

**ZA5467**

**Flash Eurobarometer 300 (Retailers' Attitudes Towards  
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire  
Greece**

# FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

---

## ΦΙΛΤΡΑ

- B1. Η εταιρεία σας πωλεί απευθείας σε τελικούς καταναλωτές;**
- Ναι ..... 1
  - Όχι ..... 2 *ΤΕΛΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ*
  - [ΔΓ/ΔΑ] ..... 9
- B2. Πόσους υπαλλήλους έχετε στην εταιρεία σας;**
- Υπαλλήλους → Αν λιγότερο από 10, η συνέντευξη πρέπει να τερματιστεί
  - [ΔΓ/ΔΑ] ..... 999999

## ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ

- D1. Σε πόσες χώρες της ΕΕ εκτός της ΕΛΛΑΔΑΣ έχετε θυγατρικές ή καταστήματα λιανικής πώλησης;**
- Χώρες [ΔΓ/ΔΑ] ..... 99
- D2. Ποιος ήταν ο κύκλος εργασιών της εταιρείας σας το 2009;**
- €
  - [ΔΓ/ΔΑ] ..... 999999999
- D3. Ποια από τα ακόλουθα κανάλια πωλήσεων χρησιμοποιείτε;**  
*[ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΕΙΝΑΙ ΠΙΘΑΝΕΣ]*
- Πωλήσεις εντός του καταστήματος ..... 1
  - Διαδίκτυο ..... 2
  - Τηλέφωνο ..... 3
  - Ταχυδρομείο ..... 4
  - Πωλήσεις από πόρτα σε πόρτα ..... 5
  - Άλλα εκτός του καταστήματος κανάλια ..... 6
  - [ΔΓ/ΔΑ] ..... 9
- D4. Ποια από τις ακόλουθες κατηγορίες προϊόντων είναι η μεγαλύτερη στις πωλήσεις σας;**  
*[ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΕΙΝΑΙ ΠΙΘΑΝΗ]*
- Φαγητό και ποτό ..... 1
  - Ρουχισμός, υποδήματα και αξεσουάρ  
(συμπεριλαμβανομένων κοσμημάτων και καλλυντικών) ..... 2
  - Έπιπλα, επιπλώσεις και διακοσμήσεις  
(συμπεριλαμβανομένων ειδών DIY και προϊόντων συντήρησης) ..... 3
  - Οικιακές συσκευές, ηλεκτρονικά είδη και είδη πληροφοριακής 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

**D5. Εκτός της ΕΛΛΑΔΑΣ σε πόσες χώρες της ΕΕ, εμπορεύεστε/ διαφημίζετε ενεργά προς τελικούς καταναλωτές;**

[ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ:

- [ ] [ ] Χώρες (0 – 26)
- [ΔΓ/ΔΑ] ..... 99

**D6. Σε πόσες γλώσσες της ΕΕ είσατε έτοιμοι στη παρούσα περίοδο για να πραγματοποιήσετε συναλλαγές με καταναλωτές;**

[ΔΙΑΒΑΣΤΕ– ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Μόνο στην ΕΛΛΗΝΙΚΗ γλώσσα..... 1
- ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ:
- [ ] [ ] Γλώσσες
  - [ΔΓ/ΔΑ] ..... 9

**ΚΥΡΙΩΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ  
ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΠΕΡΑ ΤΩΝ ΣΥΝΟΡΩΝ  
ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

**A1.** Σε πόσες χώρες της ΕΕ κάνετε στο παρόν πωλήσεις πέρα των συνόρων σε τελικούς καταναλωτές; *“Στον ορισμό μας, μια πώληση πέρα των συνόρων είναι μια πώληση μέσω τηλεφώνου, ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικού εμπορίου ή με μια επίσκεψη στο σπίτι σε ένα τελικό καταναλωτή (δηλαδή το ευρύ κοινό), που διαμένει σε διαφορετικό κράτος μέλος της ΕΕ από εκείνο του πωλητή. Η προέλευση των πωλουμένων προϊόντων δεν έχει σημασία. Πρωταρχικής σημασίας είναι ότι ο τελικός πελάτης κατοικεί σε μία διαφορετική χώρα της ΕΕ από τον πωλητή, όταν πραγματοποιείται η συναλλαγή. Οι πωλήσεις στα καταστήματα σε ανθρώπους από άλλη χώρα της ΕΕ, οι οποίοι βρίσκονται σε διακοπές ή σε ένα ταξίδι για ψώνια, δεν χαρακτηρίζονται ως διασυνοριακές συναλλαγές.”*

