

ZA5218

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

**Country Specific Questionnaire
Greece**

Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

CONSUMER SWITCHING

Q21. Σε γενικές γραμμές, πόσο εύκολο νομίζετε ότι είναι να συγκρίνετε προσφορές από διαφορετικές τράπεζες όταν ψάχνετε ένα τρεχούμενο λογαριασμό;

- Πολύ εύκολο 1
- Αρκετά εύκολο 2
- Αρκετά δύσκολο 3
- Πολύ δύσκολο 4
- ΔΕΝ ΕΧΩ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ 5 ΠΗΓΑΙΝΕΤΕ ΣΤΗΝ Q23
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

Q22. Προσπαθήσατε να αλλάξετε τον τρεχούμενο λογαριασμό σας από μια τράπεζα σε άλλη μέσα στα τελευταία δύο χρόνια;

ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΠΙΘΑΝΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- Ναι, αλλάξατε και ήταν εύκολο 1
- Ναι, αλλάξατε αλλά ήταν δύσκολο 2
- Ναι, προσπαθήσατε να αλλάξετε αλλά τα παρατήσατε 3
- Όχι, δεν προσπαθήσατε γιατί δεν ενδιαφέρεστε να αλλάξετε 4
- Όχι, δεν προσπαθήσατε γιατί σκεφτήκατε πως θα ήταν πολύ δύσκολο 5
- Όχι, για άλλους λόγους 6
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

Q23. Γενικά, πόσο εύκολο νομίζετε ότι είναι να συγκρίνετε προσφορές από διάφορους προμηθευτές ηλεκτρισμού;

- Πολύ εύκολο 1
- Αρκετά εύκολο 2
- Αρκετά δύσκολο 3
- Πολύ δύσκολο 4
- [Κρατικό μονοπώλιο/ Δεν ισχύει] 8
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

Q24. Έχετε δοκιμάσει να αλλάξετε προμηθευτή ηλεκτρισμού μέσα στα τελευταία δύο χρόνια;

ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΠΙΘΑΝΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- Ναι, αλλάξατε και ήταν εύκολο 1
- Ναι, αλλάξατε αλλά ήταν δύσκολο 2
- Ναι, προσπαθήσατε να αλλάξετε αλλά τα παρατήσατε 3
- Όχι, δεν προσπαθήσατε γιατί δεν ενδιαφέρεστε να αλλάξετε 4
- Όχι, δεν προσπαθήσατε γιατί σκεφτήκατε πως θα ήταν πολύ δύσκολο 5

- Όχι, για άλλους λόγους..... 6
- [Κρατικό μονοπώλιο/ Δεν ισχύει] 8
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 9

Q25. Ποια από τα ακόλουθα έχει κάνει ο τωρινός παροχέας ηλεκτρισμού σας μέσα στους τελευταίους 12 μήνες;

MONO MIA ΠΙΘΑΝΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- Αύξησαν την τιμή..... 1
- Μείωσαν την τιμή..... 2
- Η τιμή της υπηρεσίας παρέμεινε η ίδια 3
- Δεν μπορείτε να πείτε κατά πόσο η τιμή της υπηρεσίας έχει αλλάξει..... 4
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 9

DISTANCE SALES

ΤΩΡΑ ΘΑ ΗΘΕΛΑ ΝΑ ΣΑΣ ΡΩΤΗΣΩ ΓΙΑ ΕΝΑ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟ ΘΕΜΑ.

Q1_A. Παρακαλώ πείτε μου αν αγοράσατε οποιαδήποτε αγαθά ή υπηρεσίες εξ' αποστάσεως μέσα στους τελευταίους 12 μήνες στην Ελλάδα ή κάπου αλλού μέσω του Διαδικτύου (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, κτλ.)

