

**ZA5615**

**Flash Eurobarometer 332  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire  
Spain**

FL332 - ES

Actitudes de los consumidores frente al comercio transfronterizo y la protección del consumidor

D1 Dígame, por favor ¿qué edad tiene Vd.?

(ANOTAR - SI "REHÚSA" CÓDIGO "99")

--	--

D2 ENTREVISTADOR: Anotar el sexo del entrevistado

Hombre	1
Mujer	2

UN VENDEDOR ES EL MINORISTA DE UN BIEN - TANTO EN TIENDA COMO POR INTERNET / UN PROVEEDOR ES EL VENDEDOR DE UN SERVICIO

A TODOS

--

Q1 ¿En los últimos 12 meses ha comprado por Internet, teléfono o correo algún bien o servicio en España o en algún otro lugar a través de cualquiera de las siguiente formas?

(RESPUESTA MÚLTIPLE)

	(LEER)	Sí, a un vendedor/ proveedor ubicado en España	Sí, a un vendedor/ proveedor ubicado en otro país de la Union Europea	Sí, a un vendedor/ proveedor ubicado fuera de la Union Europea	No	[NS/NC] (NO LEER)
--	--------	---	---	---	----	-------------------------

1	Por Internet (página web, correo electrónico, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Por teléfono	1,	2,	3,	4,	5,
3	Por correo (catálogos, pedido postal, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

PREGUNTE Q2.1 SI SE HA RESPONDIDO "Sí, a un vendedor/proveedor ubicado en España", CÓDIGO 1 EN Q1.1 Y/O Q1.2 Y/O Q1.3 – OTROS IR A Q2.2

PROG: Se debe introducir la cantidad directamente en la moneda local, ésta se convertirá automáticamente a Euros (se ha enviado la tabla de conversión)

--

Q2.1 Ha dicho que compró algo por Internet, por teléfono o por correo a un vendedor/proveedor ubicado en España. Por favor, dígame aunque sea una cantidad aproximada, cuánto se gastó en total en los bienes y servicios que compró por Internet, por teléfono o por correo en España en los últimos 12 meses.

(ENT.: SI "DK" CÓDIGO "999999")

€

NEW

PREGUNTE Q2.2 SI SE HA RESPONDIDO "Sí, a un vendedor/proveedor ubicado en otro país de la UE", CÓDIGO 2 EN Q1.1 Y/O Q1.2 Y/O Q1.3 – OTROS IR A Q2.3

PROG: Se debe introducir la cantidad directamente en la moneda local, ésta se convertirá automáticamente a Euros (se ha enviado la tabla de conversión)

Q2.2 Ha dicho que compró algo por Internet, por teléfono o por correo a un vendedor/proveedor ubicado en OTRO PAÍS DE LA UNION EUROPEA. Por favor, dígame aunque sea una cantidad aproximada, cuánto gastó en total en los bienes y servicios que compró por Internet, por teléfono o por correo en otro país de la UNION EUROPEA en los últimos 12 meses.

(ENT.: SI "DK" CÓDIGO "999999")

€

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

PREGUNTE Q2.3 SI SE HA RESPONDIDO "Sí, a un vendedor/proveedor ubicado fuera de la UE", CÓDIGO 3 EN Q1.1 Y/O Q1.2 Y/O Q1.3 – OTROS IR A Q3

PROG: Se debe introducir la cantidad directamente en la moneda local, ésta se convertirá automáticamente a Euros (se ha enviado la tabla de conversión)

Q2.3 Ha dicho que compró algo por Internet, por teléfono o por correo a un vendedor/proveedor ubicado fuera de la Union Europea. Por favor, dígame aunque sea una cantidad aproximada, cuánto se gastó en total en los bienes y servicios que compró por Internet, por teléfono o por correo fuera de la Union Europea en los últimos 12 meses.

