

ZA5215

**Flash Eurobarometer 278
(Business Attitudes towards Enforcement and Redress
in the Internal Market)**

**Country Specific Questionnaire
Greece**

Flash 278

Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

B. Screeners

B1. Η εταιρεία σας πωλεί απευθείας σε τελικούς καταναλωτές;

- Ναι 1
- Όχι 2
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

[ΑΝ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΝΑΙ, ΝΑ ΤΕΡΜΑΤΙΣΤΕΙ Η ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ]

B2. Πόσους υπαλλήλους έχετε στην εταιρεία σας;

- Υπαλλήλους
- [ΔΓ/ΔΑ] 9999

[ΑΝ ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΑΠΟ 10, ΝΑ ΤΕΡΜΑΤΙΣΤΕΙ Η ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ]

C. Demos / background

C1. Ποιος ήταν ο κύκλος εργασιών της εταιρείας σας το 2008; (Η αν είναι δυνατόν από τη βάση δεδομένων)

- €
- Άρνηση 8888
- [ΔΓ/ΔΑ] 9999

C2. Έχετε μία νομική υπηρεσία ή δικηγόρο στην εταιρεία σας;

- Ναι 1
- Όχι 2
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

C3. Ποια από τα ακόλουθα κανάλια πωλήσεων χρησιμοποιείτε;

- Πωλήσεις εντός του καταστήματος 1
- Διαδίκτυο 2
- Τηλέφωνο 3
- Ταχυδρομείο 4

- Πωλήσεις από πόρτα σε πόρτα 5
- Άλλα κανάλια εκτός καταστήματος 6
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

C4. Ποια από τις ακόλουθες κατηγορίες προϊόντων είναι η μεγαλύτερη στις πωλήσεις σας; (Αν δεν είναι διαθέσιμο μέσω του κώδικα NACE)

- Φαγητό και ποτά 1
- Ρουχισμός, υποδήματα και αξεσουάρ (συμπεριλαμβανομένων κοσμημάτων και καλλυντικών) 2
- Έπιπλα, επιπλώσεις και διακοσμήσεις (συμπεριλαμβανομένων ειδών “φτιάξ’ το μόνος σου” και προϊόντων συντήρησης) 3
- Οικιακές συσκευές, ηλεκτρονικά είδη και είδη πληροφορικής τεχνολογίας 4
- Είδη ασχολιών ελεύθερου χρόνου (π.χ. βιβλία, οπτικοακουστικά υλικά, παιχνίδια...) 5
- Αυτοκίνητα, μηχανοκίνητα οχήματα και εξαρτήματα 6
- Άλλα είδη 7
- Οικονομικές υπηρεσίες 8
- Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες 9
- Υπηρεσίες ενέργειας και μεταφοράς 10
- Ξενοδοχεία και εστιατόρια 11
- Άλλες υπηρεσίες 12
- [ΔΓ/ΔΑ] 99

C5. Εκτός της ΕΛΛΑΔΑΣ σε πόσες χώρες της ΕΕ έχετε θυγατρικές ή καταστήματα λιανικής πώλησης;

- Χώρες
- [ΔΓ/ΔΑ] 99

C6. Σε πόσες χώρες της ΕΕ κάνετε στη παρούσα φάση πωλήσεις πέρα των συνόρων σε τελικούς καταναλωτές;

Με 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 προέλευση 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.

- Πωλώ μόνο σε καταναλωτές στην ΕΛΛΑΔΑ 0
- Χώρες
- [ΔΓ/ΔΑ] 99

C7. Αν οι διατάξεις 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;

- Καμία, δεν ενδιαφερόμαστε για πωλήσεις πέρα των συνόρων 0
- Χώρες
- [ΔΓ/ΔΑ] 99

A. Proposed questions for 2009 questionnaire

Πριν να αρχίσει η συνέντευξη, εξηγήστε στους ερωτώμενους ότι:

“Νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή” πρέπει να κατανοηθεί ως νομοθεσία που ασχολείται με τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών που δεν συμπεριλαμβάνει ασφάλεια προϊόντων. Όταν οι ερωτήσεις σχετίζονται με την ασφάλεια προϊόντων, θα δηλωθεί ρητά.