[ΠΙΘΑΝΕΣ ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ]

- Ναι, από πωλητή/παροχέα εγκατεστημένο στην Ελλάδα..... 1
- Ναι, από πωλητή/παροχέα εγκατεστημένο σε κάποια άλλη χώρα της E.E. 2
- Ναι, από πωλητή/παροχέα εγκατεστημένο εκτός της E.E. 3
- Όχι 4
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

Q1_B. Παρακαλώ πείτε μου αν έχετε αγοράσει οποιαδήποτε αγαθά ή υπηρεσίες εξ' αποστάσεως μέσα στους τελευταίους 12 μήνες στην Ελλάδα ή κάπου αλλού μέσω τηλεφώνου;

[ΠΙΘΑΝΕΣ ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ]

- Ναι, από πωλητή/παροχέα εγκατεστημένο στην Ελλάδα..... 1
- Ναι, από πωλητή/παροχέα εγκατεστημένο σε κάποια άλλη χώρα της E.E. 2
- Ναι, από πωλητή/παροχέα εγκατεστημένο εκτός της E.E. 3
- Όχι 4
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

Q1_C. Παρακαλώ πείτε μου αν έχετε αγοράσει οποιαδήποτε αγαθά ή υπηρεσίες εξ' αποστάσεως μέσα στους τελευταίους 12 μήνες στην Ελλάδα ή κάπου αλλού μέσω ταχυδρομείου (κατάλογο, παραγγελία ταχυδρομείου, κτλ.)?

[ΠΙΘΑΝΕΣ ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ]

- Ναι, από πωλητή/παροχέα εγκατεστημένο στην Ελλάδα..... 1
- Ναι, από πωλητή/παροχέα εγκατεστημένο σε κάποια άλλη χώρα της E.E. 2
- Ναι, από πωλητή/παροχέα εγκατεστημένο εκτός της E.E. 3
- Όχι 4
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q1 A, B Ή Γ = 2

Q1A. Είπατε ότι αγοράσατε κάτι εξ' αποστάσεως (μέσω τηλεφώνου, ταχυδρομείου ή διαδικτύου) από κάποια άλλη χώρα της ΕΕ. Παρακαλώ πείτε μου πόσα συνολικά ξοδέψατε για τα είδη που αγοράσατε εξ' αποστάσεως μέσα στους τελευταίους 12 μήνες, ακόμη και αν αυτό είναι ένα κατά προσέγγιση ποσό.

- [_____]€ (or local currency)
- [ΔΓ/ΔΑ] 999999999

Q2. Μέσα στους τελευταίους 12 μήνες έχετε αγοράσει οποιαδήποτε αγαθά, ενώ βρισκόσασταν σε διακοπές, ταξίδι αγορών ή επαγγελματικό ταξίδι σε μια άλλη χώρα της ΕΕ;

- Ναι 1
- Όχι 2
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

COMPLAINT

Q5. Μέσα στους τελευταίους 12 μήνες, έχετε αντιμετωπίσει οποιοδήποτε πρόβλημα όταν αγοράσατε κάτι στην Ελλάδα;

- Ναι - και παραπονέθηκα για αυτό στον πωλητή/ παροχέα 1
- Ναι - αλλά δεν παραπονέθηκα για αυτό στον πωλητή/ παροχέα 2
- Όχι 3
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q5 = 1

Q6A. Γενικά ήσασταν ικανοποιημένος/η ή όχι με τον τρόπο που αντιμετώπισε το/τα παράπονο/α σας ο πωλητής/παροχέας;

- Πολύ ικανοποιημένος/η 4
- Αρκετά ικανοποιημένος/η 3
- Όχι πολύ ικανοποιημένος/η 2
- Καθόλου ικανοποιημένος/η 1
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q5=2

Q6B. Ποιος ήταν ο κύριος λόγος για τον οποίο δεν υποβάλατε παράπονο;

- Ήταν απίθανο να υπάρξει ικανοποιητική αποκατάσταση του
 προβλήματος που αντιμετωπίσατε 1
- Τα εμπλεκόμενα χρηματικά ποσά ήταν υπερβολικά μικρά 2
- Δεν γνωρίζατε πώς ή πού να υποβάλετε το παράπονο σας 3
- Δεν παραπονεθήκατε στον πωλητή/ παροχέα, αλλά πήγατε απευθείας σε κάποιο τρίτο (σύνδεσμο καταναλωτών, δικηγόρο, διαιτησία, μεσολάβηση, συμβιβαστικό σώμα, σε δικαστήριο) 4
- Άλλο 5
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q6A = 1 Ή 2

Q7. Πως προχωρήσατε;

[ΠΙΘΑΝΕΣ ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ]

