

**ZA5943**

**Flash Eurobarometer 397  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire  
Cyprus**

**FL 397 - Consumers - CY**

D1 Πόσων χρονών είστε;

(ΚΑΤΑΓΡΑΦΤΕ - ΑΝ "ΑΡΝΗΣΗ" ΚΩΔΙΚΟΣ '99')

--	--

D2 ΦΥΛΟ

Αντρας	1
Γυναίκα	2

Συμπεριφορές καταναλωτών αναφορικά με το διασυνοριακό εμπόριο και την προστασία των καταναλωτών

ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

--

D6 Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για προσωπικούς σκοπούς;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Κάθε μέρα ή σχεδόν κάθε μέρα	1
Τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα (αλλά όχι κάθε μέρα)	2
Τουλάχιστον μια φορά τον μήνα (αλλά όχι κάθε εβδομάδα)	3
Λιγότερο από μια φορά τον μήνα	4
Σχεδόν ποτέ	5
Ποτέ	6
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	7

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q1 ΑΝ «ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ», κωδικοί 1 έως 5 στην D6

Q1: Ο ΚΩΔΙΚΟΣ 4 ΕΙΝΑΙ ΕΝΑΣ ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ

ΕΜΠΟΡΟΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΠΩΛΗΤΗΣ ΕΝΟΣ ΑΓΑΘΟΥ (ΕΙΤΕ ΠΡΟΚΕΙΤΑΙ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΙΤΕ ΓΙΑ ΙΣΤΟΤΟΠΟ) / ΠΑΡΟΧΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΠΩΛΗΤΗΣ ΜΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (ΕΙΤΕ ΠΡΟΚΕΙΤΑΙ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΙΤΕ ΓΙΑ ΙΣΤΟΤΟΠΟ)

--

Q1 Τους τελευταίους 12 μήνες, αγοράσατε οποιαδήποτε αγαθά ή υπηρεσίες μέσω διαδικτύου;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΠΙΘΑΝΕΣ ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ)

Ναι, από ένα έμπορο λιανικής πώλησης ή πάροχο υπηρεσιών εγκατεστημένο στην Κύπρο	1,
Ναι, από ένα έμπορο λιανικής πώλησης ή πάροχο υπηρεσιών εγκατεστημένο σε άλλη χώρα της ΕΕ	2,
Ναι, από ένα έμπορο λιανικής πώλησης ή πάροχο υπηρεσιών εγκατεστημένο εκτός ΕΕ	3,
Όχι	4,

Ναι, κάνατε ηλεκτρονικές αγορές, αλλά δεν ξέρετε πού είναι εγκατεστημένος ο έμπορος λιανικής πώλησης ή ο πάροχος υπηρεσιών (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)

5,  
6,

ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)

Q14 FL358 MODIFIED TREND

ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

Q2 Τους τελευταίους 12 μήνες, έχετε αγοράσει οποιαδήποτε αγαθά ή υπηρεσίες μέσω καναλιών, εκτός από το διαδίκτυο, από έναν έμπορο λιανικής πώλησης ή έναν πάροχο υπηρεσιών που βρίσκεται σε άλλη χώρα της ΕΕ;

(ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ναι

1

Όχι

2

ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)

3

NEW

Q3: ΚΑΝΕΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 6

Q3 Πόσο έντονα συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε μία από τις παρακάτω δηλώσεις; Στην Κύπρο ...

