

ZA3937

Eurobarometer 60.0

**Country Specific Questionnaire
Spain**

P.1 ¿De qué nacionalidad es Vd.? ¿Puede indicar de qué país o países es Vd.?
ENTREVISTADOR: RESPUESTA MÚLTIPLE

Bélgica	1,
Dinamarca.....	2,
Alemania.....	3,
Grecia	4,
España.....	5,
Francia.....	6,
Irlanda.....	7,
Italia	8,
Luxemburgo	9,
Países Bajos	10,
Portugal	11,
Reino Unido (Gran Bretaña e Irlanda del Norte).....	12,
Austria.....	13,
Suecia.....	14,
Finlandia	15,
Otros países.....	16, ⇒ FIN ENTREVISTA
No sabe.....	17. ⇒ FIN ENTREVISTA

PRIMERO, VAMOS A HABLAR SOBRE LAS OPORTUNIDADES QUE USTED PODRÍA TENER PARA ENTABLAR UNA DISPUTA AMISTOSAMENTE CON UN VENDEDOR O UN PROVEEDOR DE SERVICIOS EN ESPAÑA

P.2 ¿Ha tenido Vd. que quejarse a un vendedor, a un distribuidor o a un proveedor de servicios?
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 1 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

Sí, a menudo.....	1
Sí, a veces	2
Sí, raramente	3
No, nunca.....	4
No sabe.....	5

P.3 Cuando ha tenido Vd. que quejarse/ si tuviera Vd. que quejarse sobre un producto o servicio, ¿se quejó/ se quejaría al vendedor, distribuidor o proveedor del servicio...?
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 2 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

En persona.....	1, ⇒ IR A P.5
Por teléfono.....	2, ⇒ IR A P.5
Por carta/ fax.....	3, ⇒ IR A P.4
Por e-mail	4, ⇒ IR A P.4
(ESPONTÁNEO) De otra forma.....	5, ⇒ IR A P.5
(ESPONTÁNEO) Depende del producto/ servicio.....	6, ⇒ IR A P.5
No sabe.....	7. ⇒ IR A P.5

SÓLO SI “POR CARTA/ FAX” O “POR E-MAIL”, CÓDIGOS 3 Ó 4 EN P.3. OTROS IR A P.5

P.4 Si se queja/ tuviera que quejarse por escrito, ¿Vd... ?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 3 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE.

Escribiría la carta usted mismo.....	1,
Pediría ayuda a un amigo o familiar	2,
Pediría ayuda a una asociación de consumidores / una ventanilla de ayuda al consumidor	3,
Pediría ayuda a un abogado	4,
(ESPONTÁNEO) Pediría ayuda a otra persona/ entidad	5,
No sabe.....	6.

A TODOS

P.5 ¿Ha oído Vd. en alguna ocasión algo sobre organismos, a parte de los tribunales, encargados de resolver las disputas de los consumidores como por ejemplo árbitros, defensor del pueblo, organismos de arbitraje y conciliación?

Sí	1 ⇒ IR A P.6
No	2 ⇒ IR A P.8
No sabe.....	3 ⇒ IR A P.8

SÓLO SI “SÍ”, CÓDIGO 1 EN P.5. OTROS IR A P.8

P.6 Cuando tenga que quejarse sobre un producto o servicio, ¿estaría Vd. dispuesto/a a llevar su problema a alguno de estos organismos? ¿Cuáles de las siguientes frases se ajustan mejor a su opinión?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 4 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

No	1
Sí, bajo la condición de poder rechazar la decisión	2
Sí, en cualquier circunstancia	3
No sabe.....	4

SÓLO SI “SÍ”, CÓDIGO 1 EN P.5. OTROS IR A P.8

P.7 ¿Tiene Vd. algún temor sobre estos organismos de arbitraje, mediación o conciliación? Si “SÍ” ¿Cuál de los siguientes?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 5 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

No, ningún temor.....	1,
Sí, que no son competentes	2,
Sí, que son imparciales	3,
Sí, no saber cómo trabajan.....	4,
Sí, no poder hacer valer mi opinión.....	5,
Sí, que el vendedor/ distribuidor/ proveedor del servicio no cumpla con la decisión.....	6,
Sí, que estas figuras no respeten la ley.....	7,
Sí, perder el derecho a ir a juicio.....	8,
Sí, el coste del procedimiento legal.....	9,
No sabe.....	10.

A TODOS

P.8 En los últimos 5 años, después de haber comprado un producto o servicio, ¿ha tenido Vd. algún problema que no haya podido solucionar amistosamente con el vendedor, distribuidor o proveedor del servicio?