“Ασφάλεια προϊόντων” σχετίζεται μόνο με καταναλωτικά προϊόντα και δεν συμπεριλαμβάνει βιομηχανικά προϊόντα, ούτε τρόφιμα. Τα μη-ασφαλή προϊόντα δεν συνάδουν με πρότυπα ασφαλείας, δεν μιλούμε δηλαδή για όπλα ή μαχαίρια

“Καταναλωτικές αρχές” είναι εθνικές, περιφερειακές και τοπικές αρχές που ασχολούνται με δραστηριότητες επιτήρησης της αγοράς και άλλες δραστηριότητες που σχεδιάστηκαν για να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή και τη νομοθεσία ασφαλείας προϊόντων.

Information & awareness of legal obligations towards consumers

TREND

A1. Πόσο καλά ενημερωμένος είστε για τις νομικές σας υποχρεώσεις απέναντι σε καταναλωτές, οι οποίες προκύπτουν από τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή στη χώρα σας;

Με τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή εννοούμε νομοθεσία που ασχολείται με τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών που δεν συμπεριλαμβάνει ασφάλεια προϊόντων. Όταν οι ερωτήσεις σχετίζονται με την ασφάλεια προϊόντων, θα δηλωθεί ρητά.

Όλες οι απαντήσεις είναι αυστηρά ανώνυμες.

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

NEW

A2. Και πόσο καλά πληροφορημένοι νομίζετε ότι είναι οι καταναλωτές για τα δικαιώματά τους που προκύπτουν από τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή στη χώρα σας;

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

MODIFIED TREND

A3. Πόσο καλά πληροφορημένος είστε για τη νομοθεσία ασφαλείας προϊόντων;

Με ‘Ασφάλεια προϊόντων’ εννοούμε μόνο προϊόντα κατανάλωσης και δεν συμπεριλαμβάνονται βιομηχανικά προϊόντα, ούτε τρόφιμα. Με μη-ασφαλή προϊόντα εννοούμε προϊόντα που δεν

συνάδουν με πρότυπα ασφαλείας, όχι προϊόντα που δεν είναι ασφαλή εκ της φύσεώς τους, όπως τα όπλα ή μαχαίρια.

- Πλήρως ενημερωμένος..... 1
- Καλά ενημερωμένος..... 2
- Όχι καλά ενημερωμένος 3
- Καθόλου ενημερωμένος 4
- Δεν ισχύει επειδή δεν πουλάτε προϊόντα..... 5
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

TREND

A4. Γνωρίζετε που μπορείτε να βρείτε σχετικές πληροφορίες και συμβουλές για τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή είτε σχετικά με τη δική σας χώρα ή άλλες χώρες της ΕΕ;
[ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΠΙΘΑΝΕΣ ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ]

- Ναι, σχετικά με τη νομοθεσία στη δική μου χώρα..... 1
- Ναι, σχετικά με τη νομοθεσία σε άλλες χώρες της ΕΕ..... 2
- [Ναι, ανέφερε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή συγκεκριμένα] 3
- Όχι, ούτε για τη χώρα μου ούτε για άλλες χώρες της ΕΕ 4
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

NEW

A5. Μέσα στα προηγούμενα δύο χρόνια, έχετε ψάξει ενεργά για πληροφορίες ή συμβουλές για τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή (για παράδειγμα να έρθετε σε επαφή με τις αρχές καταναλωτών γραπτώς ή τηλεφωνικώς ή αναζητώντας σε ιστοσελίδες;)

- Ναι 1
- Όχι, έχω ήδη αυτές τις πληροφορίες, δεν υπήρχε ανάγκη να ψάξω για αυτές 2
- Όχι, διότι δεν χρειαζόμουν αυτές τις πληροφορίες..... 3
- Όχι, διότι δεν γνωρίζω από που να πάρω αυτές τις πληροφορίες..... 4
- Όχι, παρόλο που τέτοιες πληροφορίες θα ήταν χρήσιμες..... 5
- Όχι, για άλλους λόγους..... 6
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

Knowledge of consumer legislation

NEW

A6.

