

ZA5218

**Flash Eurobarometer 282
(Attitudes towards Crossborder Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Spain**

Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

CONSUMER SWITCHING

Q21. En general, ¿cómo cree Vd. que es de fácil comparar las ofertas de diferentes bancos cuando busca una cuenta corriente?

- Muy fácil..... 1
- Bastante fácil 2
- Bastante difícil 3
- Muy difícil 4
- NO TENGO CUENTA BANCARIA 5 IR A Q23
- [NS/NC]..... 9

Q22. ¿Ha intentado cambiar su cuenta corriente de un banco a otro en los últimos dos años?
SÓLO UNA RESPUESTA POSIBLE

- Sí, Vd. se cambió y fue fácil..... 1
- Sí, Vd. se cambió pero fue difícil 2
- Sí, Vd. intentó cambiarse pero lo dejó..... 3
- No, no lo intentó porque no está interesado en cambiarse..... 4
- No, no lo intentó porque pensó que podría ser demasiado difícil..... 5
- No, por otras razones 6
- [NS/NC]..... 9

Q23. En general, ¿cómo cree Vd. que es de fácil comparar ofertas de diferentes proveedores de electricidad?

- Muy fácil..... 1
- Bastante fácil 2
- Bastante difícil 3
- Muy difícil 4
- [Monopolio estatal / No aplicable] 8
- [NS/NC]..... 9

Q24. ¿Ha tratado de cambiar su proveedor de electricidad en los últimos dos años?
SÓLO UNA RESPUESTA POSIBLE

- Sí, Vd. se cambió y fue fácil..... 1
- Sí, Vd. se cambió pero fue difícil 2
- Sí, Vd. intentó cambiarse pero lo dejó..... 3
- No, no lo intentó porque no está interesado en cambiarse..... 4
- No, no lo intentó porque pensó que podría ser demasiado difícil..... 5
- No, por otras razones 6
- [Monopolio estatal / No aplicable] 8
- [NS/NC]..... 9

Q25. De lo siguiente, ¿qué ha hecho su actual proveedor de electricidad en los últimos 12 meses?
SÓLO UNA RESPUESTA POSIBLE

- Han aumentado el precio 1
- Han bajado el precio 2
- El precio del servicio sigue siendo el mismo..... 3
- No sabría decir si el precio del servicio ha cambiado..... 4
- [NS/NC]..... 9

DISTANCE SALES

AHORA ME GUSTARÍA PREGUNTARLE SOBRE UN TEMA DIFERENTE

Q1_A. Por favor, dígame si en los últimos 12 meses ha comprado a distancia algún bien o servicio en España o en algún otro lugar a través de Internet (página Web, e-mail, etc.)

[MÚLTIPLES RESPUESTAS POSIBLES]

- Sí, a un vendedor/proveedor ubicado en España 1
- Sí, a un vendedor/proveedor ubicado en otro país de la UE 2
- Sí, a un vendedor/proveedor ubicado fuera de la UE 3
- No 4
- [NS/NC]..... 9

Q1_B. Por favor, dígame si en los últimos 12 meses ¿ha comprado a distancia algún bien o servicio en España o en algún otro lugar a por teléfono?

[MÚLTIPLES RESPUESTAS POSIBLES]

- Sí, a un vendedor/proveedor ubicado en España 1
- Sí, a un vendedor/proveedor ubicado en otro país de la UE 2
- Sí, a un vendedor/proveedor ubicado fuera de la UE 3
- No 4
- [NS/NC]..... 9

Q1_C. Por favor, dígame si ¿en los últimos 12 meses ha comprado a distancia algún bien o servicio en España o en algún otro lugar a través del correo (catálogos, pedido postal, etc.)?

[MÚLTIPLES RESPUESTAS POSIBLES]

- Sí, a un vendedor/proveedor ubicado en España 1
- Sí, a un vendedor/proveedor ubicado en otro país de la UE 2
- Sí, a un vendedor/proveedor ubicado fuera de la UE 3
- No 4
- [NS/NC]..... 9

PREGUNTE SI Q1 A, B Ó C=2

Q1A. Usted dijo que compró algo a distancia (por teléfono, correo o internet) desde otro país de la UE. Por favor, dígame si quiera de forma aproximada, cuánto gastó en total en las cosas que compró a distancia en los últimos 12 meses.