- Sí, no se pudo solucionar de forma amigable 1 ⇒ IR A P.9
 No, se pudo arreglar de forma amigable 2 ⇒ IR A P.11
 No, nunca he tenido tales problemas 3 ⇒ IR A P.11
 No sabe..... 4 ⇒ IR A P.11

SI "SÍ", CÓDIGO 1 EN P.8. OTROS IR A P.11

P.9 ¿De qué tipo de producto o servicio se trataba?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 6 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

- Producto alimenticios 1,
 Coches (compra, reparación, alquiler) 2,
 Seguros..... 3,
 Banco/ servicios financieros (créditos, etc.) 4,
 Electrodomésticos 5,
 TV/ video/ Hi-fi..... 6,
 Ordenadores 7,
 Servicios de telecomunicaciones (teléfono, móvil, Conexión a Internet)..... 8,
 Ropa 9,
 Propiedades (alquiler, compra, reforma, construcción)..... 10,
 Tiempo libre (paquetes vacacionales, multipropiedades, etc.) 11,
 Servicios ofrecidos por abogados/ fiscales, arquitectos, médicos, etc. 12,
 Correos/ servicios de mensajería 13,
 Viajes (en avión, en tren, etc.) 14,
 Servicios de agua, gas o electricidad 15,
 (ESPONTÁNEO) Otros productos/ servicios 16,
 No sabe..... 17.

SI "SÍ", CÓDIGO 1 EN P.8. OTROS IR A P.11

P.10 ¿Qué hizo al no encontrar una solución amistosa con el vendedor, distribuidor o proveedor del servicio?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 7 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

- No hice nada 1,
 Fui a ver a un abogado que llevó el caso a los tribunales 2,
 Presenté el caso ante los tribunales yo mismo..... 3,
 Lleve el caso a un organismo de arbitraje, mediación o conciliación 4,
 Pedí consejo a una asociación de consumidores/ a una ventanilla de ayuda al consumidor y presenté el caso ante los tribunales..... 5,
 Pedí consejo a una asociación de consumidores/ a una ventanilla de ayuda al consumidor y llevé el caso a un organismo de arbitraje, mediación o conciliación 6,
 Pedí consejo a un abogado/ asociación de consumidores, pero no interpose una demanda 7,
 (ESPONTÁNEO) Otros..... 8,
 No sabe..... 9.

A TODOS

- P.11 Si tuviera Vd. un problema con un producto o un servicio adquirido en España, ¿cuál sería la cantidad mínima por la que estaría dispuesto a ir a los tribunales?**
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 8 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA.

Menos de 100 euros	1 ⇒ IR A P.13
100 euros	2 ⇒ IR A P.12.a
200 euros	3 ⇒ IR A P.12.a
500 euros	4 ⇒ IR A P.12.a
1000 euros	5 ⇒ IR A P.12.a
Nunca iría a los tribunales independientemente de la cantidad.....	6 ⇒ IR A P.12.b
No sabe.....	7 ⇒ IR A P.13

SÓLO SI CÓDIGOS 2 A 5 EN P.11. OTROS IR A P.12.b

- P.12.a ¿Por qué no llevaría el caso a los tribunales por una cantidad menor? ¿Es por que...?**
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 9 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

Sería demasiado caro en relación con lo que vale el producto o servicio.....	1,
El procedimiento legal sería demasiado largo.....	2,
El procedimiento legal sería demasiado complicado.....	3,
No sabría a quien o donde dirigirme	4,
Sería inútil/ no ganaría	5,
(ESPONTÁNEO) Por otros motivos.....	6,
No sabe.....	7.

SÓLO SI CÓDIGO 6 EN P.11. OTROS IR A P.13

- P.12.b ¿Por qué no llevaría el caso a los tribunales?**
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 10 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

Sería demasiado caro en relación con lo que vale el producto o servicio.....	1,
El procedimiento legal sería demasiado largo.....	2,
El procedimiento legal sería demasiado complicado.....	3,
No sabría a quién o dónde dirigirme	4,
Sería inútil/ no ganaría	5,
(ESPONTÁNEO) Por otros motivos.....	6,
No sabe.....	7.

