

**ZA5466**

**Flash Eurobarometer 299 (Consumer Attitudes Towards  
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire  
Spain**

# FLASH 299

## MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

### PREGUNTAR A TODOS

**Q1. 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 cualquiera de las siguiente formas?**

*[SON POSIBLES MÚLTIPLES RESPUESTAS]*

- 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
- A. Por Internet (página web, correo electrónico, etc.) ..... 1 2 3 4 9
- B. Por teléfono ..... 1 2 3 4 9
- C. Por correo (catálogos, pedido postal, etc.) ..... 1 2 3 4 9

TREND 2009

[PREGUNTE SI LA RESPUESTA ES "2" EN Q1 A Ó Q1B Ó Q1C]

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

- [ \_\_\_\_\_ ]€ (or local currency)
- [NS/NC] ..... 999999999

TREND 2009

### PREGUNTAR A TODOS

**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

TREND 2008

**Q3. Durante los últimos 12 meses ¿se le a dado a Vd. alguna de estas situaciones al comprar algo a distancia en España o en cualquier otro sitio?**

- Ocurrió ..... 1
- No ocurrió ..... 2
- [NS/NC] ..... 9

[ASK IF THE ANSWER IS 1 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C ]

- A. Un retraso en la entrega de algo comprado a un vendedor/proveedor ubicado en España ..... 1 2 9
- B. Vd. compró algo a un vendedor/proveedor ubicado en España y no se lo entregaron en absoluto ..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- C. Un retraso en la entrega de algo comprado a un vendedor/proveedor ubicado en otro país de la UE ..... 1 2 9
- D. Vd. compró algo a un vendedor/proveedor ubicado en otro país de la UE y no se lo entregaron en absoluto ..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 3 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- E. Un retraso en la entrega de algo comprado a un vendedor/proveedor ubicado fuera de la UE ..... 1 2 9
- F. Vd. compró algo a un vendedor/proveedor ubicado fuera de la UE y no se lo entregaron en absoluto ..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- G. Vd. quería comprar algo a un vendedor/proveedor ubicado en otro país de la UE pero el vendedor se negó a entregárselo o a vendersele a Vd. .... 1 2 9

TREND 2008

PREGUNTAR A TODOS

**Q4. ¿Ha comprado o contratado servicios financieros (p.ej. cuenta corriente, tarjetas de crédito, cuenta de ahorros, póliza de seguros, hipotecas, etc) a través de Internet, teléfono o por correo en los últimos 12 meses?**

*[SON POSIBLES MÚLTIPLES RESPUESTAS]*

- 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

TREND 2008

PREGUNTAR A TODOS

**Q5. Pensando en general sobre la compra de bienes o servicios a vendedores/proveedores ubicados en cualquier otro lugar dentro de la Unión Europea, a lo que nos referimos como “compras transfronterizas”, por favor dígame en qué medida está de acuerdo o desacuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones.**

- Totalmente de acuerdo ..... 1
- Más bien de acuerdo ..... 2
- Más bien en desacuerdo ..... 3
- Totalmente en desacuerdo ..... 4
- [NS/NC] ..... 9

- A. Usted está preparado para comprar bienes y servicios usando otro idioma de la Unión Europea 1 2 3 4 9
- B. Usted sabe dónde obtener información y asesoramiento sobre las compras transfronterizas en la Unión Europea ..... 1 2 3 4 9
- C. En los próximos 12 meses, tiene la intención de realizar compras transfronterizas por un valor superior a las que hubiera hecho en los últimos 12 meses..... 1 2 3 4 9
- D. Usted no está interesado en hacer ninguna compra transfronteriza por no estar seguro de sus derechos ..... 1 2 3 4 9
- E. Usted no está interesado en hacer ninguna compra transfronteriza por no tener acceso a Internet..... 1 2 3 4 9
- F. No está interesado en hacer ninguna otra transacción transfronteriza en la Unión Europea en los próximos 12 meses ..... 1 2 3 4 9
- G. Usted no está interesado en realizar una transacción transfronteriza porque le preocupa que puedan surgir dificultades si hubiera una necesidad de resolver problemas tales como: reclamaciones, devoluciones de productos defectuosos, etc. .... 1 2 4 3 9
- H. Usted no está interesado en hacer ninguna transacción transfronteriza porque le preocupa el que Vd. pudiera ser víctima de una estafa o fraude al comprar bienes o servicios ..... 1 2 3 4 9
- I. Usted no está interesado en hacer ninguna transacción transfronteriza porque le preocupa el envío ..... 1 2 3 4 9