IF COUNTRY= FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI

Όσον αφορά την εξ αποστάσεως πώληση, δηλαδή όταν ένα προϊόν αγοράζεται από το διαδίκτυο, τηλεφωνικά ή ταχυδρομικά, πόσο μεγάλη είναι η περίοδος υπαναχώρησης στην χώρα σας;
Πόσες ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑΚΕΣ μέρες είναι;

.....Ημερολογιακές μέρες

IF COUNTRY= AT, BE, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO

Όσον αφορά την εξ αποστάσεως πώληση, δηλαδή όταν ένα προϊόν αγοράζεται από το διαδίκτυο, τηλεφωνικά ή ταχυδρομικά, πόσο μεγάλη είναι η περίοδος υπαναχώρησης στην χώρα σας;

Πόσες ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ημέρες είναι;

.....Εργάσιμες ημέρες

Η περίοδος υπαναχώρησης είναι το νομικό δικαίωμα του καταναλωτή να επιστρέψει ένα προϊόν αγορασμένο από το διαδίκτυο, τηλεφωνικά ή ταχυδρομικά μέσα σε κάποιο χρονικό πλαίσιο χωρίς να πληρώσει ένα αντίτιμο.

NEW

A7. Παρακαλώ συμπληρώστε σωστά την ακόλουθη δήλωση

Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ζητήσει να αντικατασταθεί ή να επιδιορθωθεί ένα ελαττωματικό προϊόν... (Να προσαρμοστεί εθνικά)

- Μέσα σε 1 χρόνο από την ημερομηνία της αρχικής αγοράς ή 1
- Μέσα σε 2 χρόνια από την ημερομηνία της αρχικής αγοράς ή 2
- Μέσα σε τουλάχιστον 2 χρόνια από την ημερομηνία της αρχικής αγοράς και μεγαλύτερο χρονικό διάστημα για συγκεκριμένα προϊόντα; 3
- [Κανένα από τα πιο πάνω]..... 4
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 9

NEW

A8. Παρακαλώ δηλώστε κατά πόσο οι ακόλουθες εμπορικές πρακτικές είναι απαγορευμένες ή όχι στην Ελλάδα;

- Απαγορευμένες..... 1
 - Δεν είναι απαγορευμένες..... 2
 - [ΔΓ/ΔΑ]..... 9
- A. Η συμπερίληψη τιμολογίου ή παρόμοιου εγγράφου σε προωθητικό υλικό η οποία αποσκοπεί στην απόσπαση χρημάτων..... 1 2 9
- B. Η διαφήμιση προϊόντων σε πολύ χαμηλές τιμές σε σύγκριση με άλλες προσφορές χωρίς να υπάρχει ικανοποιητική ποσότητα προϊόντων για πώληση..... 1 2 9
- C. Να γίνονται μεγαλοποιημένες δηλώσεις σε μια διαφήμιση..... 1 2 9
- D. Η περιγραφή ενός προϊόντος ως ‘δωρεάν’ παρόλο που είναι δωρεάν διαθέσιμο μόνο σε πελάτες που τηλεφωνούν σε ένα αριθμό τηλεφώνου υψηλής τιμολόγησης..... 1 2 9

NEW

A9. Παρακαλώ υποδείξτε κατά πόσο οι ακόλουθες δηλώσεις σχετικά με την ασφάλεια προϊόντων είναι ορθές ή όχι;

- Ορθό 1
 - Δεν είναι ορθό 2
 - [ΔΓ/ΔΑ]..... 9
- A. Μετά από αίτημα των αρχών, οι λιανοπωλητές πρέπει να συνεργάζονται με τις αρχές για την αποτροπή κινδύνων προερχόμενων από προϊόντα που παρείχαν..... 1 2 9
- B. Οι λιανοπωλητές πρέπει να ενημερώνουν αμέσως τις αρχές για οποιαδήποτε μη-ασφαλή προϊόντα που πωλούν..... 1 2 9

- C. Οι λιανοπωλητές πρέπει να ανακαλούν αμέσως μη-ασφαλή προϊόντα από τους πελάτες τους..... 1 2 9
- D. Οι λιανοπωλητές πρέπει να αποκαλύπτουν στις αρχές στοιχεία επικοινωνίας των παραγωγών/ εισαγωγέων μη-ασφαλών προϊόντων. 1 2 9

Compliance with consumer legislation

NEW

A10. Μέσα στους τελευταίους δώδεκα μήνες, έχετε συναντήσει δόλιες διαφημίσεις, δηλώσεις ή προσφορές που έχουν γίνει από ανταγωνιστές σας;

Δόλιες διαφημίσεις που προσπαθούν να αποσπάσουν λεφτά χωρίς να πουλούν οτιδήποτε.