A TODOS

- P.13 ¿Tiene Vd. una póliza de seguros que le cubra el coste de un procedimiento legal relacionado con consumidores, productos/servicios?**

Sí.....	1
No.....	2
No sabe.....	3

- P.14 ¿Estaría Vd. más dispuesto a defender sus derechos como consumidor ante los tribunales, si lo hiciera conjuntamente con otros consumidores que protestaran sobre lo mismo? Si "SÍ" ¿Seguro que sí, o probablemente sí? Si "NO" ¿Seguro que no, o probablemente no?**

Sí, seguro que sí.....	1
Sí, probablemente sí.....	2
No, probablemente no.....	3
No, seguro que no.....	4
No sabe.....	5

P.15 ¿Cuál de las siguientes situaciones le animaría más a defender sus derechos ante los tribunales junto con otros consumidores?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 11 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

Pagar mi parte de las costas legales sólo si el juez falla a mi favor.....	1,
No estar sujeto a la decisión del juez, incluso aunque yo haya solicitado participar en el caso.....	2,
Beneficiarme de una decisión del juez, incluso aunque yo haya solicitado participar en el caso.....	3,
Estar personal e individualmente informado sobre como se va a desarrollando el caso.....	4,
(ESPONTÁNEO) Yo no iría a los tribunales con otros consumidores.....	5.
No sabe.....	6.

P.16 ¿En quién tendría mayor confianza para defender a varios consumidores ante los tribunales?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 12 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

En Vd. mismo.....	1
En otro consumidor que represente a todos los que protestan por lo mismo.....	2
En una asociación de consumidores.....	3
En un abogado.....	4
En un servicio público.....	5
(ESPONTÁNEO) Otros.....	6
(ESPONTÁNEO) Nadie.....	7
No sabe.....	8

P.17 Si alguien fuera a los tribunales en representación de varios consumidores que protestaran sobre lo mismo, ¿qué preferiría?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 13 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

Que el caso se hiciera público y se pudiera unir a él desde el principio.....	1
Que el caso se hiciera público y pudiera unirse a él en cualquier momento.....	2
Ser automáticamente considerado como uno de los consumidores representados en el caso, excepto si Vd. no lo quisiera así.....	3
(ESPONTÁNEO) Prefiero defenderme a mi mismo / defenderme por mi cuenta.....	4
No sabe.....	5

P.18 ¿En qué medida tiene Vd. confianza en que los tribunales decidan de forma eficiente los pleitos de los consumidores? ¿Diría Vd. que tiene...?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 14 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

Mucha confianza.....	1
Bastante confianza.....	2
Poca confianza.....	3
Ninguna confianza.....	4
No sabe.....	5

P.19 En su opinión, ¿cómo podría mejorar el sistema actual de justicia / la labor de los tribunales? ¿Podría ser asegurando...?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 15 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

Jueces más independientes.....	1,
Jueces más rápidos.....	2,
Procedimientos más simples.....	3,
Costes más transparentes.....	4,
Costes más bajos.....	5,
El reembolso de los costes si se gana.....	6,
Asistencia legal más extensa.....	7,
Mejor información sobre los derechos de cada uno.....	8,
(ESPONTÁNEO) Otros.....	9,
No sabe.....	10.

P.20 ¿Quién cree Vd. que puede defender mejor sus derechos como consumidor?
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 16 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

Los tribunales / el sistema legal.....	1
Un organismo de arbitraje, mediación, conciliación.....	2
Un organismo formado a partes iguales por consumidores y vendedores / distribuidores / proveedores de servicios.....	3
Un organismo formado por asociaciones de vendedores / distribuidores / proveedores de servicios.....	4
Un organismo formado por asociaciones de consumidores.....	5
Un organismo público español encargado de la protección del consumidor.....	6
Un organismo público europeo encargado de la protección del consumidor.....	7
(ESPONTÁNEO) Otro(s).....	8
No sabe.....	9

P.21 Si tuviera Vd. un problema con un producto o servicio adquirido en el extranjero, por ejemplo durante un viaje, en un pedido por correo, a través del teletienda o en Internet y no encontrara una solución amigable, ¿cuál sería la cantidad mínima por la cual estaría dispuesto a ir a los tribunales?
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 17 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

Menos de 100 euros.....	1
100 euros.....	2
200 euros.....	3
500 euros.....	4
1000 euros.....	5
(ESPONTÁNEO) No iría nunca a los tribunales, independientemente de la cantidad.....	6
(ESPONTÁNEO) Nunca compraría un producto o servicio en el extranjero.....	7
No sabe.....	8

P.22 ¿Ha tenido Vd. algún motivo para protestar sobre un producto o servicio adquirido en el extranjero por ejemplo durante un viaje, en un pedido por correo, a través del teletienda o en Internet, etc.?

