χώρες της ΕΕ, οι οποίοι βρίσκονται σε διακοπές ή σε ταξίδι αγοράς;

-%
- [ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ - Μη λιανικές πωλήσεις σε καταστήματα] 998
- [ΔΓ/ΔΑ] 999

- 1 QU –

Q5. Σε πόσες γλώσσες της ΕΕ είσαστε έτοιμοι στη παρούσα περίοδο για να πραγματοποιήσετε συναλλαγές με καταναλωτές;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ– ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ)

- Μόνο στην ΕΛΛΗΝΙΚΗ γλώσσα 01

- ΓΡΑΨΕΤΕ ΜΕΣΑ: γλώσσες (02 -98)

- [ΔΓ/ΔΑ] 99

- 1 QU -

I ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΠΕΡΑ ΤΩΝ ΣΥΝΟΡΩΝ

Με το καθορισμό μας, πώληση πέρα των συνόρων είναι μια πώληση μέσω τηλεφώνου, ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικού εμπορίου ή μέσω επίσκεψης στην οικία του τελικού καταναλωτή (π.χ γενικό κοινό) κατοίκου σε μια διαφορετική χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης από τη χώρα του πωλητή. Η καταγωγή των προϊόντων που πωλούνται δεν έχει σχέση. Αυτό που έχει σημασία είναι ότι ο τελικός πελάτης είναι κάτοικος μιας διαφορετικής χώρας της ΕΕ από τον πωλητή όταν γίνεται η συναλλαγή. Πωλήσεις σε καταστήματα σε ανθρώπους από άλλη χώρα της ΕΕ οι οποίοι είναι σε διακοπές ή σε ταξίδι αγοράς δεν μετράει ως πώληση πέρα των συνόρων.

- 0,5 QU -

Q6. Σε πόσες χώρες της ΕΕ κάνετε στο παρών πωλήσεις πέρα των συνόρων σε τελικούς καταναλωτές;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ- ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ)

- Πωλώ μόνο σε καταναλωτές στην ΚΥΠΡΟ 00
- ΓΡΑΨΕΤΕ ΜΕΣΑ: χώρες (01 - 24)
- [ΔΓ/ΔΑ] 99

- 1 QU -

Q7. Θα λέγατε ότι το Διαδίκτυο και το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει κάνει τις πωλήσεις πέρα των συνόρων σε τελικούς καταναλωτές πιο ενδιαφέρουσες για την εταιρεία σας;

- ναι, πολύ πιο ενδιαφέρουσες 1
- ναι, κάπως πιο ενδιαφέρουσες 2
- δεν έχει αντίκτυπο 3
- όχι, τις έκανε λιγότερο ενδιαφέρουσες 4
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

- 1 QU -

ΕΚ ΠΕΡΙΤΡΟΠΗΣ Q8-Q11

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q1 a) = 1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99).

Q8. Από τις συνολικές σας ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ/ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ μπορείτε να υπολογίσετε το ποσοστό σε καταναλωτές που κατοικούν σε άλλες χώρες της ΕΕ;

-%
- [ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ - Όχι Διαδικτυακές πωλήσεις] 998
- [ΔΓ/ΔΑ] 999

- 1 QU -

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q1 b) Ή c) = 1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99)

Q9. Από τις συνολικές σας πωλήσεις από ταχυδρομικές παραγγελίες ή τηλεφωνικές πωλήσεις μπορείτε να υπολογίσετε το ποσοστό που γίνεται σε καταναλωτές που κατοικούν σε άλλες χώρες της ΕΕ;

-%
- [ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ - Όχι ταχυδρομικές παραγγελίες ή τηλεφωνικές πωλήσεις] 998
- [ΔΓ/ΔΑ] 999

- 1 QU -

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q1 d) = 1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99)

Q10. Από τις συνολικές πωλήσεις που έγιναν από ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥΣ ΣΑΣ που επισκέπτονται καταναλωτές στην οικία τους, μπορείτε να υπολογίσετε το ποσοστό που έγινε από τους αντιπροσώπους σας που επισκέφτηκαν καταναλωτές σε άλλες χώρες της ΕΕ;

-%
- [ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ - Όχι πωλήσεις από αντιπροσώπους] 998
- [ΔΓ/ΔΑ] 999

- 1 QU -

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q1 a) Ή b) Ή c) Ή d) = 1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99)

Q11. Τώρα, προσθέτοντας, μπορείτε να υπολογίσετε το ποσοστό των συνολικών σας πωλήσεων σε τελικούς καταναλωτές μέσω τηλεφώνου, ταχυδρομείου, ηλεκτρονικού εμπορίου και επισκέψεων σε οικίες που είναι πωλήσεις πέρα των συνόρων σε χώρες της ΕΕ;