- Πωλώ μόνο σε καταναλωτές στην χώρα μου ..... 0
- [ ] [ ] Χώρες
- [ΔΓ/ΔΑ] ..... 99

**ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

**A2.** Παρακαλώ υποδείξτε μια εκτίμηση του ποσοστού του συνολικού κύκλου εργασιών σας από τις:  
**A. Πωλήσεις Ηλεκτρονικού εμπορίου / Διαδικτύου**

- [ ] [ ] [ ] %
- [ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ - -] ..... 888
- [ΔΓ/ΔΑ] ..... 999

**B. Άλλες πωλήσεις εξ αποστάσεως (μέσω τηλεφώνου, μέσω ταχυδρομείου, με κατ ‘οίκον επίσκεψη)**

- [ ] [ ] [ ] %

- [ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ - -] ..... 888
- [ΔΓ/ΔΑ] ..... 999

**[ΕΑΝ Η ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΕΙΝΑΙ ΆΛΛΗ ΑΠΟ “000” Ή “888” Ή “999” ΣΤΗΝ Α2\_Α.]**

**A3. 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 πωλήσεις μέσω διαδικτύου]..... 888
- [ΔΓ/ΔΑ] ..... 999

**[ΕΑΝ Η ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΕΙΝΑΙ ΆΛΛΗ ΑΠΟ “000” Ή “888” Ή “999” ΣΤΗΝ Α2\_Β.]**

**A4. 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 πωλήσεις εξ αποστάσεως σε καταναλωτές που εδρεύουν σε μία διαφορετική χώρα]..... 888
- [ΔΓ/ΔΑ] ..... 999

**ΜΕΤΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΠΕΡΑ ΤΩΝ ΣΥΝΟΡΩΝ ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

**A5. 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 σας ενδιέφερε να κάνετε διασυνοριακές πωλήσεις σε τελικούς καταναλωτές;**

- Καθόλου, δεν έχουμε κανένα ενδιαφέρον για πωλήσεις πέρα των συνόρων..... 0
- Χώρες
- [ΔΓ/ΔΑ] ..... 99

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΚΑΙ ΓΝΩΣΗ ΤΩΝ ΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

**A6. Πόσο καλά ενημερωμένος είστε για τις νομικές σας υποχρεώσεις απέναντι σε καταναλωτές, οι οποίες προκύπτουν από νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή στη χώρα σας; Με τη νομοθεσία προστασίας των καταναλωτών εννοούμε τη νομοθεσία που ασχολείται με τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών, η οποία δεν περιλαμβάνει την ασφάλεια των προϊόντων. Όταν οι ερωτήσεις αφορούν την ασφάλεια των προϊόντων, θα αναφέρονται καθαρά.**

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

**ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

**A7. Πόσο καλά πληροφορημένος είστε για τη νομοθεσία ασφάλειας προϊόντων;**

- Πλήρως ενήμερος ..... 1
- Καλά πληροφορημένος..... 2
- Όχι καλά πληροφορημένος ..... 3
- Καθόλου πληροφορημένος ..... 4
- Δεν ισχύει, επειδή δεν πωλείτε προϊόντα ..... 8

- [ΔΓ/ΔΑ] ..... 9

#### **ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

- A9. Πόσο καλά ενημερωμένοι είστε για τη νομοθεσία για την ασφάλεια των τροφίμων;**
- Πλήρως ενήμερος ..... 1
  - Καλά πληροφορημένος..... 2
  - Όχι καλά πληροφορημένος ..... 3
  - Καθόλου πληροφορημένος ..... 4
  - Δεν ισχύει, επειδή δεν πουλάτε προϊόντα τροφίμων..... 8
  - [ΔΓ/ΔΑ] ..... 9

#### **ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

- A10. 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– ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΕΙΝΑΙ ΠΙΘΑΝΕΣ]*
- 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

