

ZA5793

**Flash Eurobarometer 358
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Spain**

EB FLASH 358 - Consumers - ES

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

(ANOTAR - SI "REHÚSA" CÓDIGO "99")

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

D2 ENTREVISTADOR: Anotar el sexo del entrevistado

| | |
|--------|---|
| Hombre | 1 |
| Mujer | 2 |

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

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

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

| | | Completa mente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerd o | Completa mente en desacuerd o | [NS/NC] (NO LEER) |
|---|--|---------------------------------|---------------|----------------------|--|-------------------------|
| 1 | Usted confía en las organizaciones de consumidores independientes para la protección de sus derechos como consumidor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Usted confía en los poderes públicos para proteger sus derechos como consumidor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Usted cree que está suficientemente protegido/a por las actuales medidas de protección de los consumidores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | En general, los vendedores/proveedores en España respetan sus derechos como consumidor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 5 | Es fácil resolver conflictos con vendedores/ proveedores a través de órganos de arbitraje, de mediación o de conciliación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Es fácil resolver conflictos con vendedores /proveedores en los tribunales | 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 |

FL332 Q14 TREND MODIFIED

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.

Q2 Pensando en todos los productos no alimenticios que hay actualmente en el mercado de ESPAÑA, ¿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 |

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 Y pensando en todos los productos alimenticios que están actualmente en el mercado de ESPAÑA, ¿cree Vd. que...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

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

FL332 Q16

Q4 Considerando todo lo que usted compró las dos semanas pasadas; ¿influyó en su elección el impacto medioambiental de algún producto o servicio?

| | |
|-------------------|---|
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| [NS/NC] (NO LEER) | 3 |

FL332 Q18 TREND MODIFIED

PREGUNTAR Q5.1 SI "El impacto medioambiental de algún producto o servicio influyó en su elección", CÓDIGO 1 EN Q4 - OTROS IR A Q5.2

ROTAR AFIRMACIONES 1 Y 2

Q5.1 ¿Dónde obtuvo la información acerca del impacto medioambiental del producto o servicio adquirido?

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

| | |
|--|----|
| A través de la publicidad u ofertas | 1, |
| Mediante una etiqueta con información medioambiental | 2, |
| Otros (NO LEER) | 3, |
| NS/NC (NO LEER) | 4, |

NEW

PREGUNTAR Q5.2 SI "El impacto medioambiental de algún producto o servicio no influyó en su elección", CÓDIGO 2 EN Q4 - OTROS IR A Q6

ROTAR AFIRMACIONES 1 A 4 / EL CÓDIGO 6 ES ÚNICO

Q5.2 ¿Podría explicar por qué el impacto medioambiental de los productos o servicios adquiridos no influyó en su elección?

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

| | |
|---|----|
| No le interesa el impacto medioambiental de los productos o servicios | 1, |
| No obtuvo ninguna información acerca del impacto medioambiental de los productos o servicios | 2, |
| Considera que los productos y servicios respetuosos con el medio ambiente son demasiado caros | 3, |
| No confía en las afirmaciones relativas al medio ambiente | 4, |
| Otros (NO LEER) | 5, |
| Ninguno (NO LEER) | 6, |
| NS/NC (NO LEER) | 7, |

NEW

A TODOS

Q6 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?

- | | |
|-------------------|---|
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| [NS/NC] (NO LEER) | 3 |

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 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?

- | | |
|-------------------|---|
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| [NS/NC] (NO LEER) | 3 |

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 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 |

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9 Imagine que, después de haber adquirido una bicicleta, se percató de que es defectuosa. Asimismo, descubre que el contrato de venta contiene una cláusula que exime al vendedor o fabricante de cualquier responsabilidad respecto a los fallos. ¿Cree que...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Debería quedarse con la bici y aceptar la cláusula. El vendedor no es responsable de los fallos existentes en el momento de la compra/entrega de la bicicleta.

1

Debería quedarse con la bici pero no aceptar la cláusula. El vendedor es responsable de los fallos existentes en el momento de la compra/entrega de la bicicleta, así que tiene derecho a pedirle que la repare o la sustituya.

2

NS/NC (NO LEER)

3

NEW

Q10 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

FL332 Q11 TREND MODIFIED

PREGUNTAR Q11 SI "Sí, y tomó medidas para solucionar los problemas", CÓDIGO 1 EN Q10 - OTROS IR A Q13

Q11 ¿Qué hizo?