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΝΑ ΦΡΑΣΗ)

		Συμφωνώ έντονα	Συμφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ έντονα	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)
1	Εμπιστεύεστε τις δημόσιες αρχές ότι θα προστατέψουν τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή	1	2	3	4	5
2	Γενικά, οι έμποροι λιανικής πώλησης και οι πάροχοι υπηρεσιών σέβονται τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή	1	2	3	4	5
3	Εμπιστεύεστε μη κυβερνητικές οργανώσεις καταναλωτών ότι θα προστατέψουν τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή	1	2	3	4	5

4	Είναι εύκολο να διευθετηθούν διαφορές με εμπόρους λιανικής πώλησης και παρόχους υπηρεσιών μέσω εξωδικαστικού οργάνου (πχ διαιτησία, διαμεσολάβηση ή συμβιβαστικό σώμα)	1	2	3	4	5
5	Είναι εύκολο να διευθετηθούν διαφορές με εμπόρους λιανικής πώλησης και παροχείς υπηρεσιών μέσω δικαστηρίων	1	2	3	4	5
6	Οι περισσότεροι περιβαλλοντικοί ισχυρισμοί για αγαθά ή υπηρεσίες είναι αξιόπιστοι	1	2	3	4	5

Q1.1, Q1.2, Q1.4, Q1.5, Q1.6 FL358 MODIFIED TREND

ΔΙΑΒΑΣΤΕ: Η «Ασφάλεια προϊόντων» σχετίζεται μόνο με καταναλωτικά προϊόντα και δεν περιλαμβάνει βιομηχανικά προϊόντα. Τα μη ασφαλή προϊόντα είναι αυτά που δεν συμμορφώνονται με τα πρότυπα ασφάλειας. Εδώ δεν μιλάμε για π.χ. τουφέκια ή μαχαίρια.

Q4 Σκεπτόμενοι όλα τα μη-φαγώσιμα προϊόντα που σήμερα υπάρχουν στην αγορά της Κύπρου, εσείς νομίζετε ότι ...;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ουσιαστικά, όλα τα μη φαγώσιμα προϊόντα είναι ασφαλή	1
Ένας μικρός αριθμός μη φαγώσιμων προϊόντων δεν είναι ασφαλής	2
Ένας σημαντικός αριθμός μη φαγώσιμων προϊόντων δεν είναι ασφαλή	3
Εξαρτάται από το προϊόν (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	4
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5

Q2 FL358

Q5 Σκεπτόμενος/η όλα όσα αγοράσατε κατά τη διάρκεια των περασμένων δυο εβδομάδων, οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις οποιωνδήποτε αγαθών ή υπηρεσιών, επηρέασαν την επιλογή σας;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ναι, για όλα ή για τα περισσότερα από τα αγαθά ή υπηρεσίες που αγοράσατε	1
Ναι, αλλά μόνο για μερικά	2
Ναι, αλλά μόνο για ένα-δύο	3
Όχι	4
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5

Q4 FL358 MODIFIED TREND

--

Q6 Υποθέστε ότι παραγγείλατε ένα νέο ηλεκτρονικό προϊόν μέσω του ταχυδρομείου, τηλεφωνικώς ή μέσω του διαδικτύου, νομίζετε ότι έχετε το δικαίωμα να επιστρέψετε το προϊόν 4 ημέρες μετά την παραλαβή του και να πάρετε πίσω τα χρήματά σας χωρίς να δώσετε καμία εξήγηση;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)
-------------------------------

Ναι	1
Όχι	2
Εξαρτάται από το προϊόν	3
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	4

Q6 FL358 MODIFIED TREND
-------------------------

--

Q7 Φανταστείτε ότι ένα ηλεκτρονικό προϊόν που αγοράσατε καινούριο πριν από 18 μήνες χαλάει χωρίς υπαιτιότητα εκ μέρους σας. Δεν είχατε αγοράσει ή επωφεληθεί από κάποια διευρυμένη εμπορική εγγύηση. Έχετε το δικαίωμα να σας το επισκευάσουν ή να σας το αντικαταστήσουν χωρίς χρέωση;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)
-------------------------------

Ναι	1
Όχι	2
Εξαρτάται από το προϊόν	3
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	4

Q7 FL358 MODIFIED TREND
-------------------------

--

Q8 Φανταστείτε ότι λαμβάνετε μέσω ταχυδρομείου δύο DVD εκπαιδευτικού περιεχομένου, τα οποία δεν έχετε παραγγείλει, μαζί με ένα τιμολόγιο 20 ευρώ για αυτά τα αγαθά. Είστε υποχρεωμένος/η να πληρώσετε το τιμολόγιο;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)
--------------------------------

