

ZA4810

**Flash Eurobarometer 224
(Business Attitudes Towards
Cross-border Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Cyprus**

FL224

Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2008: B2C Cross Border Sales and consumer protection

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 Επιπροπή 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, ΆΛΛΙΩΣ 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

Μπόρω 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 ή
ΆΛΛΟΣ 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 Επιπροπή 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

Τηλεφωνήσε πίσω:-----

- 03 - Ερωτώμενος δεν είναι διαθέσιμος τώρα ή αργότερα, άλλος κατάλληλος ερωτώμενος εφικτός
- (ΣΚΡΗΝΙΝΓΚ ΟΝΟΜΑΤΟΣ)
- 04 - Το άτομο δεν είναι διαθέσιμο κατά την έρευνα πεδίου, κανένα άλλο άτομο διαθέσιμο

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

ΟΘΟΝΗ 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; (XXMMHHΩΩΛΛ)

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- ξαναπρογραμμάτισε

ΟΘΟΝΗ 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;
(XXMMHHΩΩΛΛ)

DEMONS / 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

ZIP. Μπορείτε παρακαλώ να μας δώσετε τον ταχυδρομικό κώδικα της εταιρείας σας (στην τοποθεσία σας);

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

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

- ΓΡΑΨΕΤΕ ΜΕΣΑ: χώρες (0 - 26)	
- [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)

KYRIA SYNENTEYIH

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

(ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΕ ΚΑΘΕ ΓΡΑΜΜΗ MONO)

- | | |
|-----------------|---|
| - ναι | 1 |
| - όχι | 2 |
| - [ΔΓ/ΔΑ] | 9 |
-
- | | |
|---|-------|
| a) ηλεκτρονικό εμπόριο/ Διαδίκτυο | 1 2 9 |
| b) ταχυδρομική παραγγελία | 1 2 9 |
| c) τηλεφωνικές πωλήσεις/τηλεφωνικό κέντρο (εξαιρείται το ηλεκτρονικό εμπόριο, π.χ πωλήσεις μέσω τηλεφώνου, ψώνισμα μέσω τηλεόρασης) | 1 2 9 |
| d) πωλήσεις μέσω αντιπροσώπων που επισκέπτονται καταναλωτές στις οικίες τους | 1 2 9 |
| e) απευθείας λιανικές πωλήσεις (π.χ καταστήματα) | 1 2 9 |

ASK ALL

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

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ MONO)

- | | |
|--------------------------------|----|
| - ΓΡΑΨΕΤΕ ΜΕΣΑ: χώρες (0 - 26) | |
| - [ΔΓ/ΔΑ] | 99 |

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q1 e) = 1

Q3. Από τις ΛΙΑΝΙΚΕΣ ΣΑΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ, μπορείτε να υπολογίσετε το ποσοστό της συνολικής αξίας των πωλήσεων σας που γίνονται σε καταναλωτές που κατοικούν σε άλλες χώρες της ΕΕ, οι οποίοι βρίσκονται σε διακοπές ή σε ένα ταξίδι αγοράς;

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

ASK ALL

Q4. Σε πόσες γλώσσες της ΕΕ είσαστε έτοιμοι στη παρούσα περίοδο για να πραγματοποιήσετε συναλλαγές με καταναλωτές;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ MONO)

- | | |
|----------------------------------|----|
| - Μόνο στην ΕΛΛΗΝΙΚΗ γλώσσα] | 01 |
| - ΓΡΑΨΕΤΕ ΜΕΣΑ: γλώσσες (02 -98) | |
| - [ΔΓ/ΔΑ] | 99 |

I ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΠΕΡΑ ΤΩΝ ΣΥΝΟΡΩΝ

Q5Με 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.

. 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 - 26)
- [ΔΓ/ΔΑ] 99

IF Q5<>0

D3 Ποια από τις ακόλουθες κατηγορίες προϊόντων είναι η μεγαλύτερη στις πωλήσεις σας πέρα των συνόρων;

- Αυτοκίνητα, μηχανοκίνητα οχήματα και εξαρτήματα 01
- Έπιπλα, διακόσμηση 02
- Οικιακές συσκευές 03
- Ηλεκτρονικά προϊόντα 04
- Βιβλία και οπτικοακουστικά είδη 05
- Ρουχισμός και αξεσουάρ 06
- Προϊόντα υγείας και ομορφιάς 07
- Φαγητό και ποτό 08
- Άλλες κατηγορίες προϊόντων 09\
- Καμία από τις παραπάνω 10
- Δεν πωλεί καμία από τις παραπάνω 11
- [ΔΓ/ΔΑ] 99

ΕΚ ΠΕΡΙΤΡΟΠΗΣ Q6-Q8

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q1 a) = 1 & (Η ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΗΝ Q5 ΕΙΝΑΙ ΜΕΤΑΞΥ 01-26).

