

ZA5943

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

**Country Questionnaire
Greece**

FL 397 - Consumers - EL

D1 Τι ηλικία έχετε;

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

--	--

D2 ΦΥΛΟ.

Ανδρας	1
Γυναίκα	2

Στάση των καταναλωτών απέναντι στο διασυνοριακό εμπόριο και προστασία των καταναλωτών

ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

--

D6 Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το ίντερνετ 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 «ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΙΝΤΕΡΝΕΤ 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 ίντερνετ;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Ναι, από έμπορο λιανικής πώλησης ή πάροχο υπηρεσιών που βρίσκεται στην Ελλάδα	1,
Ναι, από έμπορο λιανικής πώλησης ή πάροχο υπηρεσιών που βρίσκεται σε άλλη χώρα της ΕΕ	2,
Ναι, από έμπορο λιανικής πώλησης ή πάροχο υπηρεσιών που βρίσκεται εκτός ΕΕ	3,
Όχι	4,

Ναι, κάνατε ηλεκτρονικές αγορές, αλλά δεν ξέρετε πού βρίσκεται 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, αγοράσατε κάποια αγαθά ή υπηρεσίες μέσω καναλιών, εκτός από το ίντερνετ, 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 φράσεις; Στην Ελλάδα ...

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ)

		Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)
1	Εμπιστεύεστε τις δημόσιες αρχές για την προστασία των δικαιωμάτων 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 τις μη κυβερνητικές οργανώσεις καταναλωτών για την προστασία των δικαιωμάτων 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 όργανο διαιτησίας, διαμεσολάβησης ή συμβιβασμού)	1	2	3	4	5
5	Είναι εύκολο να διευθετηθούν διαφορές με εμπόρους λιανικής πώλησης και παρόχους 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 παράδειγμα για τουφέκια ή μαχαίρια.

Q4 Σκεπτόμενος/η όλα τα μη φαγώσιμα προϊόντα που υπάρχουν σήμερα στην αγορά της Ελλάδας, πιστεύετε ότι ...;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ουσιαστικά, όλα τα μη φαγώσιμα προϊόντα είναι ασφαλή	1
Ένας μικρός αριθμός μη φαγώσιμων προϊόντων δεν είναι ασφαλή	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, επηρέασαν την επιλογή σας οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις οποιωνδήποτε αγαθών ή υπηρεσιών;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

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

Q4 FL358 MODIFIED TREND

--

Q6 Υποθέστε ότι παραγγείλατε ένα νέο ηλεκτρονικό προϊόν δι' αλληλογραφίας, τηλεφωνικώς ή μέσω του ίντερνετ, πιστεύετε 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 πριν από 18 μήνες χαλάει χωρίς υπαιτιότητά σας. Δεν είχατε αγοράσει ή επωφεληθεί από κάποια επέκταση της εμπορικής του εγγύησης. 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 θα επιστρέψετε τα DVD	2
Ναι, είστε υποχρεωμένος/η να πληρώσετε	3
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	4

Q8 FL358

--

Q9 Τους τελευταίους 12 μήνες αντιμετωπίσατε κάποιο πρόβλημα κατά την αγορά ή τη χρήση οποιωνδήποτε αγαθών ή υπηρεσιών στην Ελλάδα, για το οποίο πιστεύατε 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 Και τι κάνατε;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Το καταγγείλατε στον έμπορο λιανικής πώλησης ή τον πάροχο υπηρεσιών	1,
Το καταγγείλατε στον κατασκευαστή	2,
Το καταγγείλατε σε κάποια 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 «Το καταγγείλατε στον έμπορο λιανικής πώλησης ή τον πάροχο υπηρεσιών», ΚΩΔΙΚΟΣ 1 ΣΤΗΝ Q10 ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q11.2 ΑΝ «Το καταγγείλατε στον κατασκευαστή», ΚΩΔΙΚΟΣ 2 ΣΤΗΝ Q10 ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q11.3 ΑΝ «Το καταγγείλατε σε κάποια 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 η καταγγελία σας από...