Όχι, και δεν είστε υποχρεωμένος/η να επιστρέψετε τα DVD	1
Όχι, με την προϋπόθεση ότι επιστρέψετε τα DVD	2
Ναι, είστε υποχρεωμένος/η να πληρώσετε	3
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	4

Q8 FL358
----------

--

Q9 Τους τελευταίους 12 μήνες αντιμετωπίσατε οποιοδήποτε πρόβλημα κατά την αγορά ή τη χρήση οποιωνδήποτε αγαθών ή υπηρεσιών στην Κύπρο, για το οποίο νομίζατε ότι είχατε νόμιμο λόγο να υποβάλετε καταγγελία;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)
--------------------------------

Ναι, και λάβατε μέτρα για να λυθεί το πρόβλημα	1
Ναι, αλλά δεν κάνατε τίποτα	2
Όχι	3
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	4

Q10 FL358

ΡΩΤΗΣΤΕ ΑΝ "Ναι, και λάβατε μέτρα για να λυθεί το πρόβλημα", ΚΩΔΙΚΟΣ 1 ΣΤΗΝ Q9

Q10 Τι κάνατε;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Παραπονεθήκατε για αυτό στον έμπορο λιανικής πώλησης ή τον πάροχο υπηρεσιών	1,
Παραπονεθήκατε για αυτό στον κατασκευαστή	2,
Παραπονεθήκατε για αυτό σε μία δημόσια αρχή	3,
Προσφύγατε για το ζήτημα σε κάποιο εξωδικαστικό όργανο επίλυσης διαφορών, όπως διαμεσολαβητής, όργανο διαιτησίας, μεσολάβησης ή συμβιβασμού	4,
Πήγατε την εν λόγω επιχείρηση στο δικαστήριο	5,
Άλλο (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	6,
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	7,

Q11 FL358

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q11.1 ΑΝ «Παραπονεθήκατε για αυτό στον έμπορο λιανικής πώλησης ή τον πάροχο υπηρεσιών», ΚΩΔΙΚΟΣ 1 ΣΤΗΝ Q10 ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q11.2 ΑΝ «Παραπονεθήκατε για αυτό στον κατασκευαστή», ΚΩΔΙΚΟΣ 2 ΣΤΗΝ Q10 ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q11.3 ΑΝ «Παραπονεθήκατε για αυτό σε μία δημόσια αρχή», ΚΩΔΙΚΟΣ 3 ΣΤΗΝ Q10 ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q11.4 ΑΝ «Προσφύγατε για το ζήτημα σε κάποιο εξωδικαστικό όργανο επίλυσης διαφορών, όπως διαμεσολαβητής, όργανο διαιτησίας, μεσολάβησης ή συμβιβασμού», ΚΩΔΙΚΟΣ 4 ΣΤΗΝ Q10. ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q11.5 ΑΝ «Πήγατε την εν λόγω επιχείρηση στο δικαστήριο», ΚΩΔΙΚΟΣ 5 ΣΤΗΝ Q10

Q11 Γενικά, πόσο ικανοποιημένος/η ή δυσαρεστημένος/η μείνατε από τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίστηκε(αν) το(α) παράπονο(α) σας από...