- [_____]€ (or local currency)
- [NS/NC]..... 99999999

Q2. En los últimos 12 meses, ¿ha comprado algún artículo en otro país de la UE durante las vacaciones, o en algún viaje de negocios o de compras ?

- Sí..... 1
- No 2
- [NS/NC]..... 9

COMPLAINT

Q5. En los últimos 12 meses, ¿se ha encontrado Vd. con algún problema cuando ha comprado algo en España?

- Sí- y protesté sobre ello al vendedor/proveedor 1
- Sí- pero no protesté sobre ello al vendedor/proveedor 2
- No 3
- [NS/NC]..... 9

PREGUNTE SI Q5=1

Q6A. En general, ¿está usted satisfecho/a con la forma en la que el vendedor/ proveedor trató su(s) reclamación(es)?

- Muy satisfecho/a..... 4
- Bastante satisfecho/a..... 3
- No muy satisfecho/a 2
- Nada satisfecho/a 1
- [NS/NC]..... 9

PREGUNTE SI Q5=2

Q6B. ¿Cuál fue la razón principal por la que no presentó una queja?

- Era poco probable obtener una solución satisfactoria al problema con que se encontró 1
- El importe total era muy pequeño..... 2
- Vd. no sabía como o dónde quejarse 3
- Usted no se quejó al vendedor/proveedor pero fue directamente a una tercera parte (asociación de consumidores, abogado, junta de arbitraje, mediador, órgano de conciliación, a los tribunales) 4
- Otros 5
- [NS/NC]..... 9

PREGUNTAR SI Q6A=1 Ó 2

Q7. ¿Cómo procedió a continuación?

[MÚLTIPLES RESPUESTAS POSIBLES]

- 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 el caso a los tribunales..... 5
- Usted presentó una queja ante una autoridad pública (autoridad del consumidor, órgano regulador o autoridad local/regional)..... 6
- [Otros]..... 8

- [NS/NC]..... 9

PREGUNTAR SI Q6A=3 Ó 4

Q8. ¿Qué fue lo más importante que el minorista hizo para resolver satisfactoriamente su queja?
SOLAMENTE ES POSIBLE UNA RESPUESTA

- Reemplazó el producto 1
- Reparó el producto..... 2
- Devolvió el dinero 3
- Redujo el precio..... 4
- Otros 8
- [NS/NC]..... 9

PREGUNTE SI Q5=1

Q9. Pensando en la queja más reciente que Vd. presentó a un vendedor/proveedor o a una tercera parte, ¿cuál fue la principal razón de la queja?
[MÚLTIPLES RESPUESTAS POSIBLES]

- Calidad del producto (o servicio) 1
- Servicio post-venta o compensación 2
- Envío, suministro, instalación (incluyendo la atención al cliente) 3
- Precio, tarifa, factura o cuenta 4
- Cláusulas del contrato o garantías 5
- Publicidad engañosa, venta agresiva o prácticas fraudulentas..... 6
- La falta de información clara 7
- Incidente relacionado con productos o servicios poco seguros 8
- Aspectos éticos o medioambientales 9
- Cuestiones de privacidad 10
- Dificultades en la sustitución/ cambio de proveedor 11
- Otros 88
- [NS/NC]..... 99

Q10. ¿Podría decirme si está usted de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones siguientes? En España...

- Completamente de acuerdo..... 1
- De acuerdo 2
- En desacuerdo..... 3
- Completamente en desacuerdo 4
- [NS/NC]..... 9

- A. Es fácil resolver litigios 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 9
- B. Es fácil resolver litigios con vendedores /proveedores en los tribunales 1 2 3 4 9
- C. Usted confía en las organizaciones de
 consumidores independientes para la
 protección de sus derechos como consumidor 1 2 3 4 9
- D. Usted confía en los poderes públicos para proteger sus derechos como consumidor..... 1 2 3 4 9
- E. usted cree que está suficientemente protegido/a por las actuales medidas de protección de los consumidores 1 2 3 4 9