Sí.....	1 ⇒ IR A P.23
No.....	2 ⇒ IR A P.25
(ESPONTÁNEO) Nunca he comprado nada en el extranjero.....	3 ⇒ IR A P.25
No sabe.....	4 ⇒ IR A P.25

SÓLO SI “SÍ”, CÓDIGO 1 EN P.22. OTROS IR A P.25

P.23 Cuando ha tenido motivos para protestar sobre un producto o servicio adquirido en el extranjero, ¿ha hecho Vd. algo? Si “SÍ” ¿Protestó Vd....?
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 18 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

No, no hice nada.....	1. ⇒ IR A P.25
Sí, en persona al vendedor / distribuidor / proveedor del servicio.....	2, ⇒ IR A P.24
Sí, por teléfono al vendedor / distribuidor / proveedor del servicio.....	3, ⇒ IR A P.24
Sí, por carta al vendedor / distribuidor / proveedor del servicio.....	4, ⇒ IR A P.24
Sí, por e-mail al vendedor / distribuidor / proveedor del servicio.....	5, ⇒ IR A P.24
Sí, a una asociación de consumidores en el país donde lo compré.....	6, ⇒ IR A P.24
Sí, a una asociación de consumidores en España.....	7, ⇒ IR A P.24
Sí, a un abogado.....	8, ⇒ IR A P.24
Sí, a un organismo de arbitraje, mediación, conciliación en el país donde lo compré.....	9, ⇒ IR A P.24
Sí, a un organismo de arbitraje, mediación, conciliación en España.....	10, ⇒ IR A P.24
Sí, a los tribunales del país donde lo compré.....	11, ⇒ IR A P.24
Sí, a los tribunales de España.....	12, ⇒ IR A P.24
(ESPONTÁNEO) Sí, otros.....	13, ⇒ IR A P.24
No sabe.....	14. ⇒ IR A P.25

SÓLO SI "SÍ", CÓDIGOS 2 A 13 EN P.23. OTROS IR A P.25

P.24 ¿Quedó Vd. muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a o nada satisfecho/a con el resultado?

Muy satisfecho/a	1
Bastante satisfecho/a	2
Poco satisfecho/a	3
Nada satisfecho/a	4
No sabe	5

A TODOS

P.25 En su opinión, ¿cuál es el organismo más capacitado para resolver pleitos sobre productos o servicios adquiridos por consumidores en el extranjero?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 19 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

Los tribunales en el país de la compra	1
Tribunales específicos para estos pleitos	2
Organismos de arbitraje, mediación y conciliación en el país de la compra	3
Organismos de arbitraje, mediación y conciliación especiales para estos pleitos	4
Organismos públicos encargados de la protección de los consumidores en el país de la compra	5
Un organismo público europeo encargado de la protección de los consumidores	6
(ESPONTÁNEO) Otros organismos	7
No sabe	8

Existen organismos de arbitraje, mediación y conciliación en cada país. La red extra-judicial europea, introducida por la Comisión Europea, permite a los consumidores que han adquirido productos o servicios en el extranjero contactar con estos organismos en sus propios idiomas.

P.26.a Si a Vd. al comprar algo en el extranjero, le surge un conflicto, ¿estaría preparado/a para utilizar esta red para...?

P.26.b ¿Y estaría preparado/a para utilizar esta red para...?

LEER RESPUESTAS		Sí	No	No sabe
P.26.a	obtener información acerca de estos organismos de conciliación	1	2	3
P.26.b	poner una reclamación y continuarla hasta el final	1	2	3

P.27 La Comisión Europea creó el sitio web www.eeinet.org, disponible en todos los idiomas de la Unión Europea, para informar a los consumidores acerca de la red extra-judicial europea.

a) ¿Ha oído alguna vez algo acerca de ella?

SÓLO SI "SÍ", CÓDIGO 1 EN P.27.a. OTROS IR A P.28

b) ¿Ha visitado alguna vez este sitio web?

LEER RESPUESTAS		Sí	No	No sabe
P.27.a	Ha oído alguna vez	1	2	3
P.27.b	Ha visitado el sitio web alguna vez	1	2	3

A TODOS

P.28 Si los consumidores de cualquier país de la Unión Europea pudieran utilizar la misma forma de protesta sobre un producto o servicio, ¿diría Vd. que sería...?
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 20 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

Muy útil	1
Bastante útil	2
Poco útil	3
Nada útil	4
No sabe	5

P.29 La Comisión Europea ha creado un formulario único, en cada uno de los idiomas comunitarios, para ayudar a los consumidores que desean protestar sobre un producto o servicio en cualquier país de la Unión Europea. ¿Los ha visto Vd. o ha oído algo sobre ello en alguna ocasión, o no?