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Πολύ ικανοποιημένος/η	Αρκετά ικανοποιημένος/η	Όχι πολύ ικανοποιημένος/η	Καθόλου ικανοποιημένος/η	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)
1	Τον έμπορο λιανικής πώλησης ή τον πάροχο υπηρεσιών	1	2	3	4	5
2	Τον κατασκευαστή	1	2	3	4	5
3	Τις δημόσιες αρχές	1	2	3	4	5

4	Το εξωδικαστικό όργανο επίλυσης διαφορών	1	2	3	4	5
5	Το δικαστήριο	1	2	3	4	5

Q12 FL358

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q12 ΑΝ "Ναι, αλλά δεν κάνατε τίποτα", ΚΩΔΙΚΟΣ 2 ΣΤΗΝ Q9

Q12: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 1 ΕΩΣ 7

Q12 Ποιοι ήταν οι κύριοι λόγοι για τους οποίους δεν κάνατε οποιαδήποτε ενέργεια;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Ήταν απίθανο να υπάρξει ικανοποιητική επίλυση του προβλήματος που αντιμετωπίσατε	1,
Το ποσό που χάσατε ήταν πολύ μικρό	2,
Δεν γνωρίζατε πώς ή πού να υποβάλετε την καταγγελία	3,
Δεν ήσασταν βέβαιος/η για τα δικαιώματά σας ως καταναλωτές	4,
Νομίζατε ότι θα έπαιρνε πάρα πολύ καιρό	5,
Επιχειρήσατε να παραπονηθείτε για άλλα προβλήματα κατά το παρελθόν αλλά χωρίς επιτυχία	6,
Νομίζατε ότι η υποβολή παραπόνου θα οδηγούσε σε σύγκρουση και δεν αισθάνεστε άνετα σε τέτοιες καταστάσεις	7,
Άλλο (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	8,
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	9,

Q13 FL358 MODIFIED TREND

ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

Q13: ΟΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ 4 ΚΑΙ 5 ΕΙΝΑΙ ΜΟΝΑΔΙΚΕΣ

Q13: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 4

Q13 Θα σας διαβάσω μερικές δηλώσεις σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Μετά από κάθε μία, παρακαλώ πείτε μου αν τη βιώσατε κατά τους τελευταίους 12 μήνες;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

		Ναι, με εμπόρους λιανικής πώλησης ή παρόχους υπηρεσιών που είναι εγκατεστημένοι στην Κύπρο	Ναι, με εμπόρους λιανικής πώλησης ή παρόχους υπηρεσιών που είναι εγκατεστημένοι σε άλλη χώρα της ΕΕ	Ναι, αλλά δεν γνωρίζετε σε ποια χώρα ήταν εγκατεστημένοι οι έμποροι λιανικής πώλησης ή οι πάροχοι υπηρεσιών (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	Όχι	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)
--	--	--	---	--	-----	----------------------

1	Ενημερωθήκατε ότι κερδίσατε ένα λαχείο για το οποίο δεν γνωρίζατε, αλλά σας ζητήθηκε να πληρώσετε κάποια χρήματα για να παραλάβετε το δώρο	1,	2,	3,	4,	5,
2	Αισθανθήκατε πίεση από επίμονα τηλεφωνήματα ή μηνύματα πωλήσεων που σας προτρέπουν να αγοράσετε κάτι ή να υπογράψετε μια σύμβαση	1,	2,	3,	4,	5,
3	Σας προσέφεραν ένα προϊόν που διαφημιζόταν ως δωρεάν, αλλά που στην πραγματικότητα συνεπαγόταν χρεώσεις	1,	2,	3,	4,	5,
4	Συναντήσατε διαφημίσεις που δήλωναν ότι το προϊόν ήταν διαθέσιμο μόνο για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, αλλά μετά συνειδητοποιήσατε ότι αυτό δεν ίσχυε	1,	2,	3,	4,	5,
5	Συναντήσατε άλλες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q14a ΑΝ «ΚΑΝΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ ΚΑΙ ΣΕ ΑΛΛΗ ΧΩΡΑ ΤΗΣ ΕΕ», ΚΩΔΙΚΟΣ 1 ΚΑΙ 2 ΣΤΗΝ Q1

Q14a: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 3

Q14a: ΟΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ 4 ΚΑΙ 5 ΕΙΝΑΙ ΜΟΝΑΔΙΚΕΣ



--

Q14a Θα σας διαβάσω μερικές δηλώσεις σχετικά με προβλήματα που μπορεί να έχουν οι καταναλωτές όταν κάνουν ηλεκτρονικές αγορές. Παρακαλώ πείτε μου αν έχετε βιώσει κάποιο από αυτά κατά τη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών...