Q6. Από τη συνολική αξία των ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΣΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ/ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ μπορείτε να υπολογίσετε το ποσοστό σε καταναλωτές που κατοικούν σε άλλες χώρες της ΕΕ;

- %
- ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ - Όχι Διαδικτυακές πωλήσεις998
- [ΔΓ/ΔΑ] 999

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q1 b) ή c) = 1 & (ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΗΝ Q5 ΕΙΝΑΙ ΜΕΤΑΞΥ 01-26)

Q7. Από τη συνολική αξία των ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΣΑΣ από ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ή ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ 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

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q1 d) = 1 & (ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΗΝ Q5 ΕΙΝΑΙ ΜΕΤΑΞΥ 01-26)

Q8. Από τη συνολική αξία των πωλήσεων σας που έγιναν από ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥΣ ΣΑΣ που επισκέπτονται καταναλωτές στην οικία τους, μπορείτε να υπολογίσετε το ποσοστό που έγινε από τους αντιπροσώπους σας που επισκέπτονται καταναλωτές σε άλλες χώρες της ΕΕ;

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

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q1 a) 'Η b) 'Η c) 'Η d) = 1 & (ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΗΝ Q5 ΕΙΝΑΙ ΜΕΤΑΞΥ 01-26).

Q9. 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

II. ΕΜΠΟΔΙΑ ΓΙΑ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΠΕΡΑ ΤΩΝ ΣΥΝΟΡΩΝ

Q10.

[ΑΝ Q5=0 ΔΙΑΒΑΣΤΕ]

'Εχετε 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 Η ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΗΝ Q5 ΕΙΝΑΙ ΜΕΤΑΞΥ 01-26 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.

[ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ]

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 ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΘΕΜΑ – ΕΚ ΠΕΡΙΤΡΟΠΗΣ Α-Γ)

- Πολύ σημαντικό εμπόδιο1
- Αρκετά σημαντικό εμπόδιο ..2
- Μη σημαντικό εμπόδιο3

- Καθόλου εμπόδιο	4
- [Κανένα ενδιαφέρον σε πωλήσεις πέρα των συνόρων]	
.....	8
-[ΔΓ/ΔΑ].....	9

Α – Διαφορές σε διάρκεια περιόδου αλλαγής γνώμης 123 489

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 εφτά (7) εργάσιμες μέρες μέχρι δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές μέρες.

Β – Διαφορές στις πληροφορίες που παρέχονται στον καταναλωτή 1

..... 23489

Όταν πωλείτε σε καταναλωτές μέσω τηλεφώνου, ταχυδρομείου, ηλεκτρονικού εμπορίου ή στην οικία, πρέπει να παρέχετε στον καταναλωτή συγκεκριμένες πληροφορίες πρίν 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

..... 23489

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.

Δ – Διαφορές στο τρόπο που οι καταναλωτές
μπορούν να εξασκήσουν το δικαίωμα
απόσυρσης τους 1 2 3 4 8 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

Ε – Διαφορές στην μεταχείριση εξόδων επιστροφής 1 2 3 4 8 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.

Ζ – Διαφορές στο προσδιορισμό της παράδοσης 1 2 3 4 8 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.

Η – Διαφορές μεταξύ Κρατών Μελών στη νομοθεσία τους όσον αφορά
αγαθά που δεν είναι συμμορφωμένα με συμβόλαιο καταναλωτή
..... 1 2 3 4 8 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.

Q11.

[ΑΝ Q5=0 ΔΙΑΒΑΣΤΕ]

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

[ΑΝ Η ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΗΝ Q5 ΕΙΝΑΙ ΜΕΤΑΞΥ 01-26 ΔΙΑΒΑΣΤΕ:]

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

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΕ ΚΑΘΕ ΓΡΑΜΜΗ ΜΟΝΟ)

- Πολύ σημαντικό	1
- Αρκετά σημαντικό	2
- Αρκετά ασήμαντο	3
- 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 καταναλωτών1 2 3 4 9
- c) Ψηλότερα κόστα που προκύπτουν από
παράδοση πέρα των συνόρων σε σύγκριση με
τοπική παράδοση1 2 3 4 9
- d) Ενδεχόμενο ψηλότερο κόστος που
συνεπάγεται για την επίλυση παραπόνων και
αντιθέσεων πέρα των συνόρων σε σύγκριση
με τοπικά1 2 3 4 9
- e) Ενδεχόμενα ψηλότερα κόστα λόγω ρίσκου για
δόλο και μη-πληρωμές σε πωλήσεις πέρα των
συνόρων σε σύγκριση με τοπικές πωλήσεις1 2 3 4 9
- f) Ενδεχόμενα ψηλότερα κόστα για να
εξασφαλίζεται μία αποδοτική εξυπηρέτηση
μετά την πώληση πέρα των συνόρων σε