- Ναι, σε αρκετές περιπτώσεις 1
- Ναι, μια ή δύο φορές 2
- Όχι 3
- [Δεν ισχύει]..... 8
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

NEW

A11. Μέσα στους τελευταίους δώδεκα μήνες, έχετε συναντήσει παραπλανητικές ή απατηλές διαφημίσεις, δηλώσεις ή προσφορές που έχουν γίνει από ανταγωνιστές σας;

Παραπλανητικές ή απατηλές διαφημίσεις είναι διαφημίσεις που περιέχουν ψευδείς πληροφορίες ή παρουσιάζουν αντικειμενικά σωστές πληροφορίες με παραπλανητικό τρόπο για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που θα πωληθούν.

- Ναι, σε αρκετές περιπτώσεις 1
- Ναι, μια ή δύο φορές 2
- Όχι 3
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

NEW

A12. Μέσα στους τελευταίους δώδεκα μήνες, υπέπεσε στην αντίληψη σας ότι ανταγωνιστές σας εις γνώση τους πώλησαν μη-ασφαλή προϊόντα;

- Ναι, σε αρκετές περιπτώσεις 1
- Ναι, μια ή δύο φορές 2
- Όχι 3
- Δεν ισχύει επειδή δεν πουλώ προϊόντα..... 4
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

NEW

A13. Μέσα στους τελευταίους δώδεκα μήνες, υπέπεσε στην αντίληψη σας ότι ανταγωνιστές σας προσπάθησαν να εξαναγκάσουν αδικαιολόγητα ή να πιέσουν καταναλωτές να αγοράσουν κάτι ή να υπογράψουν ένα συμβόλαιο;

- Ναι, σε αρκετές περιπτώσεις 1

- Ναι, μια ή δύο φορές 2
- Όχι 3
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

NEW

A14. Μέσα στους τελευταίους δώδεκα μήνες, υπέπεσε στην αντίληψη σας ότι ανταγωνιστές σας χρησιμοποίησαν όρους συμβολαίου που εσείς θα τους θεωρούσατε ως άδικους όρους συμβολαίου καταναλωτή;

Άδικοι όροι συμβολαίου είναι όροι που προκαλούν σημαντική δυσαναλογία στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτουν από το συμβόλαιο, προς ζημιά του καταναλωτή.

- Ναι, σε αρκετές περιπτώσεις 1
- Ναι, μια ή δύο φορές 2
- Όχι 3
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

NEW

A15. Τώρα, σκεφτόμενοι όλη τη νομοθεσία που σχετίζεται με τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών, παρακαλώ πείτε αν συμφωνείτε έντονα - συμφωνείτε - διαφωνείτε - διαφωνείτε έντονα με τις ακόλουθες δηλώσεις.

Σας επιβεβαιώνω ακόμη μία φορά ότι όλες οι απαντήσεις είναι αυστηρά ανώνυμες.

- Συμφωνώ έντονα 1
- Συμφωνώ 2
- Διαφωνώ 3
- Διαφωνώ έντονα 4
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

- A. Συμμορφώνεστε με τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή. 1 2 3 4 9
- B. Οι ανταγωνιστές σας συμμορφώνονται με τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή..... 1 2 3 4 9

NEW CORE

A16. Σε σχέση με τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή, συνέβηκε οτιδήποτε από τα ακόλουθα μέσα στα τελευταία δύο χρόνια;

(ΠΙΘΑΝΕΣ ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Ναι 1
- Όχι 2
- [Δεν ισχύει] 8
- [ΔΓ/ΔΑ] 9

- A. Επικοινωνήσαν μαζί σας οι αρχές καταναλωτών μέσα στο πλαίσιο ενός γενικού ελέγχου αναφορικά με τις εθνικές σας πωλήσεις 1 2 8 9

[AN Η ΧΩΡΑ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΤ Ή DE]

- B1. Επικοινωνήσαν μαζί σας οι αρχές καταναλωτών στο πλαίσιο ενός συγκεκριμένου ελέγχου αναφορικά με τις εθνικές σας πωλήσεις 1 2 8 9