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

		Ναι, με εμπόρους λιανικής πώλησης ή παρόχους υπηρεσιών που είναι εγκατεστημένοι στην Κύπρο	Ναι, με εμπόρους λιανικής πώλησης ή παρόχους υπηρεσιών που είναι εγκατεστημένοι σε άλλη χώρα της ΕΕ	Ναι, αλλά δεν γνωρίζετε σε ποια χώρα ήταν εγκατεστημένοι οι έμποροι λιανικής πώλησης ή οι πάροχοι υπηρεσιών (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	Όχι	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)
--	--	--	---	--	-----	----------------------

1	Λάβετε ένα χαλασμένο προϊόν ή ένα διαφορετικό προϊόν απ' αυτό που παραγγείλατε	1,	2,	3,	4,	5,
2	Σας παρέδωσαν τα προϊόντα αργότερα απ' ό,τι σας είχαν υποσχεθεί	1,	2,	3,	4,	5,
3	Τα προϊόντα δεν παραδόθηκαν καθόλου	1,	2,	3,	4,	5,

NEW BASED ON Q15 FL358

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q14b ΑΝ «ΚΑΝΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ, ΑΛΛΑ ΟΧΙ ΣΕ ΑΛΛΗ ΧΩΡΑ ΤΗΣ ΕΕ», ΚΩΔΙΚΟΣ 1 ΣΤΗΝ Q1 ΚΑΙ ΟΧΙ ΚΩΔΙΚΟΣ 2 ΣΤΗΝ Q1

Q14b: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 3

--

Q14b Θα σας διαβάσω μερικές δηλώσεις σχετικά με προβλήματα που μπορεί να έχουν οι καταναλωτές όταν κάνουν ηλεκτρονικές αγορές. Παρακαλώ πείτε μου αν βιώσατε κάποιο από αυτά όταν κάνατε αγορές στην Κύπρο κατά τη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών.....

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Ναι	Όχι	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)
--	--	-----	-----	----------------------

1	Λάβατε ένα χαλασμένο προϊόν ή ένα διαφορετικό προϊόν απ' αυτό που παραγγείλατε	1	2	3
2	Σας παρέδωσαν τα προϊόντα αργότερα απ' ό,τι σας είχαν υποσχεθεί	1	2	3
3	Τα προϊόντα δεν παραδόθηκαν καθόλου	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q14c ΑΝ «ΚΑΝΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ ΣΕ ΑΛΛΗ ΧΩΡΑ ΤΗΣ ΕΕ, ΑΛΛΑ ΟΧΙ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ», ΚΩΔΙΚΟΣ 2 ΣΤΗΝ Q1 ΚΑΙ ΟΧΙ ΚΩΔΙΚΟΣ 1 ΣΤΗΝ Q1

Q14c: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 3

--

Q14c	Θα σας διαβάσω μερικές δηλώσεις σχετικά με προβλήματα που μπορεί να έχουν οι καταναλωτές όταν κάνουν ηλεκτρονικές αγορές. Παρακαλώ πείτε μου αν βιώσατε κάποιο από αυτά όταν κάνατε αγορές σε μια άλλη χώρα της ΕΕ κατά τη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών...
------	--

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Ναι	Όχι	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)

1	Λάβατε ένα χαλασμένο προϊόν ή ένα διαφορετικό προϊόν απ' αυτό που παραγγείλατε	1	2	3
2	Σας παρέδωσαν τα προϊόντα αργότερα απ' ό,τι σας είχαν υποσχεθεί	1	2	3
3	Τα προϊόντα δεν παραδόθηκαν καθόλου	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q15 ΑΝ «ΚΑΝΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ ΣΕ ΑΛΛΗ ΧΩΡΑ ΤΗΣ ΕΕ», ΚΩΔΙΚΟΣ 2 ΣΤΗΝ Q1