- Δεν κάνατε κάποιες περαιτέρω ενέργειες..... 1
- Ζητήσατε τη συμβουλή μίας ένωσης προστασίας καταναλωτών / μίας
 γραμμής βοήθειας προς τους καταναλωτές..... 2
- Ζητήσατε τη συμβουλή ενός δικηγόρου..... 3
- Καταφύγατε σε διαιτησία, μεσολάβηση, συμβιβαστικό σώμα 4
- Παραπέμψατε το θέμα στο δικαστήριο 5
- Παραπονεθήκατε σε μια δημόσια αρχή (αρχή καταναλωτών, ρυθμιστή ή τοπική/ περιφερειακή αρχή) 6
- [Άλλο]..... 8
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 9

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q6A = 4 Ή 3

Q8. Ποιο ήταν το πιο σημαντικό πράγμα που έκανε ο λιανοπωλητής για να διευθετήσει ικανοποιητικά το παράπονο σας ;
ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΠΙΘΑΝΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- Αντικατέστησε το προϊόν 1
- Επιδιόρθωσε το προϊόν 2
- Αποζημίωσε..... 3
- Μείωσε την τιμή 4
- Άλλο 8
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 9

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ Q5 = 1

Q9. Σκεφτόμενοι για το πιο πρόσφατο παράπονο που κάνατε σε ένα πωλητή ή παροχέα ή σε κάποιον τρίτο, ποιος ήταν ο κύριος λόγος για το παράπονο;
[ΠΙΘΑΝΕΣ ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ]

- Ποιότητα του προϊόντος (ή υπηρεσίας)..... 1
- Μετά την πώληση ή αποζημίωση..... 2
- Παράδοση, παροχή, εγκατάσταση (συμπεριλαμβανομένης της εξυπηρέτησης πελατών) 3
- Τιμή, δασμολόγιο, τιμολόγιο ή λογαριασμός..... 4
- Όροι συμβολαίου ή εγγυήσεις..... 5
- Παραπλανητική διαφήμιση, επιθετικές πωλήσεις ή δόλιες πρακτικές..... 6
- Έλλειψη ξεκάθαρων πληροφοριών 7
- Περιστατικό που σχετίζεται με μη-ασφαλή προϊόντα ή υπηρεσίες..... 8
- Ηθικές ή περιβαλλοντικές απόψεις..... 9
- Θέματα ιδιωτικού απόρρητου..... 10
- Δυσκολίες στην αλλαγή παροχέα 11
- Άλλο 88
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 99

Q10. Για κάθε μία από τις παρακάτω φράσεις, παρακαλώ πείτε μου αν συμφωνείτε ή διαφωνείτε με αυτή. Στην Ελλάδα...

- Συμφωνώ έντονα 1
- Συμφωνώ 2
- Διαφωνώ 3

- Διαφωνώ έντονα 4
 - [ΔΓ/ΔΑ] 9
- A. Είναι εύκολο να επιλυθούν διαφορές με πωλητές /παροχείς μέσω διαιτησίας, διαμεσολάβησης ή συμβιβαστικού σώματος (προϊόν που δεν λειτουργεί καλά, καθυστερημένη παράδοση / δεν έγινε παράδοση, κ .λ .π .) ... 1 2 3 4 9
- B. Είναι εύκολο να επιλυθούν διαφορές με πωλητές /παροχείς μέσω δικαστηρίων 1 2 3 4 9
- C. Εμπιστεύεστε ανεξάρτητες οργανώσεις καταναλωτών για να προστατέψουν τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή 1 2 3 4 9
- D. Εμπιστεύεστε τις δημόσιες αρχές για να προστατέψουν τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή 1 2 3 4 9
- E. Νιώθετε ότι είστε ικανοποιητικά προστατευμένος /η από τα υπάρχοντα μέτρα προστασίας καταναλωτή 1 2 3 4 9
- F. Γενικά, οι πωλητές /παροχείς στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή..... 1 2 3 4 9
- G. Θα ήσασταν πιο πρόθυμος/η να υπερασπιστείτε τα δικαιώματά σας, αν μπορούσατε να ενωθείτε με άλλους καταναλωτές που παραπονιούνταν για το ίδιο ζήτημα 1 2 3 4 9
- H. Έχετε αλλάξει τη συμπεριφορά σας ως καταναλωτής ως αποτέλεσμα μιας ιστορίας στα μέσα ενημέρωσης (π.χ αλλάξατε κατάσταση ή προϊόν)..... 1 2 3 4 9