- F. En general, los vendedores/proveedores en España respetan sus derechos como consumidor..... 1 2 3 4 9
- G. Usted estaría más dispuesto/a a defender sus derechos si pudiera asociarse con otros consumidores que estuvieran quejándose sobre lo mismo 1 2 3 4 9
- H. 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 9

UNFAIR PRACTICE

Vamos va a hablar sobre Prácticas Comerciales Desleales - por ejemplo, anuncios que, o bien no han sido solicitados, son engañosos o incluso fraudulentos. Anuncios engañosos o capciosos son aquellos que contienen información falsa o presentan información objetivamente correcta pero de manera engañosa sobre los productos o servicios que venden; mientras que los anuncios fraudulentos en realidad intentan obtener dinero sin vender nada, por ejemplo, un fraude de lotería.

Q3A. ¿Se ha visto usted en alguna de las siguientes situaciones en los últimos 12 meses? Se ha encontrado con publicidad, promesas u ofertas comerciales no solicitadas (llamadas en frío, correos electrónicos spam, SMS comerciales, etc.)

- Sí..... 1
- No 2
- [NS/NC]..... 9

Q3B. ¿Se ha visto usted en alguna de las siguientes situaciones en los últimos 12 meses? Se ha encontrado con publicidad, promesas u ofertas engañosas o capciosas

- Sí..... 1
- No 2
- [NS/NC]..... 9

SI Q3B=1

Q3C. ¿Se ha visto usted en alguna de las siguientes situaciones en los últimos 12 meses? Ha contestado a un anuncio de publicidad u oferta que resultó ser engañosa o capciosa

- Sí..... 1
- No 2
- [NS/NC]..... 9

Q3D. ¿Se ha visto usted en alguna de las siguientes situaciones en los últimos 12 meses? Se ha encontrado con publicidad, promesas u ofertas fraudulentas

- Sí..... 1
- No 2
- [NS/NC]..... 9

SI Q3D=1

**Q3E. ¿Se ha visto usted en alguna de las siguientes situaciones en los últimos 12 meses?
Ha contestado a un anuncio de publicidad u oferta que resultó ser fraudulento/a**

- Sí..... 1
- No 2
- [NS/NC]..... 9

Q4. Las prácticas comerciales desleales puede adoptar muchas formas diferentes. Para cada una de las siguientes prácticas comerciales desleales, ¿podría decirme si se ha encontrado Vd. con esta práctica en los últimos 12 meses, en España o en otros países de la UE?

UNA RESPUESTA POR LÍNEA

- Sí..... 1
- No 2
- NS/NC 9

- A. Los llamados productos “gratis”(Por ejemplo - Productos anunciados como “gratuitos” cuando de hecho tienes que comprar otro producto para conseguir el producto “gratuito”)..... 1 2 9
- B. Afirmaciones engañosas sobre la salud 1 2 9
- C. Afirmaciones engañosas sobre la ecología 1 2 9
- D. Sorteos de premios o loterías engañosas..... 1 2 9
- E. Venta telefónica engañosa o agresiva 1 2 9
- F. Venta domiciliaria engañosa o agresiva 1 2 9
- G. Omisión de información sobre números de teléfono caros..... 1 2 9
- H. Entregas no solicitadas (le envían a Vd. algo que no había encargado) 1 2 9
- I. Sistemas piramidales 1 2 9
- J. Precio engañoso p.ej. cargos ocultos..... 1 2 9

NON-FOOD SAFETY

Vamos a hablar sobre productos no-alimenticios, tales como juguetes, cosméticos, electrodomésticos, herramientas, artículos de papelería, de cuidado infantil, vehículos a motor, ropa, etc.

Q10A. En los últimos 12 meses, ¿ha buscado Vd. activamente información sobre la seguridad de productos no alimentarios?