Q15: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 3

Q15: ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 4 ΚΑΙ 5 ΕΙΝΑΙ ΜΟΝΑΔΙΚΑ

--

Q15	Κατά τη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών συναντήσατε κάποιο από τα ακόλουθα προβλήματα όταν κάνατε ηλεκτρονικές αγορές αγαθών και υπηρεσιών από μια άλλη χώρα της ΕΕ;
-----	---

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΥΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Ο έμπορος λιανικής πώλησης ή ο πάροχος υπηρεσιών αρνήθηκε να κάνει παράδοση στην Κύπρο	1,
Ο έμπορος λιανικής πώλησης ή ο πάροχος υπηρεσιών δεν δέχθηκε πληρωμή από την Κύπρο	2,

Επανακατευθυνθήκατε σε έναν ιστότοπο στην Κύπρο, όπου οι τιμές ήταν διαφορετικές	3,
Κανένα από αυτά	4,
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5,

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q16a ΑΝ «Αγόρασα ένα προϊόν ή μια υπηρεσία σε άλλη χώρα της ΕΕ» – ΚΩΔΙΚΟΣ 2 στην Q1 ή ΚΩΔΙΚΟΣ 1 στην Q2

Q16a: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 2

Q16a: ΟΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ 4 ΚΑΙ 5 ΕΙΝΑΙ ΜΟΝΑΔΙΚΕΣ

Q16a	Τώρα θα σας διαβάσω μερικές δηλώσεις για προβλήματα που μπορεί να έχουν οι καταναλωτές γενικότερα όταν κάνουν αγορές. Παρακαλώ πείτε μου αν βιώσατε κάποιο από αυτά κατά τη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών...
------	---

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

		Ναι, με εμπόρους λιανικής πώλησης ή παρόχους υπηρεσιών που είναι εγκατεστημένοι στην Κύπρο	Ναι, με εμπόρους λιανικής πώλησης ή παρόχους υπηρεσιών που είναι εγκατεστημένοι σε άλλη χώρα της ΕΕ	Ναι, αλλά δεν γνωρίζετε σε ποια χώρα ήταν εγκατεστημένοι οι έμποροι λιανικής πώλησης ή οι πάροχοι υπηρεσιών (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	Όχι	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)
--	--	--	---	--	-----	----------------------

1	Συναντήσατε αθέμιτους όρους και προϋποθέσεις σε μια σύμβαση (για παράδειγμα, ο πάροχος έχει τη δυνατότητα να αλλάξει μονομερώς τους όρους της σύμβασης ή να επιβάλει υπερβολικά πρόστιμα για την καταγγελία της σύμβασης)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Χρειάστηκε να πληρώσετε απροσδόκητες επιπρόσθετες χρεώσεις	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q16b ΑΝ «ΔΕΝ αγόρασα ένα προϊόν ή μια υπηρεσία σε άλλη χώρα της ΕΕ»  
– ΟΧΙ ΚΩΔΙΚΟΣ 2 στην Q1 και ΟΧΙ ΚΩΔΙΚΟΣ 1 στην Q2

Q16b: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 2

--

Q16b Τώρα θα σας διαβάσω μερικές δηλώσεις σχετικά με προβλήματα που μπορεί να έχουν οι καταναλωτές γενικότερα όταν κάνουν αγορές. Παρακαλώ πείτε μου αν βιώσατε κάποιο από αυτά, όταν κάνατε αγορές στην Κύπρο κατά τη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών...