Sí, visto/oído	1
No	2
No sabe	3

HABLEMOS AHORA ACERCA DE LA PROTECCIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

- P.30** Diferentes organizaciones privadas y públicas guardan datos personales sobre nosotros. A veces se dice que nuestra privacidad debe ser protegida eficazmente. ¿Está Vd. preocupado o no sobre la protección de su privacidad? ¿Está Vd...?
- ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS**

Muy preocupado/a	1
Algo preocupado/a	2
No muy preocupado/a	3
Nada preocupado/a	4
No sabe.....	5

- P.31** Le voy a leer una lista de organizaciones españolas que pueden guardar datos personales sobre nosotros. Para cada una de ellas dígame, por favor, si confía Vd. en ellos o no para utilizar esta información de una manera que Vd. cree que es aceptable.

LEER RESPUESTAS	Confía	No confía	No sabe
1. Los servicios médicos y los médicos	1	2	3
2. Las compañías de seguros	1	2	3
3. Las empresas de tarjetas de crédito	1	2	3
4. Los bancos e instituciones financieras	1	2	3
5. Los empleadores	1	2	3
6. La policía	1	2	3
7. La seguridad social	1	2	3
8. La hacienda pública	1	2	3
9. Las autoridades locales	1	2	3
10. Las autoridades nacionales	1	2	3
11. Los organismos de referencia de solvencias, es decir, los organismos que guardan los ficheros sobre los créditos de las personas	1	2	3
12. Las empresas de venta por correo	1	2	3
13. Las asociaciones con fines no lucrativos	1	2	3
14. Las empresas de investigación de mercados y opinión	1	2	3
15. (ESPONTÁNEO) No tengo confianza en ninguna de estas organizaciones	1	2	3

P.32 Para cada una de las siguientes afirmaciones, por favor, dígame si Vd. tiende a estar de acuerdo o tiende a estar en desacuerdo.

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 21

LEER RESPUESTAS	Tiende a estar de acuerdo	Tiende a estar en desacuerdo	No sabe
1. Debe estar informado/a de por qué las organizaciones están recogiendo sus datos personales y si los están compartiendo con otras organizaciones	1	2	3
2. El nivel de protección de datos personales proporcionado por la ley española es alto	1	2	3
3. El conocimiento de las personas acerca de la protección de datos personales en España es bajo	1	2	3
4. Le preocupa dejar información personal en Internet como el nombre, la dirección, la fecha de nacimiento, el sexo	1	2	3
5. La legislación española puede afrontar el incremento del número de personas que dejan información personal en Internet	1	2	3
6. No se les debe permitir a las organizaciones españolas que guardan información personal la transferencia de datos sin el consentimiento de la persona en cuestión a organizaciones similares de países que no sean miembros de la Unión Europea	1	2	3
7. La mayoría de los países que no pertenecen a la Unión Europea no tienen unas leyes de protección de datos tan efectivas como las establecidas en la Unión Europea	1	2	3

P.33.a Antes del día de hoy ¿había oído o no algo acerca de ...?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 22

SÓLO SI "SÍ", CÓDIGO 1 DEL ÍTEM 2 EN P.33.a. OTROS CONTINUAR CON ÍTEM 3

P.33.b ¿Ha ejercido Vd. alguna vez este derecho?

	LEER RESPUESTAS	P.33.a			P.33.b		
		Ha oído	No ha oído	No sabe	Sí	No	No sabe
1	Autoridades independientes observando la aplicación de la ley de protección de datos, atendiendo las reclamaciones de los individuos e imponiendo sanciones a los que infringen la ley	1	2	3			
2	Leyes concediendo el acceso de los individuos a los datos personales guardados por otros y el derecho a corregir o eliminar los datos que no estén correctos o que hayan sido obtenidos de forma ilegal	1	2	3			
P.33.b	(ENT.: SI "HA OÍDO", CÓDIGO 1 EN ÍTEM 2) ¿Ha ejercido Vd. alguna vez este derecho?				1	2	3
3	A TODOS Aquellos que recogen información personal están obligados a proporcionar a los individuos cierta información tal como sus datos personales y el motivo de la recogida de datos	1	2	3			
4	El derecho a negarse al uso de la información personal para el marketing directo	1	2	3			
5	La necesidad de tener su consentimiento para utilizar su información personal y su derecho a negarse para algunos usos	1	2	3			

P.34 Muchos datos personales son recogidos cuando las personas están navegando por Internet. ¿Ha oído algo en alguna ocasión acerca de herramientas o tecnologías que limitan la recogida de tales datos? (ENT.: POR EJEMPLO: FILTROS COOKIE) SI “SÍ” ¿Y ha utilizado alguna vez estas herramientas o tecnologías o no?