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

Protestó sobre ello al vendedor/proveedor

1,

Protestó sobre ello al fabricante

2,

Protestó sobre ello ante un poder público

3,

Utilizó modalidades alternativas de solución de conflictos (ADR) para presentar su caso como, por ejemplo, el defensor del pueblo, un órgano de arbitraje, mediación o conciliación

4,

Llevó el caso a los tribunales

5,

Otros (NO LEER)

6,

NS/NC (NO LEER)

7,

NEW

PREGUNTAR Q12 SI CÓDIGO 1, 2, 3, 4 O 5 EN Q11 - OTROS IR A Q14

PREGUNTAR Q12.1 SOLAMENTE SI CÓDIGO 1 EN Q11 / PREGUNTAR Q12.2 SOLAMENTE SI CÓDIGO 2 EN Q11 / PREGUNTAR Q12.3 SOLAMENTE SI CÓDIGO 3 EN Q11 / PREGUNTAR Q12.4 SOLAMENTE SI CÓDIGO 4 EN Q11 / PREGUNTAR Q12.5 SOLAMENTE SI CÓDIGO 5 EN Q11

Q12 En general, ¿diría Vd. que está muy satisfecho/a, más bien satisfecho/a, no muy satisfecho/a o nada satisfecho/a con el modo en que gestionó su queja... ?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

| | | Muy satisfecho/a | Más bien satisfecho/a | No muy satisfecho/a | Nada satisfecho/a | NS/NC (NO LEER) |
|---|---|------------------|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------|
| 1 | El vendedor/proveedor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | El fabricante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | El poder público | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | El órgano alternativo de solución de conflictos (ADR) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | El tribunal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

NEW BASED ON FL332 Q12.1

PREGUNTAR Q13 SI "Sí, pero no hizo nada", CÓDIGO 2 EN Q10 - OTROS IR A Q14

ROTAR AFIRMACIONES 1 A 6

Q13 ¿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, |
| Otro (ESPONTÁNEO) | 7, |
| [NS/NC] (NO LEER) | 8, |

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

A TODOS

EL CÓDIGO 4 ES ÚNICO

| |
|--|
| |
|--|

| | |
|-----|--|
| Q14 | ¿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? |
|-----|--|

| |
|-----------------------------|
| (LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE) |
|-----------------------------|

| | |
|--|----|
| Sí, a un vendedor/proveedor ubicado en España | 1, |
| Sí, a un vendedor/proveedor ubicado en otro país de la Union Europea | 2, |
| Sí, a un vendedor/proveedor ubicado fuera de la Union Europea | 3, |
| No | 4, |
| NS/NC (NO LEER) | 5, |

| |
|---------------------------|
| FL332 Q1.1 TREND MODIFIED |
|---------------------------|

| |
|--|
| 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 |
|--|

| |
|--------------------------|
| ROTAR AFIRMACIONES 1 A 5 |
|--------------------------|

| |
|---|
| PREGUNTAR Q15.1 SOLAMENTE SI CÓDIGO 1 EN Q14 - PREGUNTAR Q15.2 SOLAMENTE SI CÓDIGO 1 EN Q14 - PREGUNTAR Q15.3 SOLAMENTE SI CÓDIGO 2 EN Q14 - PREGUNTAR Q15.4 SOLAMENTE SI CÓDIGO 2 EN Q14 - PREGUNTAR Q15.5 A TODOS |
|---|

| |
|--|
| |
|--|

| | |
|-----|--|
| Q15 | 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) |
|---------------------------|

| | | 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 |

FL332 Q3 TREND MODIFIED

A TODOS

ROTAR AFIRMACIONES 1 Y 2

Q16 ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

| | | Totalment e de acuerdo | Más bien de acuerdo | Más bien en desacuerd o | Totalment e en desacuerd o | NS/NC (NO LEER) |
|---|--|------------------------------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|
| 1 | No tiene miedo de comprar productos o servicios por Internet de vendedores/proveedores en España | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | No tiene miedo de comprar productos o servicios por Internet de vendedores/proveedores en otro país de la UE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17 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)

| | | Totalment e de acuerdo | Más bien de acuerdo | Más bien en desacuerd o | Totalment e en desacuerd o | [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 | Usted está interesado en hacer una transacción transfronteriza en la Unión Europea en los próximos 12 meses | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 ¿Conoce los Centros Europeos del Consumidor?

| | |
|-----------------|---|
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| NS/NC (NO LEER) | 3 |

NEW BASED ON EB65.1 QD18

PREGUNTAR Q19.2 SOLAMENTE SI CÓDIGO 1 "SÍ" EN Q19.1 / PREGUNTAR Q19.4 SOLAMENTE SI CÓDIGO 1 "SÍ" EN Q19.3

Q19 ¿Se ha visto usted en alguna de las siguientes situaciones en los últimos 12 meses?