TREND 2008

PREGUNTAR A TODOS

**Q6. Para cada uno de los siguientes, ¿tendría Vd. más confianza realizando compras a vendedores/proveedores ubicados en otro país de la Unión Europea, en España, o tendría la misma confianza en ambos casos?**

- Más confianza en vendedores de otro país de la UE ..... 1
- Más confianza en vendedores de España que en los de otro país de la UE ..... 2
- La misma confianza ..... 3
- [NS/NC] ..... 9

- A. Comprando bienes o servicios por Internet ..... 1 2 3 9
- B. Comprando bienes o servicios por teléfono o correo postal..... 1 2 3 9
- C. Comprando bienes o servicios a representantes comerciales en su hogar o trabajo ..... 1 2 3 9
- D. Comprando bienes o servicios a un vendedor/proveedor mientras está Vd. de vacaciones, en un viaje de compras o un viaje de negocios ..... 1 2 3 9

**Q7. Actualmente, cuando usted compra un bien o un servicio a un vendedor/proveedor en el extranjero, su transacción está igualmente regida por las leyes del vendedor/ proveedor.**

**En dichas transacciones se aplicaría un único conjunto europeo de normas sin tomar en cuenta dónde están establecidos vendedor/proveedor. ¿Estaría Vd. más dispuesto, igualmente dispuesto o menos dispuesto a realizar tales compras transfronterizas:**

- Más dispuesto ..... 1
- Igualmente dispuesto..... 2
- Menos dispuesto..... 3
- [NS/NC] ..... 9

- A. ... en situaciones de comercio electrónico ..... 1 2 3 9
- B. ... en situaciones de compras en un establecimiento de la empresa ..... 1 2 3 9

TREND 2009

PREGUNTAR A TODOS

**Q8. ¿Se ha visto usted en alguna de las siguientes situaciones en los últimos 12 meses?**

*[SON POSIBLES MÚLTIPLES RESPUESTAS]*

- Sí..... 1
- No..... 2
- [NS/NC] ..... 9

A. Se ha encontrado con publicidad, promesas u ofertas comerciales no solicitadas (llamadas en frío, correos electrónicos spam, SMS comerciales, etc.) ..... 1 2 9

B. Se ha encontrado con publicidad, promesas u ofertas engañosas o capciosas ..... 1 2 9

[PREGUNTA C CUANDO "SÍ" EN EL ITEM B]

C. Ha contestado a un anuncio de publicidad u oferta que resultó ser engañosa o capciosa..... 1 2 9

D. Se ha encontrado con publicidad, promesas u ofertas fraudulentas..... 1 2 9

[PREGUNTE E CUANDO "SÍ" EN EL ITEM D]

E. Ha contestado a un anuncio de publicidad u oferta que resultó ser fraudulento/a ..... 1 2 9

TREND 2009

PREGUNTAR A TODOS

**Q9. 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/ fabricante ..... 1
- Sí- pero no protesté sobre ello al  
vendedor/proveedor/fabricante ..... 2
- No..... 3
- [NS/NC] ..... 9

TREND 2009

[PREGUNTE SI Q9=1]

**Q10A. En general, ¿quedó usted satisfecho/a con la forma en la que el vendedor/ proveedor/fabricante 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

TREND 2009

[PREGUNTE SI Q9=2]

**Q10B. ¿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
- Las cantidades implicadas eran demasiado pequeñas ..... 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]..... 8
- [NS/NC] ..... 9

TREND 2009

[PREGUNTAR SI Q10A=1 Ó 2]

**Q11. ¿Cómo procedió a continuación?**

*[SON POSIBLES MÚLTIPLES RESPUESTAS]*

- 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

TREND 2009

PREGUNTAR A TODOS

**Q12. ¿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

AHORA ME GUSTARÍA PREGUNTARLE SOBRE OTRO TEMA DIFERENTE.