- A10b. Αν οι πρόνοιες των νόμων που ρυθμίζουν συναλλαγές με καταναλωτές ήταν οι ίδιες και στα 27 κράτη μέλη της ΕΕ νομίζετε ότι το δικό σας επίπεδο πωλήσεων πέρα των συνόρων θα...**  
*[ΔΙΑΒΑΣΤΕ– ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]*
- Αυξανόταν πολύ..... 4
  - Αυξανόταν λίγο ..... 3
  - Μειωνόταν λίγο ..... 2
  - Μειωνόταν πολύ..... 1
  - [Δεν θα άλλαζε]..... 8
  - [ΔΓ/ΔΑ] ..... 9

#### **ΓΝΩΣΗ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

##### **ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ**

- A11\_b. 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. Παρακαλώ δώστε την απάντησή σας σε ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ημέρες**
- Εργάσιμες ημέρες
  - 999
- A12\_a. Παρακαλώ συμπληρώστε σωστά την ακόλουθη δήλωση Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ζητήσει να επιδιορθωθεί ένα ελαττωματικό προϊόν...**
- 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 έτη από την ημερομηνία της αρχικής  
αγοράς και περισσότερο, για ορισμένα συγκεκριμένα  
προϊόντα ..... 3

- [Κανένα από τα πιο πάνω]..... 4
- [ΔΓ/ΔΑ] ..... 9

**ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

**A13.** Θα διαβάσω 4 δηλώσεις σχετικά με τη νομοθεσία στη χώρα μας όσον αφορά τις εμπορικές πρακτικές. Υπάρχουν απαγορευμένες και μη απαγορευμένες πρακτικές. Για κάθε δήλωση, σας παρακαλώ υποδείξτε εάν είναι απαγορευμένη ή όχι;

- Απαγορευμένη ..... 1
- Μη απαγορευμένη..... 2
- [ΔΓ/ΔΑ] ..... 9

- A. Η συμπερίληψη ενός τιμολογίου ή παρόμοιου εγγράφου το οποίο αναζητά πληρωμή, μέσα σε προωθητικό υλικό. .... 1 2 9
- B. Η διαφήμιση προϊόντων σε πολύ χαμηλή τιμή 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

**ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

**A14.** Θα διαβάσω 4 δηλώσεις σχετικά με τη νομοθεσία της χώρας σας που αφορούν την ασφάλεια των προϊόντων. Υπάρχουν αληθείς και ψευδείς δηλώσεις. Για κάθε δήλωση, θα μπορούσατε παρακαλώ να υποδείξετε, εάν είναι αληθής ή ψευδής;

- Αληθής ..... 1
- Ψευδής..... 2
- [Δεν ισχύει γιατί δεν πωλούμε προϊόντα] ..... 8
- [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 8 9
- B. Οι λιανοπωλητές δεν πρέπει να τοποθετούν μη ασφαλή προϊόντα στην αγορά..... 1 2 8 9
- C. Οι λιανοπωλητές πρέπει να ανακαλούν αμέσως μη-ασφαλή προϊόντα από τους πελάτες τους.1 2 8 9
- D. Οι λιανοπωλητές πρέπει να μπορούν να παρουσιάζουν τεχνικά έντυπα για τα χαρακτηριστικά ασφαλείας των προϊόντων που πωλούν..... 1 2 8 9

**ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

**A14bis.** Θα διαβάσω 4 δηλώσεις για τη νομοθεσία της χώρας σας σχετικά με την ασφάλεια των τροφίμων. Υπάρχουν αληθείς και ψευδείς δηλώσεις. Για κάθε δήλωση, θα μπορούσατε παρακαλώ να υποδείξετε αν είναι αληθής ή ψευδής;

- Αληθής ..... 1
- Ψευδής..... 2
- [Δεν ισχύει διότι δεν πωλούμε μη φαγώσιμα προϊόντα] ..... 8
- [ΔΓ/ΔΑ] ..... 9

- A. Όλες οι επιχειρήσεις που πωλούν τρόφιμα στους τελικούς καταναλωτές είναι υπεύθυνες για την ασφάλεια τους. .... 1 2 8 9
- B. Όλες οι επιχειρήσεις που πωλούν τρόφιμα στον τελικό καταναλωτή πρέπει να είναι σε θέση να εντοπίζουν και να ανιχνεύουν όλους τους προμηθευτές τους..... 1 2 8 9