σύγκριση με τοπική εξυπηρέτηση μετά την						
πώληση	1	2	3	4	9	
g) Επιπλέον κόστα που προκύπτουν από τις διαφορές γλώσσας.....	1	2	3	4	9	

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

Q12 Αν οι πρόνοιες των νόμων που ρυθμίζουν συναλλαγές με καταναλωτές ήταν οι ίδιες και στα 27 κράτη μέλη της ΕΕ νομίζετε ότι το επίπεδο των πωλήσεων πέρα των συνόρων θα...

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ)

- Αυξανόταν πολύ	4
- Αυξανόταν λίγο	3
- Μειωνόταν λίγο	2
- Μειωνόταν πολύ	1
- [Δεν θα άλλαζε].....	8
- [ΔΓ/ΔΑ].....	9

Q13 Αν οι πρόνοιες των νόμων που ρυθμίζουν συναλλαγές με καταναλωτές ήταν οι ίδιες και στα 27 κράτη μέλη της ΕΕ, σε πόσες χώρες της ΕΕ θα ενδιαφερόσασταν να κάνετε πωλήσεις πέρα των συνόρων σε τελικούς καταναλωτές;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ MONO)

- καμία, δεν ενδιαφερόμαστε σε πωλήσεις πέρα των συνόρων 1
- μια χώρα 2
- δυο με τρείς χώρες της ΕΕ 3
- τέσσερις με δέκα χώρες της ΕΕ 4
- περισσότερες από δέκα χώρες της ΕΕ 5
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

Q14 Γνωρίζετε που μπορείτε να βρείτε σχετικές πληροφορίες για κανονισμούς για προστασία του καταναλωτή σε άλλες χώρες της ΕΕ;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ MONO)

- ναι 1
- [Ναι, ανέφερε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή συγκεκριμένα] 2
- όχι 3
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

Q15 Άλλάζοντας το θέμα λίγο, πριν τελειώσουμε τη συνέντευξη, έχω τέσσερις επιπλέον μικρές ερωτήσεις για τη γνώμη σας για θέματα τοπικής προστασίας του καταναλωτή.

Πόσο καλά ενημερωμένος είστε για τις νομικές σας υποχρεώσεις απέναντι σε καταναλωτές, οι οποίες προκύπτουν από νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή στη χώρα σας;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ MONO)

- Πλήρως ενημερωμένος 1
- Καλά ενημερωμένος 2
- Όχι καλά ενημερωμένος ή 3
- Καθόλου ενημερωμένος; 4
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

Q16 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

Q19. Σε σχέση με την ασφάλεια προϊόντων, συνέβη οποιοδήποτε από τα ακόλουθα στην εταιρεία σας μάσα στους περασμένους 12 μήνες;

Παρακαλώ μη λάβετε υπόψη προϊόντα τροφίμων αυτή τη στιγμή.

- ναι 1
- όχι 2
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

- a)Λάβατε παράπονα πελατών για την ασφάλεια οποιονδήποτε προϊόντων που πωλήσατε.... 1 2 9
- b)Η ασφάλεια οποιονδήποτε προϊόντων που πωλούσατε ελέγθηκε από τις αρχές..... 1 2 9
- c)Υπήρξε ανάκληση ή απόσυρση οποιονδήποτε προϊόντων που πωλούσατε 1 2 9
- d)Εσείς, ως λιανικός πωλητής, διεξάγατε ελέγχους για να διαβεβαιωθείται ότι τα προϊόντα που πωλούσατε ήταν ασφαλή 1 2 9
- e)... Άλλες ενέργειες (αυθόρμητα) 1 2 9

Q20. Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα προϊόντα που δεν είναι τρόφιμα που πωλούνται στο παρόν στάδιο στην Κύπρο, εσείς προσωπικά πιστεύεται ότι...;

- ουσιαστικά όλα τα προϊόντα είναι ασφαλή, 1
- ένας μικρός αριθμός προϊόντων δεν είναι ασφαλή, ή 2
- ένας σημαντικός αριθμός προϊόντων δεν είναι ασφαλή; 3
- [ΔΓ/ΔΑ] 9