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Ναι	Όχι	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)
1	Συναντήσατε αθέμιτους όρους και προϋποθέσεις σε μια σύμβαση (για παράδειγμα, ο πάροχος έχει τη δυνατότητα να αλλάξει μονομερώς τους όρους της σύμβασης ή να επιβάλει υπερβολικά πρόστιμα για παραβίαση της σύμβασης)	1	2	3
2	Χρειάστηκε να πληρώσετε απροσδόκητες επιπρόσθετες χρεώσεις	1	2	3

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

Q17: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 2

--

Q17 Πόσο έντονα συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε μία από τις παρακάτω δηλώσεις;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Συμφωνώ έντονα	Συμφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απολύτως	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)
1	Νιώθετε σιγουριά όταν αγοράζετε αγαθά ή υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου από εμπόρους λιανικής πώλησης ή παρόχους υπηρεσιών στην Κύπρο	1	2	3	4	5

2	Νιώθετε σιγουριά όταν αγοράζετε αγαθά ή υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου από εμπόρους λιανικής πώλησης ή παρόχους υπηρεσιών σε μια άλλη χώρα της ΕΕ	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

Q16 FL358 MODIFIED TREND

Q18 Ποιες γλώσσες μπορείτε να χρησιμοποιήσετε άνετα για προσωπικά ενδιαφέροντα όπως αγορές, αναζήτηση στο διαδίκτυο ή άλλες χρήσεις;

(ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ – ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Βουλγαρικά	1,
Τσεχικά	2,
Κροατικά	3,
Δανέζικα	4,
Ολλανδικά	5,
Αγγλικά	6,
Εσθονικά	7,
Φινλανδικά	8,
Γαλλικά	9,
Γερμανικά	10,
Ελληνικά	11,
Ουγγρικά	12,
Ιρλανδικά	13,
Ιταλικά	14,
Λετονικά	15,
Λιθουανικά	16,
Μαλτέζικα	17,
Πολωνικά	18,
Πορτογαλικά	19,
Ρουμανικά	20,
Σλοβακικά	21,
Σλοβενικά	22,
Ισπανικά	23,
Σουηδικά	24,
Ισλανδικά	25,
Νορβηγικά	26,
Λουξεμβουργιανά	27,
Ρωσικά	28,
Άλλη	29,
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	30,

NEW

Q19 Σκεφτόμενος/η την οικονομική κατάσταση του νοικοκυριού σας, θα λέγατε ότι το να τα βγάζετε πέρα κάθε μήνα είναι...

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Πολύ δύσκολο	1
Αρκετά δύσκολο	2
Αρκετά εύκολο	3
Πολύ εύκολο	4
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5

NEW

Q20: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 2

Q20	Υποθέστε ότι ακριβώς το ίδιο προϊόν πωλείται στο κατάστημα Α και στο κατάστημα Β. Θα σας διαβάσω δύο δηλώσεις σχετικά με τις προσφορές του καταστήματος Α και του καταστήματος Β. Σε κάθε περίπτωση, παρακαλώ πείτε μου ποιο κατάστημα είναι φθηνότερο.
-----	---

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Κατάστημ α Α	Κατάστημ α Β	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)
--	--	-----------------	-----------------	--------------------------------

1	Το κατάστημα Α προσφέρει μια τηλεοπτική συσκευή για 440 ευρώ. Το κατάστημα Β προσφέρει ακριβώς τον ίδιο τύπο τηλεοπτικής συσκευής για 500 ευρώ, αλλά με έκπτωση 10%.	1	2	3
2	Το κατάστημα Α προσφέρει μια τηλεοπτική συσκευή για 890 ευρώ. Το κατάστημα Β προσφέρει ακριβώς τον ίδιο τύπο τηλεοπτικής συσκευής για 940 ευρώ, αλλά με έκπτωση 60 ευρώ.	1	2	3

NEW

D4	Πόσο χρονών ήσασταν όταν σταματήσατε την πλήρη φοίτησή σας σε εκπαιδευτικό ίδρυμα;
----	--

(ΕΡ: ΑΝ "ΑΚΟΜΗ ΦΟΙΤΑ", ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΤΕ '00' - ΑΝ "ΚΑΘΟΛΟΥ ΜΟΡΦΩΣΗ" ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΤΕ '01' - ΑΝ "ΑΡΝΗΣΗ" ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΤΕ '98' - ΑΝ "ΔΓ" ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΤΕ '99')