- C. Όλες οι επιχειρήσεις που πωλούν τρόφιμα σε τελικούς καταναλωτές πρέπει να διαθέτουν και να εφαρμόζουν διαδικασίες συστήματος HACCP (Αξιολόγηση Κινδύνων και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου) για σκοπούς περιορισμού του κινδύνου. .... 1 2 8 9
- D. Η παρουσία ενός αλλεργιογόνου στα τρόφιμα πρέπει να τονίζεται μέσα από μια ειδική προειδοποίηση στην ετικέτα..... 1 2 8 9

## ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

### ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

- A15. Μέσα στους τελευταίους δώδεκα μήνες, έχετε έρθει σε επαφή με δόλιες διαφημίσεις, δηλώσεις ή προσφορές που έχουν γίνει από ανταγωνιστές σας;**
- Ναι, σε αρκετές περιπτώσεις ..... 1
  - Ναι, μια ή δύο φορές..... 2
  - Όχι..... 3
  - [ΔΓ/ΔΑ] ..... 9

### ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

- A16. Μέσα στους τελευταίους δώδεκα μήνες, έχετε έρθει σε επαφή με 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

### ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

- A17. Μέσα στους τελευταίους δώδεκα μήνες, υπέπεσε στην αντίληψη σας ότι ανταγωνιστές σας εις γνώση τους πώλησαν μη-ασφαλή προϊόντα; Μη-ασφαλή προϊόντα, εννοούμε τα καταναλωτικά προϊόντα, όχι βιομηχανικά ή φαγώσιμα προϊόντα που δεν συμμορφώνονται με τα πρότυπα ασφαλείας.**
- Ναι, σε αρκετές περιπτώσεις ..... 1
  - Ναι, μια ή δύο φορές..... 2
  - Όχι..... 3
  - Δεν ισχύει γιατί δεν πωλώ προϊόντα ..... 4
  - [ΔΓ/ΔΑ] ..... 9

### ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

- A18. Τώρα, σκεφτόμενοι όλες τις νομοθεσίες που σχετίζονται με τα οικονομικά ενδιαφέροντα των καταναλωτών, παρακαλώ πέστε 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

**ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

**A19. Σε σχέση με τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή, συνέβηκε οτιδήποτε από τα ακόλουθα μέσα στα τελευταία δύο χρόνια;**

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

A\_1. Επικοινωνήσαν μαζί σας οι αρχές καταναλωτών μέσα στο πλαίσιο ενός ελέγχου αναφορικά με τις εθνικές σας πωλήσεις ..... 1 2 9

B\_1. Ένας από τους ανταγωνιστές σας έχει γίνει το αντικείμενο ελέγχου από τις αρχές καταναλωτών. .... 1 2 9

**ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

C. 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 ενημερώνωντας σας για μη-συμμόρφωση με τη νομοθεσία, παίρνοντας σας στο δικαστήριο, ή μέσω δικαστικού διατάγματος.. ..... 1 2 9

**ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

D. “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 9

**ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

F. Έχετε πληροφορηθεί από τα μέσα για παραβίαση της νομοθεσίας προστασίας των καταναλωτών στην αγορά σας.. ..... 1 2 9

G\_1. Επικοινωνήσαν μαζί σας οι αρχές καταναλωτών στο πλαίσιο ενός ελέγχου σχετικά με τις διασυνοριακές πωλήσεις σας ..... 1 2 9

**ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

H. Επικοινωνήσε μαζί σας ένα Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτών σχετικά με ένα συγκεκριμένο παράπονο καταναλωτή ..... 1 2 9

**ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

**A20. Σε σχέση με την ασφάλεια προϊόντων, συνέβηκε οτιδήποτε από τα ακόλουθα στην εταιρεία σας μέσα στα τελευταία δύο χρόνια;**

- Ναι ..... 1
- Όχι..... 2
- [Δεν ισχύει, δεν πωλώ προϊόντα] ..... 8
- [ΔΓ/ΔΑ] ..... 9