[AN Η ΧΩΡΑ ΕΙΝΑΙ ΑΤ Ή DE]	
B2. Επικοινωνήσαν μαζί σας οι αρχές καταναλωτών ή οργανώσεις καταναλωτών στο πλαίσιο συγκεκριμένου ελέγχου αναφορικά με τις εθνικές σας πωλήσεις	
[AN Η ΧΩΡΑ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΤ Ή DE]	
C1. Ένας από τους ανταγωνιστές σας έχει γίνει το αντικείμενο ελέγχου από τις αρχές καταναλωτών.....	1 2 8 9
[AN Η ΧΩΡΑ ΕΙΝΑΙ ΑΤ Ή DE]	
C2. Ένας από τους ανταγωνιστές σας έχει γίνει το αντικείμενο ελέγχου από τις αρχές καταναλωτών ή από οργανώσεις καταναλωτών	
D. Έχετε πληροφορηθεί από τις αρχές καταναλωτών (ή από οργανώσεις καταναλωτών) ότι θεωρούν ότι εσείς παραβιάζετε τη νομοθεσία προστασίας των καταναλωτών. Για παράδειγμα, σε μία συνάντηση ή τηλεφώνημα με κάποιον αξιωματούχο, με αποστολή μίας επιστολής ή ηλεκτρονικού μηνύματος ενημερώνοντας σας για μη-συμμόρφωση με τη νομοθεσία, οδηγώντας σας σε δίκη, ή μέσω δικαστικής εντολής.....	1 2 8 9
E. Ένας από τους ανταγωνιστές σας έχει πληροφορηθεί από τις αρχές καταναλωτών (ή από οργανώσεις καταναλωτών) ότι αυτές θεωρούν ότι οι ανταγωνιστές σας παραβιάζουν τη νομοθεσία προστασίας των καταναλωτών.....	1 2 8 9
F. Σας έχουν επιβληθεί κυρώσεις από ένα αυτορυθμιζόμενο σώμα για έλλειψη σεβασμού προς τους συμφωνηθέντες κώδικες συμπεριφοράς/ κώδικες πρακτικής.....	1 2 8 9
G. Έχετε πληροφορηθεί από τα μέσα για παραβίαση της νομοθεσίας προστασίας των καταναλωτών στην αγορά σας.....	1 2 8 9
H. Επικοινωνήσαν μαζί σας οι αρχές καταναλωτών στο πλαίσιο ενός γενικού ελέγχου σχετικά με τις διασυνοριακές πωλήσεις σας.....	1 2 8 9
[AN Η ΧΩΡΑ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΤ Ή DE]	
I1. Επικοινωνήσαν μαζί σας οι αρχές καταναλωτών στο πλαίσιο ενός συγκεκριμένου ελέγχου σχετικά με τις διασυνοριακές πωλήσεις σας.....	1 2 8 9
[AN Η ΧΩΡΑ ΕΙΝΑΙ ΑΤ Ή DE]	
I2. Επικοινωνήσαν μαζί σας οι αρχές καταναλωτών ή οι οργανώσεις καταναλωτών στο πλαίσιο ενός συγκεκριμένου ελέγχου σχετικά με τις διασυνοριακές σας πωλήσεις	
J. Επικοινωνήσε μαζί σας ένα Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτών σχετικά με ένα συγκεκριμένο παράπονο καταναλωτή.....	1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A17. Σε σχέση με την ασφάλεια προϊόντων, συνέβηκε στην εταιρεία σας οτιδήποτε από τα ακόλουθα μέσα στα τελευταία δύο χρόνια;

- Ναι.....	1
- Όχι.....	2
- [ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ/ ΔΕΝ ΠΟΥΛΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ].....	8
- [ΔΓ/ΔΑ].....	9
A. Λάβατε παράπονα από καταναλωτές σχετικά με την ασφάλεια για οποιοδήποτε από τα προϊόντα που πουλήσατε.....	1 2 8 9
B. Οι αρχές έλεγξαν την ασφάλεια οποιωνδήποτε από τα προϊόντα που πωλούσατε.....	1 2 8 9

C. Οι αρχές σας ζητήσαν να αποσύρετε ή να ανακαλέσετε οποιαδήποτε από τα προϊόντα που πωλούσατε	1 2 8 9
D. Οι αρχές σας ζητήσαν να εκδώσετε δημόσια προειδοποίηση για την ασφάλεια οποιωνδήποτε από τα προϊόντα που πωλούσατε	1 2 8 9
E. Εσείς, ως πωλητής λιανικής, κάνατε οποιοδήποτε έλεγχο για να βεβαιωθείτε ότι οποιοδήποτε από τα προϊόντα που πωλούσατε ήταν ασφαλές.....	1 2 8 9
F. Άλλη ενέργεια (αυθόρμητα).....	1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A18. Οι ακόλουθες δηλώσεις σχετίζονται με την επιτήρηση της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή και τη νομοθεσία ασφάλειας προϊόντων. Παρακαλώ πείτε μου κατά πόσο συμφωνείτε έντονα - συμφωνείτε - διαφωνείτε - διαφωνείτε έντονα με τις ακόλουθες δηλώσεις.