-%

- [ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ - Όχι απομέρεις πωλήσεις σε καταναλωτές που εδρεύουν σε διαφορετική χώρα]

..... 998

- [ΔΓ/ΔΑ] 999

- 1 QU -

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q1 a) Ή b) Ή c) Ή d) = 1

Q12. Και μπορείτε να υπολογίσετε τι ποσοστό των συνολικών σας πωλήσεων σε τελικούς καταναλωτές μέσω τηλεφώνου, ταχυδρομείου, ηλεκτρονικού εμπορίου και επισκέψεων σε οικία είναι πωλήσεις πέρα των συνόρων σε χώρες που ΔΕΝ ανήκουν στην ΕΕ;

-%

- [ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ - Όχι απομερείς πωλήσεις σε καταναλωτές που εδρεύουν έξω από την ΕΕ]

..... 998

- [ΔΓ/ΔΑ] 999

- 1 QU -

II. ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΕ ΕΜΠΟΡΙΟ ΠΕΡΑ ΤΩΝ ΣΥΝΟΡΩΝ ΑΠΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Q13.

[ΑΝ Q6=0 ΔΙΑΒΑΣΤΕ]

Έχετε προηγουμένως αναφέρει ότι πωλείτε μόνο σε ΚΥΠΡΙΟΥΣ καταναλωτές. Θα ήθελα τώρα να σας ρωτήσω για την άποψη σας πάνω σε προβλήματα που εσείς σας επιχειρηματίας, μπορεί να αντιμετωπίσετε όταν εμπορεύεστε ή πωλείτε πέρα των συνόρων

[ΑΝ Q6>1 & Q6<99 ΔΙΑΒΑΣΤΕ]

Με βάση την εμπειρία σας στο να πωλείτε ή να εμπορεύεστε πέρα των συνόρων θα ήθελα να ήξερα τη γνώμη σας στη σημαντικότητα μερικών νομικών διαφορών που αφορούν την προστασία καταναλωτών στην ΕΕ.

[ΔΙΑΒΑΣΤΕ ΟΛΑ]

Αν εμπορεύεστε σε καταναλωτές που κατοικούν σε άλλες χώρες της ΕΕ, μέσω τηλεφώνου, ταχυδρομείου, ηλεκτρονικού εμπορίου ή επίσκεψης στην οικία, πρέπει να συμμορφώνεστε με ορισμένες νομικές πρόνοιες οι οποίες ρυθμίζουν συναλλαγές καταναλωτών από τη χώρα του καταναλωτή. Αυτές οι πρόνοιες μπορεί να είναι διαφορετικές από τους ΚΥΠΡΙΑΚΟΥΣ νόμους και μπορούν να προκαλέσουν επιπρόσθετα έξοδα συμμόρφωσης, συμπεριλαμβανομένων εξόδων απόκτησης σχετικής νομικής συμβουλής, αλλαγής υλικού μάρκετινγκ ή συμβολαίων, ή σε περίπτωση μή-συμμόρφωσης, πιθανόν δικαστικά έξοδα.

Θα σας παρουσιάσω τώρα μερικές από αυτές τις νομικές διαφορές. Πόσο σημαντικές νομίζετε ότι είναι αυτές ως εμπόδιο σε πωλήσεις πέρα των συνόρων; Για να αποφύγουμε παραξηγήσεις θα σας παρέχω μικρές εξηγήσεις για κάθε ένα από αυτούς τους παράγοντες.

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ– ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ – ΕΚ ΠΕΡΙΤΡΟΠΗΣ Α-Γ)

- Πολύ σημαντικό εμπόδιο.....1
- Αρκετά σημαντικό εμπόδιο.....2
- Μη σημαντικό εμπόδιο3
- Καθόλου εμπόδιο.....4
- [Κανένα ενδιαφέρον σε πωλήσεις πέρα των συνόρων] 8
- [ΔΓ/ΔΑ].....9

A – Διαφορές σε διάρκεια περιόδου αλλαγής γνώμης

..... 1 2 3 4 9

Όταν πωλείτε αγαθά σε καταναλωτές μέσω τηλεφώνου, ταχυδρομείου, ηλεκτρονικού εμπορίου ή στην οικία, ο καταναλωτής δικαιούται να αλλάξει τη γνώμη του και να αποσυρθεί από το συμβόλαιο μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Καταναλωτές από μερικές χώρες έχουν περισσότερο χρόνο να επιστρέψουν τα αγαθά σε εσάς απ' ότι άλλοι κυμαίνοντας από επτά (7) εργάσιμες μέρες μέχρι δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές μέρες.