UNFAIR PRACTICE

Τώρα θα μιλήσουμε για Άδικες Εμπορικές Πρακτικές - για παράδειγμα διαφημίσεις οι οποίες είναι είτε αυθαίρετες, παραπλανητικές ή ακόμη και απατηλές. Παραπλανητικές ή απατηλές διαφημίσεις είναι αυτές που περιέχουν ψευδείς πληροφορίες ή παρουσιάζουν αντικειμενικά ορθές πληροφορίες με ένα παραπλανητικό τρόπο για τα αγαθά ή υπηρεσίες που θα πωληθούν, ενώ οι δόλιες διαφημίσεις προσπαθούν να αποσπάσουν χρήματα χωρίς να πωλούν οτιδήποτε, για παράδειγμα μια απάτη με κληρώσεις.

Q3A. Σας έχει συμβεί οτιδήποτε από τα ακόλουθα μέσα στους τελευταίους 12 μήνες; Συναντήσατε αυθαίρετες εμπορικές διαφημίσεις, δηλώσεις ή προσφορές (ανεπιθύμητα τηλεφωνήματα από πωλητές, ανεπιθύμητα ηλεκτρονικά μηνύματα (spam), εμπορικά SMS κλπ)

- Ναι 1
- Όχι 2
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

Q3B. Σας έχει συμβεί οτιδήποτε από τα ακόλουθα μέσα στους τελευταίους 12 μήνες; Συναντήσατε παραπλανητικές ή απατηλές διαφημίσεις, δηλώσεις ή προσφορές

- Ναι 1
- Όχι 2
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

AN Q3B=1

Q3C. Σας έχει συμβεί οτιδήποτε από τα ακόλουθα μέσα στους τελευταίους 12 μήνες; Ανταποκριθήκατε σε μια διαφήμιση ή προσφορά που αποδείχθηκε ότι ήταν παραπλανητική ή απατηλή

- Ναι 1
- Όχι 2
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

**Q3D. Σας έχει συμβεί οτιδήποτε από τα ακόλουθα μέσα στους τελευταίους 12 μήνες;
Συναντήσατε δόλιες διαφημίσεις, δηλώσεις ή προσφορές**

- Ναι 1
- Όχι 2
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

AN Q3D=1

**Q3E. Σας έχει συμβεί οτιδήποτε από τα ακόλουθα μέσα στους τελευταίους 12 μήνες;
Ανταποκριθήκατε σε μια διαφήμιση ή προσφορά που αποδείχθηκε ότι ήταν δόλια**

- Ναι 1
- Όχι 2
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

Q4. Άδικες εμπορικές πρακτικές μπορούν να πάρουν πολλές διαφορετικές μορφές. Για κάθε μια από τις ακόλουθες άδικες εμπορικές πρακτικές, μπορείτε σας παρακαλώ να μου πείτε αν συναντήσατε αυτή την πρακτική μέσα στους τελευταίους 12 μήνες, στην Ελλάδα ή σε μια άλλη χώρα της ΕΕ;

ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΕ ΚΑΘΕ ΓΡΑΜΜΗ

- Ναι 1
- Όχι 2
- ΔΓ/ΔΑ 9

- A. Ούτως καλούμενα “δωρεάν” προϊόντα (Για παράδειγμα - Προϊόντα τα οποία διαφημίζονται ως “δωρεάν”, ενώ στην πραγματικότητα πρέπει να αγοράσεις κάποιο άλλο πράγμα για να πάρεις το “δωρεάν” προϊόν) 1 2 9
- B. Παραπλανητικοί ισχυρισμοί για τις επιπτώσεις ενός προϊόντος στην υγεία 1 2 9
- C. Παραπλανητικοί ισχυρισμοί για επίδραση προϊόντων στο περιβάλλον 1 2 9
- D. Παραπλανητικές κληρώσεις δώρων ή Παραπλανητικά λαχεία 1 2 9
- E. Παραπλανητικές ή επιθετικές τηλεφωνικές πωλήσεις 1 2 9
- F. Παραπλανητικές ή επιθετικές πωλήσεις στην πόρτα σας 1 2 9
- G. Παράλειψη πληροφοριών για ακριβά νούμερα τηλεφώνων 1 2 9
- H. Αυθαίρετες παραδόσεις (Να σας παραδοθεί κάτι που δεν παραγγείλατε) 1 2 9
- I. Σχέδιο πυραμίδας 1 2 9
- J. Παραπλανητική τιμή, π.χ κρυφές χρεώσεις 1 2 9

NON-FOOD SAFETY

Τώρα μιλάμε για μη φαγώσιμα, όπως παιχνίδια, καλλυντικά, οικιακές ηλεκτρικές συσκευές, εργαλεία, γραφική ύλη, προϊόντα φροντίδας παιδιού, μηχανοκίνητα οχήματα, ρούχα κτλ.