(ENT.: SI "DK" CÓDIGO "999999")

€

NEW

PREGUNTE Q3 SI SE HA RESPONDIDO CÓDIGO 1 O 2 EN Q1.1 Y/O Q1.2 Y/O Q1.3 – OTROS IR A Q4

--

Q3	Durante los últimos 12 meses ¿se le ha dado a Vd. alguna de estas situaciones al comprar algo por Internet, por teléfono o por correo en España o en cualquier otro sitio?
----	--

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)
---------------------------

	(LEER)	Ocurrió	No ocurrió	[NS/NC] (NO LEER)
--	--------	---------	------------	----------------------

1	Un retraso en la entrega de algo comprado a un vendedor/proveedor ubicado en España	1	2	3
2	Vd. compró algo a un vendedor/proveedor ubicado en España y no se lo entregaron nunca	1	2	3
3	Un retraso en la entrega de algo comprado a un vendedor/proveedor ubicado en otro país de la UE	1	2	3
4	Vd. compró algo a un vendedor/proveedor ubicado en otro país de la UE y no se lo entregaron nunca	1	2	3
5	Vd. quería comprar algo a un vendedor/proveedor ubicado en otro país de la UE pero el vendedor no realizaba entregas o ventas en España	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED
--------------------------

A TODOS
---------

--

Q4	En los últimos 12 meses, ¿ha comprado algún artículo en otro país de la Union Europea durante las vacaciones, o en algún viaje de negocios o de compras ?
----	---

(UNA SOLA RESPUESTA)
----------------------

Sí	1
No	2
[NS/NC] (NO LEER)	3

FL 299 Q2
-----------

--

Q5 Pensando en general sobre la compra de bienes o servicios a vendedores/proveedores ubicados en cualquier otro lugar dentro de la Unión Europea, a lo que nos referimos como “compras transfronterizas”, por favor dígame en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones.

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	(LEER)	Totalmente de acuerdo	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	[NS/NC] (NO LEER)
1	Usted está preparado para comprar bienes y servicios usando otro idioma de la Unión Europea	1	2	3	4	5
2	Usted sabe dónde obtener información y asesoramiento sobre las compras transfronterizas en la Unión Europea	1	2	3	4	5
3	En los próximos 12 meses, tiene la intención de realizar compras transfronterizas por un valor superior a las que hubiera hecho en los últimos 12 meses	1	2	3	4	5
4	No está interesado en hacer ninguna otra transacción transfronteriza en la Unión Europea en los próximos 12 meses	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

Q6 Para cada uno de los siguientes, ¿tendría Vd. más confianza realizando compras a vendedores/proveedores ubicados en otro país de la Unión Europea, más confianza en España, o tendría la misma confianza en ambos casos?

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

(LEER)	Más confianza en vendedores de otro país de la Union Europea	Más confianza en vendedores de España que en los de otro país de la Unión Europea	La misma confianza	[NS/NC] (NO LEER)
--------	--	---	--------------------	-------------------

1	Comprando bienes o servicios por Internet	1	2	3	4
2	Comprando bienes o servicios por teléfono o correo postal	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 ¿Se ha visto usted en alguna de las siguientes situaciones en los últimos 12 meses?

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

(LEER)	Sí	No	[NS/NC] (NO LEER)
--------	----	----	-------------------

1	Se ha encontrado con publicidad, promesas u ofertas comerciales no solicitadas (llamadas no deseadas, correos electrónicos spam, SMS comerciales, etc.)	1	2	3
2	Se ha encontrado con publicidad, promesas u ofertas engañosas	1	2	3
3	Ha contestado a un anuncio de publicidad u oferta que resultó ser engañosa	1	2	3
4	Se ha encontrado con publicidad, promesas u ofertas fraudulentas	1	2	3
5	Ha contestado a un anuncio de publicidad u oferta que resultó ser fraudulento/a	1	2	3
6	Se ha encontrado con promesas exageradas o engañosas acerca de los efectos beneficiosos de productos para el medio ambiente	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8 Suponga que ha pedido un producto por correo, teléfono o Internet, ¿cree que tiene derecho a devolverlo en los 4 días siguientes a su entrega y a que le devuelvan el dinero sin tener que dar ninguna explicación?

(UNA SOLA RESPUESTA)

Sí	1
No	2
[NS/NC] (NO LEER)	3

EB73.3 QA6

Q9 Imagine que una nevera nueva que compró hace 18 meses se avería sin que usted haya cometido ningún fallo en su uso o instalación. No compró ninguna ampliación de garantía. ¿Cree que tendría derecho a que se la reparasen o que la sustituyesen sin tener que pagar por ello?