A. Λάβατε παράπονα πελατών για την ασφάλεια οποιονδήποτε προϊόντων που πωλήσατε.... 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 λιανικός πωλητής, διεξάγατε οποιουσδήποτε ελέγχους για να διαβεβαιωθείτε ότι οποιαδήποτε από τα προϊόντα που πωλούσατε ήταν ασφαλή..... 1 2 8 9
- F. Άλλες ενέργειες (αυθόρμητα)..... 1 2 8 9

#### **ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

**A21. Οι ακόλουθες δηλώσεις αφορούν την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με την νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή και τη νομοθεσία για την ασφάλεια προϊόντων. Παρακαλώ πείτε αν συμφωνείτε έντονα, συμφωνείτε, διαφωνείτε ή διαφωνείτε έντονα με τις ακόλουθες δηλώσεις.**

- Συμφωνώ έντονα ..... 1
  - Συμφωνώ ..... 2
  - Διαφωνώ ..... 3
  - Διαφωνώ έντονα..... 4
  - [Δεν ισχύει, δεν πωλώ προϊόντα] ..... 8
  - [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 8 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 8 9
- C. Οι δημόσιες αρχές επιτηρούν ενεργά και διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία ασφάλειας των τροφίμων στον τομέα μου στη χώρα μου. .... 1 2 3 4 8 9
- D. Οι μη-κρατικοί οργανισμοί καταναλωτών επιτηρούν τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή στον τομέα μου στη χώρα μου. .... 1 2 3 4 8 9
- E. 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 8 9
- F. Τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης συχνά αναφέρονται σε επιχειρήσεις που δεν σέβονται τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή. .... 1 2 3 4 8 9
- G. Άλλαξα τις εμπορικές μου πρακτικές ως επακόλουθο μιας ιστορίας στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. .... 1 2 3 4 8 9

#### **ΕΠΑΝΟΡΘΩΣΗ**

**A22a. Μέσα στα τελευταία δύο χρόνια, εχετε χρησιμοποιήσει μηχανισμούς Εναλλακτικής Επίλυσης Αντιδικιών (ADR) (π.χ διαιτητές, μεσολαβητές, κρατικούς επιτρόπους, συμβιβαστικά σώματα, σώματα παραπόνων καταναλωτών, άλλα σώματα επίλυσης αντιδικιών εκτός δικαστηρίου) για να επιλύσετε αντιδικίες με καταναλωτές; (Πολλαπλές απαντήσεις πιθανές)**

- 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

**A23. Θα προτιμούσατε να διακανονίσετε μια διαμάχη με ομάδα καταναλωτών για το ίδιο πρόβλημα μέσω...;**

**ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΕΙΝΑΙ ΠΙΘΑΝΗ**

- Μεμονωμένης Εναλλακτικής Επίλυσης Αντιδικιών ή ..... 1
- Συλλογικής Εναλλακτικής Επίλυσης Αντιδικιών ή ..... 2
- Μεμονωμένες αγωγές δικαστηρίου ή ..... 3
- Συλλογικές αγωγές δικαστηρίου;?..... 4
- [ΔΓ/ΔΑ] ..... 9

**Άλλο**

**ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

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

*[ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΕΙΝΑΙ ΠΙΘΑΝΗ]*

- Ουσιαστικά όλα τα προϊόντα είναι ασφαλή..... 1
- Ένας μικρός αριθμός προϊόντων δεν είναι ασφαλή ..... 2
- Ένας σημαντικός αριθμός προϊόντων δεν είναι ασφαλή ..... 3
- Δεν ισχύει διότι δεν πωλούμε μη φαγώσιμα προϊόντα ..... 8
- [ΔΓ/ΔΑ] ..... 9

**ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ**

**A26. Σκεφτόμενοι όλα τα προϊόντα τροφίμων που υπάρχουν σήμερα στην αγορά της χώρας σας, νομίζετε ότι ...;**

*[ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΕΙΝΑΙ ΠΙΘΑΝΗ]*

- Ουσιαστικά όλα τα προϊόντα είναι ασφαλή..... 1
- Ένας μικρός αριθμός προϊόντων δεν είναι ασφαλή ..... 2
- Ένας σημαντικός αριθμός προϊόντων δεν είναι ασφαλή ..... 3
- Δεν ισχύει διότι δεν πωλούμε μη φαγώσιμα προϊόντα ..... 8
- [ΔΓ/ΔΑ] ..... 9