Q10A. Μέσα στους τελευταίους 12 μήνες, έχετε ενεργά κοιτάξει για πληροφορίες ασφάλειας για μη-φαγώσιμα προϊόντα;

- Ναι, κοιτάξατε για πληροφορίες 1
- Όχι, δεν κοιτάξατε για τέτοιες πληροφορίες 2
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

Av Q10A = 1

Q11A. Που κοιτάξατε για πληροφορίες ασφάλειας για μη-φαγώσιμα προϊόντα;
[ΠΙΘΑΝΕΣ ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ]

- Σε ιστοσελίδες ή σε εκδόσεις από αρχές προστασίας καταναλωτών 1
- Σε ιστοσελίδες ή σε εκδόσεις από οργανώσεις καταναλωτών 2
- Σε ειδικά προγράμματα τηλεόρασης, ραδιοφώνου, περιοδικά, κτλ. 3
- Ρωτήσατε τους παραγωγούς ή πωλητές 4
- Διαβάσατε τις ετικέτες και σημειώσεις πάνω στα προϊόντα (ειδοποιήσεις, πρότυπα, προειδοποιήσεις) 5
- [Άλλο] 8
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

Q12. Σκεφτόμενοι όλα τα μη-φαγώσιμα προϊόντα που σήμερα υπάρχουν στην αγορά της Ελλάδας, εσείς πιστεύετε ότι ...;

- Ουσιαστικά όλα τα προϊόντα είναι ασφαλή 1
- Ένας μικρός αριθμός προϊόντων είναι επικίνδυνα 2
- Ένας σημαντικός αριθμός προϊόντων είναι επικίνδυνα 3
- [Εξαρτάται από το προϊόν] 4
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

Q13. Κατά τους τελευταίους 12 μήνες, έχετε ακούσει για μη φαγώσιμα προϊόντα που αποσύρθηκαν από την αγορά;

- Ναι 1
- Όχι 2
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

AN Q13 = 1

Q14A. Που ακούσατε για την απόσυρση;
[ΠΙΘΑΝΕΣ ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ]

- Από στόμα σε στόμα 1
- Τηλεόραση, ραδιόφωνο, εφημερίδες 2
- Το Διαδίκτυο 3
- Προειδοποιητικές ανακοινώσεις σε καταστήματα 4
- Απευθείας επαφή με τον προμηθευτή 5
- [Άλλο] 8

- [ΔΓ/ΔΑ] 9

Q15. Έχετε επηρεαστεί ποτέ εσείς προσωπικά από την απόσυρση κάποιου μη φαγώσιμου προϊόντος από την αγορά;

- Ναι 1
- Όχι 2
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

AN Q15 = 1

Q16A. Τι κάνατε σε αυτή την περίπτωση;
[ΠΙΘΑΝΕΣ ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ]

- Δεν κινητοποιηθήκατε με κανένα τρόπο 1
- Επικοινωνήσατε με τον λιανικό πωλητή / διανομέα 2
- Επικοινωνήσατε με τον παραγωγό 3
- Επικοινωνήσατε με τις εθνικές δημόσιες αρχές 4
- Επικοινωνήσατε με μια οργάνωση καταναλωτών 5
- Κνητοποιηθήκατε με κάποιον άλλο τρόπο 6
- [Άλλο] 8
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

AN Q15 = 2

Q16B. Τι θα κάνατε αν είχατε επηρεαστεί από την απόσυρση κάποιου μη φαγώσιμου προϊόντος;
[ΠΙΘΑΝΕΣ ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ]