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Πολύ ικανοποιη μένος/η	Αρκετά ικανοποιη μένος/η	Όχι τόσο ικανοποιη μένος/η	Καθόλου ικανοποιη μένος/η	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)
1	Τον έμπορο λιανικής πώλησης ή τον πάροχο υπηρεσιών	1	2	3	4	5
2	Τον κατασκευαστή	1	2	3	4	5
3	Τη δημόσια αρχή	1	2	3	4	5
4	Ένα 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 λάβατε κανένα μέτρο;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Ήταν απίθανο να υπάρξει ικανοποιητική επίλυση του προβλήματος που αντιμετωπίσατε	1,
Τα εν λόγω ποσά ήταν υπερβολικά μικρά	2,
Δεν γνωρίζατε πώς ή πού να υποβάλετε το παράπονο σας	3,
Δεν ήσασταν βέβαιος/η για τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή	4,
Νομίζατε ότι θα έπαιρνε πάρα πολύ καιρό	5,
Επιχειρήσατε να παραπονεθείτε για άλλα προβλήματα κατά το παρελθόν, αλλά χωρίς επιτυχία	6,
Πιστεύατε ότι η υποβολή καταγγελίας 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 τους τελευταίους 12 μήνες.

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

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

1	Ενημερωθήκατε ότι κερδίσατε σε λαχειοφόρο αγορά που 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 τους τελευταίους 12 μήνες...
------	---

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

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

1	Λάβατε ένα χαλασμένο προϊόν ή 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 ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ, 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 Ελλάδα τους τελευταίους 12 μήνες...
------	---

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

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

1	Λάβατε ένα χαλασμένο προϊόν ή 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 ΕΛΛΑΔΑ», 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 τους τελευταίους 12 μήνες...
------	---

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Ναι	Όχι	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)

1	Λάβατε ένα χαλασμένο προϊόν ή 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	Τους τελευταίους 12 μήνες συναντήσατε κάποιο από τα ακόλουθα προβλήματα όταν κάνατε ηλεκτρονικές αγορές αγαθών και υπηρεσιών από μια άλλη χώρα της ΕΕ;
-----	--

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Ο έμπορος λιανικής πώλησης ή ο πάροχος υπηρεσιών αρνήθηκε να κάνει παράδοση στην Ελλάδα	1,
Ο έμπορος λιανικής πώλησης ή ο πάροχος υπηρεσιών δεν δέχθηκε πληρωμή από την Ελλάδα	2,
Μεταφερθήκατε σε έναν ιστότοπο στην Ελλάδα, 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 σχετικά με προβλήματα που μπορεί να έχουν οι καταναλωτές γενικότερα όταν κάνουν αγορές. Παρακαλώ πείτε μου αν βιώσατε κάποιο από αυτά τους τελευταίους 12 μήνες...
------	---

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

		Ναι, με εμπόρους λιανικής πώλησης ή παρόχους υπηρεσιών που βρίσκονται στην Ελλάδα	Ναι, με εμπόρους λιανικής πώλησης ή παρόχους υπηρεσιών που βρίσκονται σε άλλη χώρα της ΕΕ	Ναι, αλλά δεν γνωρίζετε σε ποια χώρα βρίσκονται 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 απρόβλεπτες 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 Ελλάδα τους τελευταίους 12 μήνες...

(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 την καταγγελία της σύμβασης)	1	2	3
2	Χρειάστηκε να πληρώσετε απρόβλεπτες επιπρόσθετες χρεώσεις	1	2	3

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

Q17: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 2

Q17 Κατά πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε μία από τις παρακάτω δηλώσεις;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Συμφωνώ απολύτως	Συμφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απολύτως	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)
1	Νιώθετε σιγουριά όταν αγοράζετε αγαθά ή υπηρεσίες μέσω του ίντερνετ από εμπόρους λιανικής πώλησης ή παρόχους υπηρεσιών στην Ελλάδα	1	2	3	4	5
2	Νιώθετε σιγουριά όταν αγοράζετε αγαθά ή υπηρεσίες μέσω του ίντερνετ 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 ίντερνετ 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 Αναλογιζόμενος/η την οικονομική κατάσταση του νοικοκυριού σας, θα λέγατε ότι το να τα βγάξετε 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 τηλεόραση για 440 ευρώ. Το κατάστημα Β προσφέρει ακριβώς τον ίδιο τύπο τηλεόρασης για 500 ευρώ, αλλά με έκπτωση 10%.	1	2	3
2	Το κατάστημα Α προσφέρει μια τηλεόραση για 890 ευρώ. Το κατάστημα Β προσφέρει ακριβώς τον ίδιο τύπο τηλεόρασης για 940 ευρώ, αλλά με έκπτωση των 60 ευρώ.	1	2	3