- | | |
|--|---------------|
| No, no he oído nada de ellas | 1 ⇒ IR A P.36 |
| Sí, he oído sobre ellas, pero nunca las he utilizado | 2 ⇒ IR A P.35 |
| Si, he oído sobre ellas y las he utilizado | 3 ⇒ IR A P.36 |
| No sabe | 4 ⇒ IR A P.36 |

SI “HA OÍDO SOBRE ELLAS , PERO NUNCA LAS HE UTILIZADO”, CÓDIGO 2 EN P.34, OTROS IR A P.36

P.35 ¿Por qué nunca las ha utilizado?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 23 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

- | | |
|--|----|
| No sabría cómo instalarlas en mi ordenador | 1, |
| No sabría cómo utilizarlas | 2, |
| No estoy convencido/a de que funcionen | 3, |
| No estoy realmente preocupado/a sobre mi privacidad cuando navego por Internet | 4, |
| Son muy caras | 5, |
| (ESPONTÁNEO) Otros | 6, |
| No sabe | 7 |

A TODOS

P.36 Con referencia a la lucha contra el terrorismo internacional, ¿cree Vd. que las personas deberían estar de acuerdo con...

a) tener sus llamadas de teléfono vigiladas?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 24 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

b) tener vigilado su uso de Internet?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 24 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

LEER RESPUESTAS	P.36.a	P.36.b
	Llamadas telefónicas	Uso de Internet
1 No, los derechos fundamentales y la libertad de los individuos siempre deben ser respetados	1	1
2 Sí, si la vigilancia sólo afecta a aquellas actividades sospechosas de terrorismo	2	2
3 Sí, pero sólo si la vigilancia se lleva a cabo bajo la supervisión de un juez español	3	3
4 Sí, todo el mundo debería estarlo	4	4
5 (ESPONTÁNEO) Si, otros	5	5
6 No sabe	6	6

HABLEMOS AHORA DE OTRO TEMA: EL DEPORTE

P.37 ¿Con qué frecuencia Vd....?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 25 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

- a) navega por Internet?
- b) ve la televisión?
- c) juega con los videojuegos?
- d) participa en alguna actividad cultural?
- e) hace ejercicio o practica algún deporte?

LEER RESPUESTAS	3 veces a la semana o más	De 1 a 2 veces a la semana	De 1 a 3 veces al mes	Menos a menudo / nunca	No sabe
a) navega por Internet	1	2	3	4	5
b) ve la TV	1	2	3	4	5
c) juega con los videojuegos	1	2	3	4	5
d) participa en alguna actividad cultural	1	2	3	4	5
e) deporte, ejercicio	1 ⇒ IR A P.38	2 ⇒ IR A P.38	3 ⇒ IR A P.38	4 ⇒ IR A P.39	5 ⇒ IR A P.39

SÓLO SI CÓDIGO 1 A 3 EN P.37.e. OTROS IR A P.39

P.38 ¿Dónde hace ejercicio / practica su deporte principal?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

- En un gimnasio 1,
- En un club 2,
- En un polideportivo 3,
- En el colegio, universidad 4,
- (ESPONTÁNEO) Otro sitio 5,
- No sabe 6

A TODOS

P.39 En su opinión, ¿cuáles son los principales beneficios del deporte?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 25 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

- Mejorar la salud de uno mismo (mental y física) 1,
- Divertirse 2,
- Relajarse 3,
- Estar con los amigos 4,
- Conocer a gente nueva 5,
- Conocer gente de otras culturas 6,
- Desarrollar el físico 7,
- Mejorar la autoestima 8,
- Desarrollar nuevas habilidades 9,
- Construir el carácter/identidad 10,
- Alcanzar objetivos 11,
- Estimular el espíritu de competición 12,
- Ayudar a las personas menos aventajadas a integrarse en la sociedad 13,
- (ESPONTÁNEO) Otros 14,
- No sabe 15

P.40 En su opinión, ¿cuáles de los siguientes valores promociona el deporte más?
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 26 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

El espíritu de equipo.....	1,
La tolerancia.....	2,
El respeto hacia los demás.....	3,
El juego limpio.....	4,
El auto-control.....	5,
Cumplir con las reglas (del juego).....	6,
La disciplina.....	7,
El entendimiento mutuo.....	8,
La solidaridad.....	9,
La amistad.....	10,
La igualdad.....	11,
El esfuerzo.....	12,
(ESPONTÁNEO) Otros.....	13,
(ESPONTÁNEO) Ninguno de éstos.....	14.
No sabe.....	15.