- Δεν θα κάνατε κάποια ενέργεια 1
- Θα επικοινωνούσατε με τον λιανικό πωλητή/ διανομέα 2
- Θα επικοινωνούσατε με τον παραγωγό 3
- Θα επικοινωνούσατε με τις εθνικές δημόσιες αρχές 4
- Θα επικοινωνούσατε με μια οργάνωση καταναλωτών 5
- Θα κάνατε κάτι άλλο εκτός από τις αναφερόμενες επιλογές 6
- [Άλλο] 8
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

PRIVACY NOTICE

Q17. Πόσο συχνά έχετε διαβάσει σε ιστοσελίδες προειδοποιήσεις για τη χρήση των προσωπικών σας δεδομένων μέσα στους τελευταίους 12 μήνες;

- Δεν έχω επισκεφτεί ιστοσελίδες μέσα στους τελευταίους 12 μήνες1 ΠΗΓΑΙΝΕΤΕ ΣΤΗΝ Q26
- Συχνά 2
- Μερικές φορές 3
- Σπάνια 4
- Ποτέ 5
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

AN Q17 = 2 ή 3 ή 4

Q18A. Γενικά, βρήκατε αυτές τις προειδοποιήσεις για τη χρήση των προσωπικών σας δεδομένων...;

- Πολύ σαφείς..... 1
- Αρκετά σαφείς..... 2
- Αρκετά ασαφείς..... 3
- Πολύ ασαφείς..... 4
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 9

AN Q17 = 5

Q18B. Γιατί δεν διαβάσατε αυτές τις ανακοινώσεις;

- Νόμιζα ότι θα ήταν πάρα πολύ μεγάλες..... 1
- Νόμιζα ότι θα ήταν δύσκολο να διαβαστούν..... 2
- Δεν είχα ώρα..... 3
- Εμπιστευόμουν τον παροχέα όποτε δεν υπήρχε ανάγκη να τις διαβάσω..... 4
- Νόμιζα ότι οι κανόνες Καταναλωτή θα με προστατεύαν έτσι και αλλιώς..... 5
- Άλλο..... 8
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 9

Av Q17 = 2 ή 3 ή 4

Q19. Μέσα στους τελευταίους 12 μήνες έχετε επισκεφθεί μια ιστοσελίδα, ή χρησιμοποιήσατε μια διαδικτυακή υπηρεσία, όπου δεν αισθανθήκατε πεπεισμένος ότι τα προσωπικά σας δεδομένα προστατεύονταν αρκετά: για παράδειγμα, οι προσωπικές σας πληροφορίες καταγράφηκαν, μοιράστηκαν σε τρίτους ή χρησιμοποιήθηκαν για σκοπούς διαφορετικούς από αυτούς που συμφωνήσατε.

- Συχνά..... 1
- Μερικές φορές..... 2
- Σπάνια..... 3
- Ποτέ..... 4
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 9

MONO AN Q19 = 1,2 ή 3

Q20. Χρησιμοποιήσατε την ιστοσελίδα/ διαδικτυακή υπηρεσία, ακόμη και αν είχατε αυτές τις ανησυχίες;

- Ναι..... 1
- Όχι..... 2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 9

FINANCIAL PRODUCTS

ΚΑΙ ΤΕΛΟΣ ΘΑ ΗΘΕΛΑ ΝΑ ΡΩΤΗΣΩ ΜΕΡΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Q26. Τώρα μιλάμε για χρηματοοικονομικά προϊόντα Όταν μιλάμε για απλοποιημένες οικονομικές υπηρεσίες, εννοούμε ότι μπορεί να είναι δυσνόητες, έτσι θα μπορούσαν να δομηθούν με ένα διαφορετικό τρόπο στην προσπάθεια να γίνουν πιο καθαρές για τον καταναλωτή. Αυτό για παράδειγμα θα μπορούσε να αφορά τον τρόπο που χρεώνονται τα τέλη ή οι τόκοι ή κερδίζονται τα χρήματα. Σκεφτόμενοι για αυτό, σε πιο βαθμό συμφωνείτε με τις ακόλουθες δηλώσεις;