TREND 2009

**PREGUNTAR A TODOS**

**Q13. 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

NEW

**PREGUNTAR A TODOS**

**Q14. Y pensando en todos los productos alimenticios que están actualmente en el mercado español, ¿piensa Vd. que...?**

- Esencialmente todos los productos alimenticios son seguros ..... 1
- Un pequeño número de productos alimenticios no es seguro ..... 2

- Un número significativo de productos alimenticios no son seguros ..... 3
- [Depende del producto]..... 4
- [NS/NC] ..... 9

MODIFIED 2009  
PREGUNTAR A TODOS

**Q15. ¿Alguna vez se ha visto personalmente afectado por la retirada de un producto del mercado?**

- Sí - de un producto no alimenticio ..... 1
- Sí - de un producto alimenticio..... 2
- SÍ, DE AMBOS ..... 3
- No..... 4
- [NS/NC] ..... 9

TREND 2009  
[PREGUNTAR SI Q15 ES "1" Ó "2" Ó "3"]

**Q16A. ¿Qué hizo Vd. en esa situación?**

*[SON POSIBLES MÚLTIPLES RESPUESTAS]*

- 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] ..... 7
- [NS/NC] ..... 9

TREND 2009  
[PREGUNTAR SI Q15 ES "4" Ó "9"]

**Q16B. ¿Qué haría Vd. si se viera afectado por la retirada de un producto no-alimenticio?**

*[SON POSIBLES MÚLTIPLES RESPUESTAS]*

- 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] ..... 7



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

TREND 2010

PREGUNTAR A TODOS

**Q17. Considerando todo lo que usted compró la semana pasada; ¿influyó en su elección el impacto medioambiental de algún producto (o servicio)?**

- Sí..... 1
- No..... 2
- [NS/NC] ..... 9

TREND 2010

PREGUNTAR A TODOS

**Q18. Si tiene en cuenta el impacto medioambiental al comprar un producto/servicio, ¿dónde le gustaría que se mostraran los impactos medioambientales de productos (o servicios)?**

- No - No consideraría los impactos medioambientales de productos (o servicios) ..... 1
- En el producto (si no fuera un servicio) ..... 2
- Se mostrara en la tienda / cuando se me vende ..... 3
- En Internet/ página web/sitio web ..... 4
- [NS/NC] ..... 9

**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
- [ 0 0 ] ..... [AÚN ESTA ESTUDIANDO A TIEMPO COMPLETO]
- [ 0 1 ] ..... [NUNCA HA ESTUDIADO A TIEMPO COMPLETO]
- [ 9 9 ] ..... [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 - UNA SOLA RESPUESTA]**

**- 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
<b>- Empleado</b>	
→ 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
<b>- Trabajador manual</b>	
→ i.e. : - supervisor/capataz (jefe de equipo, etc...).....	31
- Trabajador manual.....	32
- Trabajador manual no cualificado .....	33
- otro .....	34
<b>- Sin una actividad profesional</b>	
→ 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
- [Rechúsa] .....	99

TREND 2009

**B6. ¿Diría usted que vive en...**

- Pueblo o núcleo rural.....	1
- Pequeña población .....	2
- Población de tamaño medio .....	3
- En una gran población.....	4
- Ciudad/capital .....	5
- [NS/NC] .....	9

TREND 2009

**B7. ¿Tiene Ud. conexión a Internet en su casa...**

- Sí.....	1
- No.....	2
- [NS/NC] .....	9