B – Διαφορές στις πληροφορίες που παρέχονται στον καταναλωτή

..... 1 2 3 4 9

Όταν πωλείτε σε καταναλωτές μέσω τηλεφώνου, ταχυδρομείου, ηλεκτρονικού εμπορίου ή στην οικία, πρέπει να παρέχετε στον καταναλωτή συγκεκριμένες πληροφορίες πριν ή την ώρα έκβασης του συμβολαίου. Το περιεχόμενο, (π.χ πάντα παρέχοντας τη διεύθυνση σας), η χρονική στιγμή και η διαμόρφωση των πληροφοριών μπορεί να πρέπει να αλλάξει ανάλογα με τη χώρα του καταναλωτή.

C – Διαφορές στην περίπτωση παράληψης παροχής πληροφοριών

..... 1 2 3 4 9

Οι επιπτώσεις που αντιμετωπίζετε για παράλειψη συμμόρφωσης με απαιτούμενες πληροφορίες ρυθμίζεται διαφορετικά στην επικράτεια της ΕΕ. Σε μερικές χώρες ο καταναλωτής μπορεί να έχει συμβατικά δικαιώματα (π.χ μπορεί να δικαιούνται να τερματίσουν το συμβόλαιο μαζί σας), ενώ καταναλωτές από άλλες χώρες της ΕΕ μπορεί να μην έχουν τέτοια δικαιώματα.

D – Διαφορές στο τρόπο που οι καταναλωτές μπορούν να εξασκήσουν το δικαίωμα απόσυρσης τους

..... 1 2 3 4 9

Σε μερικές χώρες, οι καταναλωτές μπορούν να επιλέξουν το τρόπο που θα σας ειδοποιήσουν (π.χ στέλνοντας e-mail ή απλά επιστρέφοντας τα αγαθά), ενώ σε άλλες υποχρεούνται να χρησιμοποιήσουν καθορισμένη διαδικασία όπως πιστοποιημένο ταχυδρομείο

E– Διαφορές στην μεταχείριση εξόδων επιστροφής

..... 1 2 3 4 9

Ανάλογα με τη χώρα, δικαιούστε να απαιτήσετε από τους καταναλωτές να πληρώσουν μερικά από τα έξοδα σε περίπτωση ακύρωσης (π.χ τα έξοδα για να επιστραφούν τα αγαθά), ενώ σε άλλες δεν δικαιούστε.

F – Διαφορές στο προσδιορισμό της παράδοσης

..... 1 2 3 4 9

Ανάλογα από τη χώρα, το αγαθό θεωρείται ότι έχει παραδοθεί στους καταναλωτές σε διαφορετικές χρονικές στιγμές (π.χ όταν τα αγαθά έχουν φυσικά παραδοθεί στον καταναλωτή ή όταν ετοιμαστούν για αυτόν στον χώρο εργασίας σας). Αυτές οι διαφορές μπορεί να έχουν επιπτώσεις για εσάς στο να προσδιορίσετε ποιος ευθύνεται για επιδείνωση ή καταστροφή των αγαθών.

G – Διαφορές μεταξύ Κρατών Μελών στη νομοθεσία

τους όσον αφορά αγαθά που δεν είναι συμμορφωμένα με συμβόλαιο καταναλωτή

..... 1 2 3 4 9

Για παράδειγμα, καταναλωτές σε μερικές χώρες της ΕΕ έχουν περισσότερο χρόνο απ' ότι σε άλλες να απαιτήσουν είτε να επιδιορθώσετε, αντικαταστήσετε ή μειώσετε τη τιμή ενός αγαθού που δεν είναι συμμορφωμένο.

- 3.5 QU + 7 X 0,5 QU for the explanations: 8 QU –

Q14. Συνολικά πως αξιολογείτε τα πιθανά επιπλέον έξοδα συμμόρφωσης για πωλήσεις πέρα των συνόρων, που προκύπτουν από διαφορετικούς εθνικούς νόμους που ρυθμίζουν συναλλαγές με καταναλωτές σε άλλες χώρες της ΕΕ;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ– ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ)

- Πολύ ψηλά 4
- Κάπως ψηλά 3
- Κάπως χαμηλά 2
- Μηδαμινά 1
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

- 1 QU -

Q15.

[AN Q6=0

Θα σας ρωτήσω τώρα τη γνώμη σας για άλλα εμπόδια τα οποία εσείς, σαν επιχειρηματίας, μπορεί να αντιμετωπίσετε όταν εμπορεύεστε ή πωλείτε πέρα των συνόρων στην ΕΕ.]

[AN Q6>=1

Με βάση την εμπειρία σας να πωλείτε ή να εμπορεύεστε πέρα των συνόρων θα ήθελα να ήξερα τη γνώμη σας για τη σημαντικότητα μερικών πρακτικών εμποδίων

Παρακαλώ πείτε μου πόσο σημαντικά είναι αυτά τα εμπόδια για πωλήσεις πέρα των συνόρων.