- Συμφωνώ έντονα..... 1

- Συμφωνώ	2
- Διαφωνώ	3
- Διαφωνώ έντονα	4
- [Ούτε συμφωνώ/ ούτε διαφωνώ]	5
- [Δεν χρησιμοποιώ αυτό το προϊόν/ υπηρεσία]	6
- [ΔΓ/ΔΑ]	9
A. Οι συντάξεις πρέπει να απλοποιηθούν	1 2 3 4 5 6 9
B. Οι αποταμιευτικοί λογαριασμοί πρέπει να απλοποιηθούν	1 2 3 4 5 6 9
C. Οι μετοχές/ ομόλογα πρέπει να απλοποιηθούν	1 2 3 4 5 6 9
D. Άλλα επενδυτικά προϊόντα πρέπει να απλοποιηθούν	1 2 3 4 5 6 9
E. Οι υποθήκες πρέπει να απλοποιηθούν	1 2 3 4 5 6 9
F. Τα προσωπικά δάνεια πρέπει να απλοποιηθούν	1 2 3 4 5 6 9
G. Οι πιστωτικές κάρτες πρέπει να απλοποιηθούν	1 2 3 4 5 6 9
H. Οι τρεχούμενοι λογαριασμοί πρέπει να απλοποιηθούν	1 2 3 4 5 6 9
I. Οι χρεωστικές κάρτες πρέπει να απλοποιηθούν	1 2 3 4 5 6 9

b. Socio-demographic variables

D1. Φύλο

[ΜΗΝ ΡΩΤΗΣΕΤΕ - ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΑΝΑΛΟΓΑ]

- [1] Άντρας
- [2] Γυναίκα

D2. Πόσο χρονών είσαστε;

- [][] χρονών
- [00] [ΑΡΝΗΣΗ/ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕ]

D3. Πόσο χρονών ήσασταν όταν σταματήσατε την πλήρη εκπαίδευσή σας;

[Γράψτε ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ ΠΟΥ ΣΤΑΜΑΤΗΣΕ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ]

- [][].....χρονών
- [00] [ΑΚΟΜΗ ΣΕ ΠΛΗΡΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ]
- [01] [ΔΕΝ ΗΤΑΝ ΠΟΤΕ ΣΕ ΠΛΗΡΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ]
- [99] [ΑΡΝΗΣΗ/ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕ]

D4. Όσον αφορά την τωρινή εργασία σας, θα λέγατε ότι είστε αυτοαπασχολούμενος, υπάλληλος, εργάτης ή θα λέγατε ότι είσαστε χωρίς επαγγελματική δραστηριότητα; Σημαίνει ότι είστε...

[ΑΝ ΔΟΘΕΙ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΗΝ ΚΥΡΙΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ, ΔΙΑΒΑΣΕ ΤΙΣ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΕΣ ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ]

- Αυτοαπασχολούμενος

→ i.e. : - γεωργοκτηνοτρόφος, δασικός υπάλληλος, ψαράς 11
- ιδιοκτήτης καταστήματος, χειροτέχνης 12
- επαγγελματίας (δικηγόρος, ιατρός, λογιστής, αρχιτέκτονας, ...) 13
- διευθυντής εταιρείας..... 14
- άλλο 15

- Υπάλληλος

→ i.e. : - επαγγελματίας (υπάλληλος ιατρός, δικηγόρος, λογιστής, αρχιτέκτονας)21
- γενική διεύθυνση, διευθυντής ή ανώτατη διεύθυνση 22
- μεσαίο στέλεχος..... 23
- Δημόσιος υπάλληλος..... 24
- Υπάλληλος γραφείου 25
- άλλος υπάλληλος (πωλητής, νοσοκόμος/α κτλ...) 26
- άλλο 27

- Εργάτης

→ i.e. : - επόπτης/ επιστάτης (διευθυντής ομάδας κτλ...)..... 31
- Εργάτης..... 32
- Ανειδίκευτος εργάτης..... 33
- άλλο 34

- Χωρίς επαγγελματική δραστηριότητα

→ i.e. : - προσέχει το σπίτι 41
- μαθητής (πλήρη εκπαίδευση)..... 42
- συνταξιούχος 43
- γυρεύει δουλειά 44
- άλλο 45

- [Άρνηση]..... 99

B6. Θα λέγατε ότι ζείτε σε...;

- Χωριό..... 1
- Μικρή πόλη 2
- Μεσαίου μεγέθους πόλη 3
- Μεγάλη πόλη 4
- Πόλη/Πρωτεύουσα 5
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

B7. Έχετε διαθέσιμη σύνδεση διαδικτύου στο σπίτι...

- Ναι 1
- Όχι 2