P.41 Para cada una de las siguientes afirmaciones, ¿puede decirme si Vd. tiende a estar de acuerdo o tiende a estar en desacuerdo?

LEER RESPUESTAS	Tiende a estar de acuerdo	Tiende a estar en desacuerdo	No sabe
1. El deporte promueve el diálogo entre diferentes culturas	1	2	3
2. Se debería dedicar más tiempo al deporte en los horarios escolares	1	2	3
3. Debería haber una mejor cooperación entre las instituciones educacionales y las organizaciones deportivas en España	1	2	3
4. La Unión Europea debería poder intervenir más en las cuestiones deportivas europeas	1	2	3
5. La Unión Europea debería promocionar más activamente la educación a través del deporte	1	2	3
6. La Unión Europea debería participar en la lucha antidopaje	1	2	3
7. A través del deporte se puede luchar contra cualquier forma de discriminación	1	2	3
8. La Unión Europea debería cooperar más con las organizaciones deportivas nacionales y con los gobiernos nacionales	1	2	3
9. El deporte ayuda a luchar contra los hábitos sedentarios	1	2	3
10. Es fácil encontrar un equilibrio entre el deporte y otras actividades de ocio	1	2	3
11. La promoción de los valores éticos y sociales a través del deporte debería ser una prioridad de la Unión Europea	1	2	3

P.42 Voy a leer una lista de aspectos negativos que hemos oído acerca del deporte. Por favor, dígame cuáles de ellos le preocupan más.

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 27 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

Dopaje.....	1,
Sobre-consumo de complementos alimenticios.....	2,
Corrupción.....	3,
Explotación de los niños.....	4,
Explotación de las personas procedentes de los países en vía de desarrollo.....	5,
Sobre-entrenamiento.....	6,
Abuso sexual de los niños.....	7,
Violencia.....	8,
Discriminación.....	9,
Demasiado énfasis en el dinero.....	10,
(ESPONTÁNEO) Otros.....	11,
(ESPONTÁNEO) Ninguno de éstos.....	12.
No sabe.....	13.

AHORA VAMOS A HABLAR ACERCA DE LAS INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD QUE PUEDE ENCONTRAR VD. EN LOS ELECTRODOMÉSTICOS

P.43 ¿Ha comprado Vd. alguna vez un electrodoméstico?

Sí 1 ⇒ IR A P.44.a
 No 2 ⇒ IR A P.62
 No sabe 3 ⇒ IR A P.62

SÓLO SI "SÍ", CÓDIGO 1 EN P.43. OTROS IR A P.62

P.44.a Cuando Vd. compra electrodomésticos, ¿siempre, alguna vez, rara vez o nunca mira o lee la siguiente información proporcionada con el producto?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 28

SÓLO SI CÓDIGOS 1 A 3 EN P44.a

(ENT.: LEER P.44.a.1, A CONTINUACIÓN P.44.b.1 Y ASÍ SUCESIVAMENTE)

P.44.b ¿Toma en cuenta esta información cuando elige el producto que va a comprar, o no?

LEER RESPUESTAS	P.44.a					P.44.b		
	Siempre	Alguna vez	Rara vez	Nunca	No sabe	Sí	No	No sabe
1. Los dibujos/texto enseñando cómo usarlo	1	2	3	4	5	1	2	3
2. El texto que explica las precauciones que hay que tomar	1	2	3	4	5	1	2	3
3. Los dibujos o símbolos que me avisan de tener cuidado	1	2	3	4	5	1	2	3
4. El teléfono del fabricante, del distribuidor o de su representante en España	1	2	3	4	5	1	2	3
5. El texto explicando qué hacer en caso de accidentes	1	2	3	4	5	1	2	3

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P43

P.45 Cuando las instrucciones para el uso de los electrodomésticos son proporcionadas, ¿Vd. normalmente las lee o no?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

Sí, antes de utilizar el producto 1 ⇒ IR A P.46
 Sí, pero solo si surgen problemas 2 ⇒ IR A P.47
 No, nunca 3 ⇒ IR A P.47
 No sabe 4 ⇒ IR A P.47

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.45. OTROS IR A P.47

P.46 Para cada uno de los siguientes tipos de información que puedan venir en las instrucciones de uso, ¿puede decirme si Vd. normalmente las lee o no?

