

ZA4810

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

**Country Specific Questionnaire
Greece**

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 METRON ANALYSIS S.A. 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

Θα μπορούσα να μιλήσω με το άτομο εκείνο που παίρνει αποφάσεις στην εταιρεία σας και είναι υπεύθυνο για τις πωλήσεις της εταιρείας ή τις αποφάσεις σε θέματα μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένων 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 κατάλληλο

05 - Άρνηση από θυρωρό - ΗΠΙΑ 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 METRON ANALYSIS S.A. 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 συμβόλαιο 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 κατάλληλο 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

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; (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 METRON ANALYSIS S.A.. 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

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;
(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 100
- 10-49.....1
- 50-249.....2
- 250-499.....3
- 500 ή περισσότερους4
- [ΔΓ/ΔΑ].....9

ΑΝ ΛΙΓΟΤΕΡΟΙ ΑΠΟ 10 ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΕ ΚΑΙ ΔΙΑΚΟΨΕ

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

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

- ναι.....1
- όχι2
- [ΔΓ/ΔΑ].....9

ΑΝ ΟΧΙ "ΝΑΙ" ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΕ ΚΑΙ ΔΙΑΚΟΨΕ

- D4. Εκτός της ΕΛΛΑΔΑΣ 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)

ΚΥΡΙΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

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

(ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΕ ΚΑΘΕ ΓΡΑΜΜΗ ΜΟΝΟ)

- ναι..... 1
- όχι 2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 9

- α) ηλεκτρονικό εμπόριο/ Διαδίκτυο 1 2 9
- β) ταχυδρομική παραγγελία 1 2 9
- γ) τηλεφωνικές πωλήσεις/τηλεφωνικό κέντρο (εξαιρείται το ηλεκτρονικό εμπόριο, π.χ πωλήσεις μέσω τηλεφώνου, αγορά μέσω τηλεόρασης)..... 1 2 9
- δ) πωλήσεις μέσω αντιπροσώπων που επισκέπτονται καταναλωτές στις οικίες τους 1 2 9
- ε) απευθείας λιανικές πωλήσεις (π.χ καταστήματα) 1 2 9

ASK ALL

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

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ)

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

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q1 ε) = 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 ΜΟΝΟ)

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

I ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΠΕΡΑ ΤΩΝ ΣΥΝΟΡΩΝ

Q5Με τον ορισμό 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 μετράνε ως πώληση πέρα των συνόρων.

Σε πόσες χώρες της ΕΕ κάνετε στη παρούσα φάση πωλήσεις πέρα των συνόρων σε τελικούς καταναλωτές;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ)

- Πωλώ μόνο σε καταναλωτές στην
ΕΛΛΑΔΑ 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, διακόσμηση02
- Οικιακές συσκευές03
- Ηλεκτρονικά προϊόντα04
- Βιβλία και οπτικοακουστικά είδη05
- Ρουχισμός και αξεσουάρ06
- Προϊόντα υγείας και ομορφιάς07
- Φαγητό και ποτό08
- Άλλες κατηγορίες προϊόντων09\
- Καμία από τις παραπάνω10
- Δεν πωλεί καμία από τις παραπάνω11
- [ΔΓ/ΔΑ]99

EK ΠΕΡΙΤΡΟΠΗΣ Q6-Q8

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q1 α) = 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 "μακρινές" 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]

Έχετε προηγουμένως αναφέρει ότι πωλείτε μόνο σε ΕΛΛΗΝΕΣ καταναλωτές. Θα ήθελα τώρα να σας ρωτήσω για την άποψη σας πάνω σε προβλήματα που εσείς σαν 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 ορισμένους νομικούς κανόνες που ρυθμίζουν συναλλαγές καταναλωτών από τη χώρα του καταναλωτή. Αυτοί οι κανόνες μπορεί να είναι διαφορετικοί από τους ΕΛΛΗΝΙΚΟΥΣ νόμους και μπορούν να προκαλέσουν επιπρόσθετα έξοδα συμμόρφωσης, συμπεριλαμβανομένων εξόδων απόκτησης σχετικής νομικής συμβουλής, αλλαγής υλικού μάρκετινγκ ή συμβολαίων, ή σε περίπτωση μη-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 παρεξηγήσεις 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

A – 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 που κυμαίνονται από επτά (7) εργάσιμες μέρες μέχρι δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές μέρες.