- Συμφωνώ έντονα	1
- Συμφωνώ	2
- Διαφωνώ	3
- Διαφωνώ έντονα	4
- [ΔΓ/ΔΑ].....	9
A. Οι δημόσιες αρχές επιτηρούν ενεργά και διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή στον τομέα μου στη χώρα μου.	1 2 3 4 9
B. Οι δημόσιες αρχές επιτηρούν ενεργά και διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία ασφάλειας προϊόντων στον τομέα μου στη χώρα μου.....	1 2 3 4 9
C. Οι μη-κρατικοί οργανισμοί καταναλωτών επιτηρούν τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή στον τομέα μου στη χώρα μου.	1 2 3 4 9
D. Τα αυτορυθμιζόμενα σώματα επιτηρούν ενεργά το σεβασμό προς τους κώδικες συμπεριφοράς ή τους κώδικες πρακτικής στο δικό μου τομέα στη χώρα μου.	1 2 3 4 9
E. Τα μέσα συχνά αναφέρονται σε επιχειρήσεις που δεν σέβονται τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή.	1 2 3 4 9
F. Άλλαξα τις εμπορικές μου πρακτικές ως επακόλουθο μιας ιστορίας στα μέσα.	1 2 3 4 9

Complaints

NEW

A19. Ποια ήταν τα κύρια θέματα για τα οποία οι καταναλωτές έκαναν παράπονα μέσα στους τελευταίους δώδεκα μήνες;

[ΑΝΟΙΚΤΗ ΕΡΩΤΗΣΗ ΜΕ ΠΡΟΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ - 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
- Ιδιωτικά θέματα.....	10
- Δυσκολίες στην αλλαγή παροχέα	11
- Άλλα	12
- Καθόλου	98
- [ΔΓ/ΔΑ].....	99

NEW

A20. Τι ποσοστό των παράπονων που λάβατε μέσα στους τελευταίους δώδεκα μήνες μπορούσατε να επιλύσετε απευθείας με τους καταναλωτές προς ικανοποίηση τους;

- %	
- [ΔΓ/ΔΑ].....	999

Redress

TREND

A21. Μέσα στα τελευταία δύο χρόνια, εχετε χρησιμοποιήσει μηχανισμούς Εναλλακτικής Επίλυσης Αντιδικιών (ADR) (π.χ διαιτητές, μεσολαβητές, συνηγόρους του πολίτη, συμβιβαστικά σώματα, σώματα παραπόνων καταναλωτών, άλλα σώματα επίλυσης αντιδικιών εκτός δικαστηρίου) για να επιλύσετε αντιδικίες με καταναλωτές; (ΠΙΘΑΝΕΣ ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ, Να προσαρμοστεί για την Ελλάδα)

- Όχι, και δεν ξέρω κανένα από αυτούς τους μηχανισμούς	1
- Όχι, αλλά ξέρω μερικούς μηχανισμούς Εναλλακτικής Επίλυσης Αντιδικιών	2
- Όχι, αλλά είμαι μέλος κάποιου σώματος Εναλλακτικής Επίλυσης Αντιδικιών	3
- Ναι, έχω χρησιμοποιήσει μηχανισμούς Εναλλακτικής Επίλυσης Αντιδικιών	4
- Ναι, χρησιμοποιώ τακτικά αυτούς τους μηχανισμούς.....	5
- Ναι, μέσω του οργανισμού Εναλλακτικής Επίλυσης Αντιδικιών του οποίου είμαι μέλος	6
- [ΔΓ/ΔΑ].....	9

[AN A21=OXI]

NEW

A22a. Γιατί δεν έχετε χρησιμοποιήσει την Εναλλακτική Επίλυση Αντιδικιών; ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΕΝΑΛΛΑΞΕΤΕ - ΠΙΘΑΝΕΣ ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