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ– ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΕ ΚΑΘΕ ΓΡΑΜΜΗ ΜΟΝΟ)

- Πολύ σημαντικό1
 - Αρκετά σημαντικό2
 - Αρκετά ασήμαντο3
 - Καθόλου σημαντικό.....4
 - [Κανένα ενδιαφέρον σε πωλήσεις πέρα των συνόρων] 8
 - [ΔΓ/ΔΑ].....9
- a) Επιπλέον έξοδα συμμόρφωσης με διάφορους εθνικούς δημοσιονομικούς νόμους (κανονισμοί ΦΠΑ, κτλ) 1 2 3 4 9
- b) Επιπλέον έξοδα συμμόρφωσης με διαφορετικούς εθνικούς νόμους που ρυθμίζουν συναλλαγές καταναλωτών 1 2 3 4 9
- c) Επιπλέον κόστα που προκύπτουν από παράδοση πέρα των συνόρων .. 1 2 3 4 9
- d) Μεγαλύτερη δυσκολία στον να επιλύονται παράπονα και αντιθέσεις πέρα των συνόρων 1 2 3 4 9
- e) Μεγαλύτερο ρίσκο για δόλο και μη-πληρωμές σε πωλήσεις πέρα των συνόρων 1 2 3 4 9
- f) Μεγαλύτερη δυσκολία στο να εξασφαλίζεται ένα αποδοτικό σέρβις μετά τη πώληση..... 1 2 3 4 9
- g) Έξοδα που προκύπτουν από τις διαφορές γλώσσας..... 1 2 3 4 9

- 4 QU -

III. ΜΕΤΡΑ ΓΙΑ ΝΑ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΟΥΝ ΕΜΠΟΡΙΟ ΠΕΡΑ ΤΩΝ ΣΥΝΟΡΩΝ ΑΠΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Q16 Αν οι πρόνοιες των νόμων που ρυθμίζουν συναλλαγές με καταναλωτές ήταν οι ίδιες και στα 25 κράτη μέλη της ΕΕ νομίζετε ότι...

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ– ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΕ ΚΑΘΕ ΓΡΑΜΜΗ ΜΟΝΟ)

- Αυξανόταν πολύ..... 4
- Αυξανόταν λίγο3
- Μειωνόταν λίγο2
- Μειωνόταν πολύ1
- [Δεν θα άλλαζε]8
- [ΔΓ/ΔΑ].....9

A. η αναλογία των πωλήσεων σας πέρα των συνόρων θα 1 2 3 4 9

B. η αναλογία των Διαδικτυακών πωλήσεων σας θα 1 2 3 4 9

C. η αναλογία του προϋπολογισμού σας για μάρκετινγκ για πέρα των συνόρων πωλήσεων θα..... 1 2 3 4 9

- 2 QU -

Q17 Σε πόσες χώρες της ΕΕ είσαστε προετοιμασμένοι να κάνετε πωλήσεις πέρα των συνόρων σε τελικούς καταναλωτές;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ– ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ)

- καμία, είμαι μόνο προετοιμασμένος να πωλώ σε καταναλωτές στην ΚΥΠΡΟ 1
- μια χώρα 2
- δυο με τρεις χώρες της ΕΕ 3
- τέσσερις με δέκα χώρες της ΕΕ..... 4
- περισσότερες από δέκα χώρες της ΕΕ..... 5
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

- 1 QU -

Q18 Γνωρίζετε που μπορείτε να βρείτε σχετικές πληροφορίες για κανονισμούς για προστασία του καταναλωτή σε άλλες χώρες της ΕΕ;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ)

- ναι 1
- όχι 2
- [Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή] 7
- [Ευρωπαϊκό Κέντρο Πληροφοριών]..... 8
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

- 1QU -

Q19 Θα σας ρωτήσω τώρα για αντιδικίες με καταναλωτές στην ΚΥΠΡΟ και ανεξάρτητα από το αν είναι πώληση πέρα των συνόρων ή κανονική κατάσταση πώλησης. Έχετε ήδη χρησιμοποιήσει μηχανισμούς Εναλλακτικής Επίλυσης Αντιδικιών (ADR) (π.χ διαιτητές, κρατικούς επιτρόπους, συμβιβαστικά σώματα, άλλα συμβιβαστικά σώματα εκτός δικαστηρίου) για να επιλύσετε αντιδικίες με καταναλωτές;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ)

- Όχι, και δεν ξέρω κανένα από αυτούς τους μηχανισμούς..... 1
- Όχι αλλά ξέρω μερικούς από τους μηχανισμούς επίλυσης αντιδικιών εκτός δικαστηρίου..... 2
- Ναι, και έχω χρησιμοποιήσει μηχανισμούς επίλυσης αντιδικιών εκτός δικαστηρίου 3
- Ναι, χρησιμοποιώ τακτικά αυτούς τους μηχανισμούς..... 4
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 9

- 1QU -