D5a	Σε ό,τι αφορά την τρέχουσα απασχόλησή σας, θα λέγατε ότι είστε αυτοαπασχολούμενος, υπάλληλος/μισθωτός, εργάτης ή θα λέγατε ότι είστε χωρίς επαγγελματική δραστηριότητα;
-----	---

(ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Αυτοαπασχολούμενος	1
Υπάλληλος/μισθωτός	2
Εργάτης	3

Χωρίς επαγγελματική δραστηριότητα	4
Άρνηση (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ D5b ΑΝ ΑΥΤΟΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΣ, ΚΩΔΙΚΟΣ 1 ΣΤΗΝ D5a

D5b Θα λέγατε ότι είστε...;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Γεωργοκτηνοτρόφος, δασικός υπάλληλος, ψαράς	1
Ιδιοκτήτης καταστήματος, χειροτέχνης	2
Επαγγελματίας (δικηγόρος, ιατρός, λογιστής, αρχιτέκτονας...)	3
Διευθυντής εταιρίας	4
Άλλο/ Άρνηση (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ D5c ΑΝ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ/ΜΙΣΘΩΤΟΣ, ΚΩΔΙΚΟΣ 2 ΣΤΗΝ D5a

D5c Θα λέγατε ότι είστε...;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Επαγγελματίας (υπάλληλος ιατρός, δικηγόρος, λογιστής, αρχιτέκτονας...)	1
Γενική διεύθυνση, διευθυντής ή ανώτατη διεύθυνση	2
Μέση διεύθυνση, άλλες διευθύνσεις (τμηματάρχες, νεαρά διευθυντικά στελέχη, δάσκαλοι/ καθηγητές, τεχνικοί)	3
Δημόσιος υπάλληλος	4
Υπάλληλος γραφείου	5
Άλλος υπάλληλος/μισθωτός (πωλητής, νοσοκόμα, ...)	6
Άλλο/ Άρνηση (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	7

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ D5d ΑΝ ΕΡΓΑΤΗΣ, ΚΩΔΙΚΟΣ 3 ΣΤΗΝ D5a

D5d Θα λέγατε ότι είστε...;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Επόπτης/ εργοδηγός (επικεφαλής ομάδας, ...)	1
Εργάτης	2
Ανειδίκευτος εργάτης	3
Άλλο/ Άρνηση (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	4

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ D5e ΑΝ ΧΩΡΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ, ΚΩΔΙΚΟΣ 4 ΣΤΗΝ D5a

D5e Θα λέγατε ότι είστε...;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Φροντίζει το σπίτι	1
Μαθητής (πλήρη εκπαίδευση)	2
Συνταξιούχος	3
Γυρεύει δουλειά	4
Άλλο/ Άρνηση (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5

D12 Σε ποια επαρχία κατοικείτε;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ ΕΑΝ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ - ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

--	--	--

D13 Θα λέγατε ότι ζείτε σε...;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Αγροτική περιοχή ή χωριό	1
Μικρή ή μεσαίου μεγέθους πόλη	2
Μεγάλη πόλη	3
ΔΚ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	4

D18 Έχετε κινητό τηλέφωνο;

(ΜΗΝ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)

Ναι	1
Όχι	2

D20 Έχετε σταθερό τηλέφωνο;

(ΜΗΝ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)

Ναι	1
Όχι	2

D22 Μπορείτε να μου πείτε πόσα άτομα 15 χρονών και πάνω κατοικούν στο νοικοκυριό σας, συμπεριλαμβανομένου του εαυτού σας;

(ΚΑΤΑΓΡΑΨΤΕ - ΕΑΝ "ΔΓ" ΚΩΔΙΚΟΣ '98' - ΑΝ "ΑΡΝΗΣΗ" ΚΩΔΙΚΟΣ '99')

Αριθμός ατόμων ηλικίας 15 ετών ή μεγαλύτερα στο νοικοκυριό