(UNA SOLA RESPUESTA)

Sí	1
No	2
[NS/NC] (NO LEER)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10 Imagine que recibe por correo dos DVD educativos que no ha pedido, junto una factura de 20 euros por los productos. ¿Cree que estaría obligado a pagar la factura?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

No, y no está obligado a devolver los DVD	1
No, siempre que devuelva los DVD	2
Sí, está obligado a pagar	3
[NS/NC] (NO LEER)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11 En los últimos 12 meses, ¿se ha encontrado Vd. con algún problema cuando ha comprado algo en España?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, y protestó sobre ello al vendedor/proveedor/ fabricante	1
Sí, pero no protestó sobre ello al vendedor/proveedor/fabricante	2
No	3
[NS/NC] (NO LEER)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

PREGUNTE Q12.1 SI SE HA RESPONDIDO "Sí, y protestó sobre ello al vendedor/proveedor/ fabricante", CÓDIGO 1 EN Q11 – OTROS IR A Q12.2

Q12.1 En general, ¿quedó usted satisfecho/a con la forma en la que el vendedor/proveedor/fabricante trató su(s) reclamación(es)?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Muy satisfecho/a	1
Más bien satisfecho/a	2
No muy satisfecho/a	3
Nada satisfecho/a	4
[NS/NC] (NO LEER)	5

FL 299 Q10A

PREGUNTE Q12.2 SI SE HA RESPONDIDO "Sí, pero no protestó sobre ello al vendedor/proveedor/fabricante", CÓDIGO 2 EN Q11 – OTROS IR A Q13

Q12.2 ¿Cuáles fueron las principales razones por las que no presentó una queja?

(LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)

Era poco probable que me dieran una solución satisfactoria al problema	1,
Las cantidades implicadas eran demasiado pequeñas	2,
Vd. no sabía cómo o dónde quejarse	3,
No estaba seguro de sus derechos como consumidor	4,
Pensó que le llevaría demasiado tiempo	5,
Había intentado quejarse por otros problemas con anterioridad pero sin éxito	6,
No presentó una queja al vendedor/proveedor, sino que se dirigió directamente a un tercero (asociación de consumidores, abogado, órgano de mediación, de conciliación, tribunales)	7,
Otro (ESPONTÁNEO)	8,
[NS/NC] (NO LEER)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

PREGUNTE Q13 SI SE HA RESPONDIDO "No muy satisfecho/a" (CÓDIGO 3) O "Nada satisfecho/a" (CÓDIGO 4) EN Q12.1 – OTROS IR A Q14

Q13 ¿Cómo procedió a continuación?



(LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)

No tomó ninguna medida	1,
Solicitó el consejo de una asociación de consumidores /un servicio de asistencia al consumidor	2,
Solicitó el consejo de un abogado	3,
Llevó el caso a un órgano de arbitraje, de mediación o de conciliación	4,
Llevó su caso a los tribunales	5,
Presentó una queja ante una autoridad pública (autoridad del consumidor, órgano regulador o autoridad local/regional)	6,
Otro (ESPONTÁNEO)	7,
[NS/NC] (NO LEER)	8,

FL 299 Q11

A TODOS

Q14 ¿Podría decirme si está usted de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones siguientes? En España...

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	(LEER)	Completamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo	[NS/NC] (NO LEER)
1	Es fácil resolver conflictos con vendedores/ proveedores a través de órganos de arbitraje, de mediación o de conciliación (compras defectuosas, demora/falta en la entrega, etc.)	1	2	3	4	5
2	Es fácil resolver conflictos con vendedores /proveedores en los tribunales	1	2	3	4	5
3	Usted confía en las organizaciones de consumidores independientes para la protección de sus derechos como consumidor	1	2	3	4	5
4	Usted confía en los poderes públicos para proteger sus derechos como consumidor	1	2	3	4	5

5	Usted cree que está suficientemente protegido/a por las actuales medidas de protección de los consumidores	1	2	3	4	5
6	En general, los vendedores/proveedores en España respetan sus derechos como consumidor	1	2	3	4	5
7	Usted ha cambiado su comportamiento como consumidor como resultado de una noticia aparecida en un medio de comunicación (p.ej. cambió de tienda o de producto)	1	2	3	4	5
8	Usted sigue con asiduidad programas de radio o televisión relativos a asuntos de consumo	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

LEER: La expresión "Seguridad del producto" se refiere únicamente a productos de consumo y no incluye productos industriales. Se entiende por productos no seguros aquellos que no cumplen los estándares de seguridad. No nos referimos a productos como cuchillos o escopetas.