- Sí, buscó información 1
- No, no buscó esa información 2
- [NS/NC]..... 9

SI Q10A=1

**Q11A. ¿Dónde buscó información sobre seguridad de productos no-alimentarios?
[MÚLTIPLES RESPUESTAS POSIBLES]**

- En las páginas web o en las publicaciones de las autoridades de protección al consumidor..... 1
- En las páginas Web o en las publicaciones de organizaciones de consumidores 2
- En revistas, programas de radio o televisión especializados, etc..... 3
- Vd preguntó a los fabricantes o vendedores 4
- Vd. lee las etiquetas y los avisos de los productos (indicaciones, normas, advertencias) 5
- [Otros]..... 8
- [NS/NC] 9

Q12. Pensando en todos los productos no alimenticios que hay actualmente en el mercado español, ¿cree usted que...?

- 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] 4
- [NS/NC]..... 9

Q13. En los últimos 12 meses, ¿ha oído hablar de productos no alimenticios que hayan sido retirados del mercado?

- Sí..... 1
- No 2
- [NS/NC]..... 9

SI Q13=1

Q14A. ¿Dónde se enteró de la retirada?

[MÚLTIPLES RESPUESTAS POSIBLES]

- Por el boca a boca 1
- Por la televisión, radio, periódicos 2
- Por Internet 3
- Por avisos de advertencia en las tiendas 4
- Por contacto directo con el distribuidor 5
- [Otros]..... 8
- [NS/NC]..... 9

Q15. ¿Se ha visto afectado usted personalmente alguna vez por la retirada de un producto no alimentario del mercado?

- Sí..... 1
- No 2
- [NS/NC]..... 9

SI Q15=1

Q16A. ¿Qué hizo Vd. en esa situación?

[MÚLTIPLES RESPUESTAS POSIBLES]

- Vd. no tomó ninguna medida..... 1
- Usted contactó con el minorista/distribuidor 2
- Vd contactó con el fabricante 3
- Vd. contactó con las autoridades públicas nacionales 4
- Vd. contactó con una organización de consumidores 5
- Vd. tomó alguna otra medida..... 6
- [Otros]..... 8
- [NS/NC]..... 9

SI Q15=2

Q16B. ¿Qué haría Vd. si se viera afectado por la retirada de un producto no-alimenticio?
[MÚLTIPLES RESPUESTAS POSIBLES]

- No tomaría ninguna medida..... 1
- Contactaría con el minorista/distribuidor 2
- contactaría con el fabricante 3
- Contactaría con las autoridades públicas nacionales 4
- Contactaría con una organización de consumidores 5
- Haría algo distinto de las opciones mencionadas 6
- [Otros]..... 8
- [NS/NC]..... 9

PRIVACY NOTICE

Q17. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia se ha de leído los avisos de privacidad en sitios web?

- No he visitado ninguna página web en los últimos 12 meses..... 1 IR A Q26
- A menudo 2
- A veces 3
- Raramente..... 4
- Nunca..... 5
- [NS/NC]..... 9

SI Q17=2 Ó 3 Ó 4

Q18A. En general, ¿encontró Vd. que estos avisos de privacidad eran ...?

- Muy claros 1
- Bastante claros 2
- Bastante poco claros 3
- Muy poco claros 4
- [NS/NC]..... 9

SI Q17=5

Q18B. ¿Por qué no lee estos avisos?

- Pensé que serían demasiado largos..... 1
- Pensé que serían demasiado difíciles de leer 2
- No tuve tiempo 3
- Confiaba en el proveedor así que no necesitaba leerlos 4

- Pensé que la legislación del consumidor me protegería de todas formas 5
- Otros 8
- [NS/NC]..... 9

SI Q17=2 Ó 3 Ó 4

Q19. En los últimos 12 meses, ¿ha visitado una página web, o utilizado un servicio on-line, donde no se sentía seguro de que su privacidad estuviera lo suficientemente protegida; por ejemplo, que su información personal fuera registrada, compartida con terceros o se usara para fines distintos de aquellos para los que Vd. se había mostrado de acuerdo.

- A menudo 1
- A veces 2
- Raramente..... 3
- Nunca..... 4
- [NS/NC]..... 9

SÓLO SI Q19=1,2 Ó 3

Q20. ¿Utilizó la página Web/ servicio on-line a pesar de que tener estas inquietudes?