B – 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 πριν ή την ώρα σύναψης του συμβολαίου. Το περιεχόμενο, (π.χ πάντα να παρέχετε τη διεύθυνση σας), η χρονική στιγμή και η διαμόρφωση των πληροφοριών μπορεί να πρέπει να αλλάξει από εσάς 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.

D-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 συστημένη επιστολή.

E-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.

F-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.

G-Διαφορές μεταξύ Κρατών Μελών στη νομοθεσία τους όσον αφορά αγαθά που δεν πληρούν τους όρους του συμβολαίου 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 πληρεί τους όρους.

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 πωλείτε 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 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 σημαντικό4
- [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 έξοδα που προκύπτουν από παράδοση πέρα των συνόρων σε σύγκριση με τοπική παράδοση1 2 3 4 9
- d) Ενδεχόμενο ψηλότερο κόστος που σχετίζεται με την επίλυση παραπόνων και αντιθέσεων πέρα των συνόρων σε σύγκριση με τοπικά1 2 3 4 9
- e) Ενδεχόμενα ψηλότερα έξοδα λόγω ρίσκου για απάτη και μη-πληρωμές σε πωλήσεις πέρα των συνόρων σε σύγκριση με τοπικές πωλήσεις1 2 3 4 9
- f) Ενδεχόμενα ψηλότερα έξοδα για να εξασφαλίζεται ένα αποδοτικό σέρβις μετά την πώληση πέρα των συνόρων σε σύγκριση με το τοπικό σέρβις μετά την πώληση1 2 3 4 9

- g) Επιπλέον έξοδα 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 λίγο3
- Μειωνόταν λίγο2
- Μειωνόταν πολύ1
- [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 ΜΟΝΟ)

- καμία, δεν ενδιαφερόμαστε σε πωλήσεις πέρα των συνόρων 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

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

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ)

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

- Q15 Αλλάζοντας 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 ΜΟΝΟ)

- 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 ΕΛΛΑΔΑ 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 των προϊόντων, συνέβη κάτι από τα παρακάτω στην εταιρεία σας τους τελευταίους 12 μήνες;

Παρακαλώ μη συμπεριλάβετε τρόφιμα αυτή την φορά.

- ναι 1
- όχι 2
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

α)Λάβατε παράπονα από καταναλωτές σχετικά με την ασφάλεια για οποιοδήποτε από τα προϊόντα που πουλήσατε. 1 2 9

β)Η ασφάλεια οποιουδήποτε από τα προϊόντα που πουλούσατε ελέγχθηκε από τις Αρχές. 1 2 9

γ)Οποιοδήποτε από τα προϊόντα που πουλούσατε ανακλήθηκε ή αποσύρθηκε. 1 2 9

δ)Εσείς, ως πωλητής λιανικής, κάνατε οποιοδήποτε έλεγχο για να βεβαιωθείτε ότι οποιοδήποτε από τα προϊόντα που πουλούσατε ήταν ασφαλές. . 1 2 9

ε)..... Άλλη ενέργεια (αυθόρμητα) 1 2 9

Q20. Σκεπτόμενοι όλα τα προϊόντα, εκτός των τροφίμων, που κυκλοφορούν στην αγορά στην Ελλάδα αυτή την περίοδο, εσείς προσωπικά πιστεύετε ότι...

- Ουσιαστικά, όλα τα προϊόντα είναι ασφαλή..... 1
- ένας μικρός αριθμός προϊόντων είναι μη ασφαλή, ή 2
- ένας σημαντικός αριθμός προϊόντων είναι μη ασφαλή. 3
- [ΔΓ/ΔΑ] 9