NEW

D4 Πόσων ετών ήσασταν όταν ολοκληρώσατε τις σπουδές σας;

(ΕΡΕΥΝΗΤΗ: ΕΑΝ "ΑΚΟΜΑ ΣΠΟΥΔΑΖΕΙ", ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΤΕ '00' - ΕΑΝ "ΚΑΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ" ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΤΕ '01' - ΕΑΝ "ΑΡΝΗΣΗ" ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΤΕ '98' - ΕΑΝ "ΔΓ" ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΤΕ '99')

--	--

D5a Σε ό,τι αφορά την τρέχουσα απασχόλησή σας, θα λέγατε ότι είστε αυτοαπασχολούμενος, υπάλληλος/μισθωτός, εργαζόμενος σε χειρωνακτική εργασία ή θα λέγατε ότι είστε χωρίς επαγγελματική δραστηριότητα;

(ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Αυτοαπασχολούμενος/η	1
Υπάλληλος/μισθωτός	2
Εργαζόμενος σε χειρωνακτική εργασία	3
Χωρίς επαγγελματική δραστηριότητα	4
Αρνηση (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ D5b ΑΝ ΑΥΤΟΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΣ, ΚΩΔΙΚΟΣ 1 ΣΤΗΝ D5a

D5b Θα λέγατε ότι είστε...;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Γεωργοκτηνοτρόφος, δασοκόμος, ψαράς	1
Ιδιοκτήτης καταστήματος, τεχνίτης	2

Επαγγελματίας (δικηγόρος, ιατρός, λογιστής, αρχιτέκτονας...)	3
Διευθυντής εταιρίας	4
Άλλο/ Άρνηση (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ D5c ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ/ ΜΙΣΘΩΤΟΣ, ΚΩΔΙΚΟΣ 2 ΣΤΗΝ D5a

D5c Θα λέγατε ότι είστε...;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Επαγγελματίας (μισθωτός ιατρός, δικηγόρος, λογιστής, αρχιτέκτονας...)	1
Στέλεχος γενικής διοίκησης, διευθυντής ή ανώτατο διοικητικό στέλεχος	2
Στέλεχος μεσαίας βαθμίδας διοίκησης, μεσαίο στέλεχος	3
Δημόσιος υπάλληλος	4
Υπάλληλος γραφείου	5
Άλλος μισθωτός (πωλητής, νοσοκόμα, ...)	6
Άλλο/ Άρνηση (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	7

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ D5d ΑΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΣΕ ΧΕΙΡΩΝΑΚΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ, ΚΩΔΙΚΟΣ 3 ΣΤΗΝ D5a

D5d Θα λέγατε ότι είστε...;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Επόπτης/ εργοδηγός (επικεφαλής ομάδας, ...)	1
Ειδικευμένος 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...;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ασχολείστε με οικιακά	1
Είστε μαθητής/ φοιτητής (πλήρης φοίτηση)	2
Είστε συνταξιούχος	3
Αναζητάτε δουλειά	4
Άλλο/ Άρνηση (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5

D12 Σε ποιο νομό έχω καλέσει;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ ΕΑΝ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ - ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

--	--	--

D13 Θα λέγατε ότι ζείτε σε . . .

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Αγροτική περιοχή ή χωριό	1
Μικρού 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 ηλικίας 15 ετών και άνω ζουν στο σπίτι σας, συμπεριλαμβανομένου και του εαυτού σας;

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

	Αριθμός ατόμων ηλικίας 15 ετών ή μεγαλύτερα στο νοικοκυριό
--	--