- Θα ήσασταν διατεθειμένος να χρησιμοποιήσετε την Εναλλακτική Επίλυση Αντιδικιών, αλλά ποτέ δεν υπήρξε ανάγκη	1
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

- Δεν ξέρατε ότι η Εναλλακτική Επίλυση Αντιδικιών ήταν διαθέσιμη στη χώρα σας για τον τομέα σας	2
- Δεν αισθανθήκατε αρκετά πληροφορημένος για τη διαδικασία Εναλλακτικής Επίλυσης Αντιδικιών	3
- Δεν εμπιστευθήκατε τη διαδικασία Εναλλακτικής Επίλυσης Αντιδικιών	4
- Η Εναλλακτική Επίλυση Αντιδικιών είναι πάρα πολύ χρονοβόρα	5
- Η Εναλλακτική Επίλυση Αντιδικιών είναι πολύ ακριβή	6
- Προτιμήσατε να επιλύσετε το θέμα στο δικαστήριο	7
- Η Εναλλακτική Επίλυση Αντιδικιών δεν είναι διαθέσιμη στη χώρα σας για τον τομέα σας	8
- Άλλο	9
- [ΔΓ/ΔΑ]	99

[AN A21=ΝΑΙ]

NEW

A22b. Ποιο ήταν το αποτέλεσμα της τελευταίας σας υπόθεσης Εναλλακτικής Επίλυσης Αντιδικιών;

- Η διαμάχη διακανονίστηκε.....	1
- Η Εναλλακτική Επίλυση Αντιδικιών πήρε απόφαση/ άποψη αλλά εσείς αποφασίσατε να πάτε στο δικαστήριο	2
- Η Εναλλακτική Επίλυση Αντιδικιών πήρε απόφαση/ άποψη, αλλά ο καταναλωτής αποφάσισε να πάει στο δικαστήριο.....	3
- Η Εναλλακτική Επίλυση Αντιδικιών πήρε απόφαση/ άποψη αλλά εσείς δεν συμμορφωθήκατε και ο καταναλωτής δεν πήγε στο δικαστήριο	4
- [ΔΓ/ΔΑ]	9

[ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ]

NEW

A23. Μέσα στα τελευταία δύο χρόνια, σας έχουν πάει στο δικαστήριο για να διακανονίσετε διαμάχες με καταναλωτές;

[ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΠΙΘΑΝΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Ναι, από μεμονωμένους καταναλωτές	1
- Ναι, από ομάδα καταναλωτών ως μέρος συλλογικής υπόθεσης δικαστηρίου	2
- Ναι, από αντιπροσωπευτικό οργανισμό (δηλ. οργάνωση καταναλωτών ή εθνική αρχή) ως μέρος συλλογικής υπόθεσης δικαστηρίου	3
- Όχι	4
- [ΔΓ/ΔΑ]	9

NEW

A24. Θα προτιμούσατε να διακανονίσετε μια διαμάχη με ομάδα καταναλωτών για το ίδιο πρόβλημα μέσω...

[ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΠΙΘΑΝΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Μεμονωμένης Εναλλακτικής Επίλυσης Αντιδικιών ή	1
- Συλλογικής Εναλλακτικής Επίλυσης Αντιδικιών ή.....	2
- Μεμονωμένων δικαστικών προσφυγών ή	3
- Συλλογικών δικαστικών προσφυγών;.....	4
- [ΔΓ/ΔΑ]	9

Others

A25. Σκεφτόμενοι για όλα τα προϊόντα εκτός τροφίμων που είναι διαθέσιμα αυτή την περίοδο στην αγορά στην χώρα σας, νομίζετε ότι...;

[ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΠΙΘΑΝΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Ουσιαστικά όλα τα προϊόντα είναι ασφαλή	1
- Ένας μικρός αριθμός προϊόντων δεν είναι ασφαλή.....	2
- Ένας σημαντικός αριθμός προϊόντων δεν είναι ασφαλή	3
- [ΔΓ/ΔΑ]	9

NEW

A26. Είσατε μέλος κάποιου κώδικα συμπεριφοράς ή κώδικα πρακτικής σε σχέση με θέματα κατανάλωσης ή εμπόριου για τον τομέα σας/ την αγορά σας;

- Ναι	1
- Όχι	2
- [ΔΓ/ΔΑ]	9