Q15 Pensando en todos los productos no alimenticios que hay actualmente en el mercado español, ¿cree usted que...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Esencialmente, todos los productos son seguros	1
Un pequeño número de productos no son seguros	2
Un número significativo de productos no son seguros	3
Depende del producto (ESPONTÁNEO)	4
[NS/NC] (NO LEER)	5

FL 299 Q13

Q16 Y pensando en todos los productos alimenticios que están actualmente en el mercado español, ¿cree Vd. que...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Esencialmente todos los productos alimenticios son seguros	1
Un pequeño número de productos alimenticios no es seguro	2

Un número significativo de productos alimenticios no son seguros	3
Depende del producto (ESPONTÁNEO)	4
[NS/NC] (NO LEER)	5

FL 299 Q14

Q17 ¿Alguna vez se ha visto personalmente afectado por la retirada de un producto del mercado?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, de un producto no alimenticio	1
Sí, de un producto alimenticio	2
Sí, de ambos	3
No	4
[NS/NC] (NO LEER)	5

FL 299 Q15

Q18 Considerando todo lo que usted compró la semana pasada; ¿influyó en su elección el impacto medioambiental de algún producto o servicio?

(UNA SOLA RESPUESTA)

Sí	1
No	2
[NS/NC] (NO LEER)	3

FL 299 Q17

A TODOS

DEMOGRÁFICOS

D4 ¿Qué edad tenía cuando dejó los estudios a tiempo completo?

ENT.: SI "TODAVÍA ESTUDIA", CÓDIGO "00" - SI "NO HA ESTUDIADO" CÓDIGO "01" - SI "REHÚSA" CÓDIGO "98" - SI "NS" CÓDIGO "99"

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

FL 999 D4

D5 Considerando su actual ocupación, ¿diría usted que es autónomo, empleado, trabajador manual o diría que se encuentra sin una actividad profesional? Significa que usted es un...

SI SE RESPONDE A LA CATEGORÍA PRINCIPAL, LEER LAS CORRESPONDIENTES SUB-CATEGORÍAS

Autónomo\	
Agricultor\,a, guarda bosques, pescador\,a	1
Propietario\,a de tienda, artesano\,a	2
Profesional (abogado\,a, médico\,a, contable, arquitecto\,a, etc...)	3
Director\,a de una empresa	4
Otro	5
Empleado\,a	
Profesional (abogado\,a, médico\,a, contable, arquitecto\,a, etc...)	6
Miembro de la dirección general, directivo\,a o alta dirección	7
Mando intermedio	8
Funcionario\,a	9
Oficinista	10
Otro empleado (vendedor\,a, enfermero\,a, etc...)	11
Otro	12
Trabajador\,a manual	
Supervisor\,a \ capataz (jefe\,a de equipo, etc...)	13
Trabajador\,a manual	14
Trabajador\,a manual no cualificado\,a	15
Otro	16
Sin actividad profesional	
Amo\,a de casa \ Responsable de las tareas del hogar	17
Estudiante (a tiempo completo)	18
Jubilado\,a	19
Buscando un trabajo	20
Otro	21
Rehúsa (ESPONTÁNEO)	22

FL 999 D5

D6 ¿Tiene conexión a Internet en casa?

Sí	1
No	2

FL 999 D6

D12 Me podría de por favor, la provincia donde Ud. Reside?

(LEER EN ALTO SI FUERA NECESARIO - UNA SOLA RESPUESTA)

D13 ¿Diría Vd. que vive en ...? (LEER)

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

área rural o pueblo	1
---------------------	---

ciudad pequeña o mediana	2
gran ciudad	3
NS (NO LEER)	4

D18 ¿Tiene usted un teléfono móvil?

NO LEER

Sí	1
No	2

D20 ¿Tiene un teléfono fijo?

NO LEER

Sí	1
No	2

D22 Podría decirme...¿Cuántas personas de 15 años o más viven en su hogar, incluido usted?

(ANOTAR - SI "NS" CÓDIGO "98" - SI "REHÚSA" CÓDIGO "99")

Número de personas mayores de 15 años en el hogar