- Sí..... 1
- No 2
- [NS/NC]..... 9

FINANCIAL PRODUCTS

PARA TERMINAR ME GUSTARÍA HACERLE UN PAR DE PREGUNTAS SOBRE PRODUCTOS FINANCIEROS

Q26. Ahora estamos hablando sobre productos financieros. Cuando hablamos de simplificar los servicios financieros nos referimos a que puede ser difícil entenderlos así que deberían estructurarse de otra forma diferente para intentar resultar más claros para los consumidores. Esto podría, por ejemplo, referirse a cómo se cargan los honorarios o los intereses o a cómo se gana el dinero. Pensando en esto, ¿hasta qué punto está Vd. de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

- Completamente de acuerdo..... 1
 - De acuerdo..... 2
 - En desacuerdo..... 3
 - Completamente en desacuerdo 4
 - [Ni de acuerdo ni en desacuerdo] 5
 - [No uso este producto/servicio] 6
 - [NS/NC]..... 9
-
- A. Se necesita simplificar las pensiones 1 2 3 4 5 6 9
 - B. Se necesita simplificar las cuentas de ahorro 1 2 3 4 5 6 9
 - C. Se necesita simplificar las acciones/bonos..... 1 2 3 4 5 6 9
 - D. Se necesita simplificar otros productos de inversión..... 1 2 3 4 5 6 9
 - E. Se necesita simplificar las hipotecas 1 2 3 4 5 6 9
 - F. Se necesita simplificar los préstamos personales 1 2 3 4 5 6 9
 - G. Se necesita simplificar las tarjetas de crédito 1 2 3 4 5 6 9
 - H. Se necesita simplificar las cuentas corrientes 1 2 3 4 5 6 9
 - I. Se necesita simplificar las tarjetas de débito 1 2 3 4 5 6 9

b. Socio-demographic variables

D1. Sexo

[NO PREGUNTAR - MARCAR APROPIADAMENTE]

- [1] Hombre
- [2] Mujer

D2. ¿Qué edad tiene usted?

- [][] años
- [00] [Rehusa / No contesta]

D3. ¿Qué edad tenía usted cuando dejó de estudiar a tiempo completo?

[Escribir la EDAD EN LA QUE TERMINÓ LA EDUCACIÓN]

- [][] años
- [00] [AÚN ESTA ESTUDIANDO A TIEMPO COMPLETO]
- [01] [NUNCA HA ESTUDIADO A TIEMPO COMPLETO]
- [99] [Rehusa / No contesta]

D4. Considerando su actual ocupación, ¿diría usted que es autonomo, empleado, trabajador manual o diría que se encuentra sin una actividad profesional? Significa que usted es un...

[SI SE DA UNA RESPUESTA A LA PRINCIPAL CATEGORÍA, LEER LAS RESPECTIVAS SUBCATEGORÍAS]

- Autónomo

- i.e. :
- Agricultor, guarda bosques, pescador 11
 - propietario de tienda, artesano 12
 - Profesional (abogado, médico, contable, arquitecto,...) 13
 - Director de una empresa 14
 - otro 15

- Empleado

- i.e. :
- Profesional (Doctor, abogado, contable, arquitecto) 21
 - Miembro de la dirección general, directivo o alta dirección 22
 - Mando intermedio 23
 - Funcionario 24
 - Oficinista 25
 - otro empleado (vendedor, enfermera, etc..) 26
 - otro 27

- Trabajador manual

→ i.e. :	- supervisor/capataz (jefe de equipo, etc.).....	31
	- Trabajador manual.....	32
	- Trabajador manual no cualificado.....	33
	- otro.....	34

- Sin una actividad profesional

→ i.e. :	- Ama de casa / Responsable de las tareas del hogar.....	41
	- Estudiante (a tiempo completo).....	42
	- Jubilado.....	43
	- Buscando un trabajo.....	44
	- otro.....	45
	- [Rehúsa].....	99

B6. ¿Diría usted que vive en...

-	Pueblo o núcleo rural.....	1
-	Pequeña población.....	2
-	Población mediana.....	3
-	Gran población.....	4
-	Ciudad/capital.....	5
-	[NS/NC].....	9

B7. ¿Tiene Vd. conexión a Internet en su casa...

-	Sí.....	1
-	No.....	2