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

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| 1 | Se ha encontrado con publicidad, promesas u ofertas engañosas. Anuncios engañosos o fraudulentos son aquellos que contienen información falsa o presentan información objetivamente correcta de forma engañosa sobre los productos o servicios en venta. | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Ha comprado algo basado en un anuncio, publicidad u oferta que resultó ser engañosa | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Se ha encontrado con publicidad, promesas u ofertas fraudulentas. Anuncios fraudulentos que en realidad tratan de obtener dinero sin vender nada, por ejemplo una estafa de lotería. | 1 | 2 | 3 |
| 4 | Ha comprado algo basado en un anuncio, publicidad u oferta que resultó ser fraudulento/a | 1 | 2 | 3 |

FL332 Q7 TREND MODIFIED

A TODOS

Q20 ¿En qué canales es más probable que encuentre publicidad u ofertas engañosas o fraudulentas?

(NO LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

| | |
|-----------------------|----|
| Internet | 1, |
| Tienda | 2, |
| Correo postal | 3, |
| Teléfono | 4, |
| Venta puerta a puerta | 5, |
| Otros | 6, |
| NS/NC (NO LEER) | 7, |

NEW

A TODOS

DEMOGRÁFICOS

D6 ¿Tiene conexión a Internet en casa?

| | |
|----|---|
| Sí | 1 |
| No | 2 |

FL 332 D6

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")

D5a En lo que se refiere a su ocupación actual, ¿diría que es autónomo, empleado por cuenta ajena, trabajador/a manual o diría que no tiene actividad profesional?

(UNA SOLA RESPUESTA)

| | |
|---------------------------|---|
| Autónomo | 1 |
| Empleado por cuenta ajena | 2 |
| Trabajador/a manual | 3 |
| Sin actividad profesional | 4 |
| Rehúsa (NO LEER) | 5 |

PREGUNTAR D5b SI ES AUTÓNOMO, CÓDIGO 1 EN D5a

D5b ¿Diría que es...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

| | |
|--|---|
| Agricultor\la, guarda bosques, pescador\la | 1 |
| Propietario\la de tienda, artesano\la | 2 |
| Profesional (abogado\la, médico\la, contable, arquitecto\la, etc...) | 3 |
| Director\la de una empresa | 4 |
| Otros/rehúsa (NO LEER) | 5 |

PREGUNTAR D5c SI ES EMPLEADO POR CUENTA AJENA, CÓDIGO 2 EN D5a

D5c ¿Diría que es...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

| | |
|--|---|
| Profesional (abogado\la, médico\la, contable, arquitecto\la, etc...) | 1 |
| Miembro de la dirección general, directivo\la o alta dirección | 2 |
| Mando intermedio | 3 |
| Funcionario\la | 4 |
| Oficinista | 5 |
| Otro/a empleado/a por cuenta ajena (vendedor/a, enfermera...) | 6 |
| Otros/rehúsa (NO LEER) | 7 |

PREGUNTAR D5d SI ES TRABAJADOR/A MANUAL, CÓDIGO 3 EN D5a

D5d ¿Diría que es...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

| | |
|--|---|
| Supervisor/capataz (gestor de equipos, etc.) | 1 |
| Trabajador\la manual | 2 |
| Trabajador\la manual no cualificado\la | 3 |
| Otros/rehúsa (NO LEER) | 4 |

PREGUNTAR D5e SI NO TIENE NINGUNA ACTIVIDAD PROFESIONAL, CÓDIGO 4 EN D5a

D5e ¿Diría que es...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

| | |
|--|---|
| Amo\la de casa \ Responsable de las tareas del hogar | 1 |
| Estudiante (a tiempo completo) | 2 |
| Jubilado\la | 3 |
| Buscando un trabajo | 4 |
| Otros/rehúsa (NO LEER) | 5 |

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