LEER RESPUESTAS	Sí	No	No sabe
1. Cómo funciona el producto / su utilización normal	1	2	3
2. Cómo montarlo o instalarlo	1	2	3
3. Instrucciones de seguridad y uso apropiado	1	2	3
4. Dónde ponerlo	1	2	3
5. Mantenimiento y pieza de recambio	1	2	3
6. Cómo solucionar problemas/ Reparaciones	1	2	3
7. Qué hacer en caso de accidentes	1	2	3

SI "SÍ", CÓDIGO 1 EN P.43. OTROS IR A P.62

P.47 ¿Guarda Vd. las instrucciones para usos futuros siempre, alguna vez, rara vez o nunca?
ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

Siempre.....	1
Alguna vez	2
Rara vez.....	3
Nunca	4
(ESPONTÁNEO) Depende.....	5
No sabe.....	6

P.48 ¿Cuál cree Vd. que es la manera más efectiva de proporcionar las instrucciones del uso?
ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

En el embalaje.....	1
En el mismo producto.....	2
En un folleto / manual.....	3
Información proporcionada por el/la vendedor/ra	4
(ESPONTÁNEO) Otros.....	5
No sabe.....	6

P.49 ¿Encuentra Vd. normalmente las instrucciones de uso...?

LEER RESPUESTAS	Sí	No	No sabe
1. Difíciles de leer	1	2	3
2. Entendibles	1	2	3
3. Exhaustivas, completas	1	2	3
4. Breves y precisas	1	2	3
5. Escritas en español	1	2	3
6. Demasiado técnicas	1	2	3

P.50 ¿Sigue Vd. siempre, alguna vez, rara vez o nunca las instrucciones de seguridad?
ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

Siempre.....	1
Alguna vez	2
Rara vez.....	3
Nunca	4
No sabe.....	5

P.51 ¿Prefiere Vd. obtener las instrucciones de seguridad de...?
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 28 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

Símbolos o logos solamente.....	1
Texto solamente.....	2
Una combinación de símbolos/logos y texto.....	3
El vendedor.....	4
(ESPONTÁNEO) Depende.....	5
No sabe.....	6

P.52 Cuando estas instrucciones son proporcionadas por símbolos/logos, ¿las encuentra Vd. normalmente...?
ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

En el embalaje.....	1,
En el mismo producto.....	2,
En un folleto / manual.....	3,
(ESPONTÁNEO) Otros.....	4,
No sabe.....	5.

P.53 ¿Quién cree Vd. que es la persona que pone estos símbolos / logos sobre los productos?
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 29 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

El fabricante.....	1
El distribuidor.....	2
Una organización de consumidores.....	3
(ESPONTÁNEO) Otros.....	4
No sabe.....	5

P.54 Cuando vienen las instrucciones de seguridad escritas, ¿normalmente Vd. las encuentra...?

LEER RESPUESTAS	Sí	No	No sabe
1. Dificiles de leer	1	2	3
2. Entendibles	1	2	3
3. Exhaustivas, completas	1	2	3
4. Breves y precisas	1	2	3
5. Escritas en español	1	2	3
6. Demasiado técnicas	1	2	3

P.55 Para cada una de las siguientes afirmaciones acerca de instrucciones de seguridad, ¿puede decirme si Vd. tiende a estar de acuerdo o tiende a estar en desacuerdo?

LEER RESPUESTAS	Tiende a estar de acuerdo	Tiende a estar en desacuerdo	No sabe
1. Las instrucciones de seguridad explican de una manera precisa qué es lo que hay que hacer	1	2	3
2. Pueden prevenir accidentes	1	2	3
3. Deberían mencionar los riesgos que conllevan el uso del producto en los niños, personas mayores o personas con discapacidades	1	2	3
4. Deben ser más específicas en cuanto a las consecuencias si Vd. no sigue estas instrucciones	1	2	3

P.56 ¿Ha visto Vd. alguna vez las siguientes instrucciones de seguridad, o no?

LEER RESPUESTAS	Sí	No	No sabe
1. Reducir el riesgo de incendio o accidente eléctrico, no exponiendo el producto a la lluvia o humedad	1	2	3
2. Nunca obstruir las salidas de ventilación que están para evitar el sobrecalentamiento	1	2	3
3. Nunca poner objetos o líquidos de ningún tipo en el aparato	1	2	3
4. Asegurarse de que el aparato esté enchufado a una fuente correcta de electricidad	1	2	3
5. Llevar a reparar el aparato a una persona no cualificada puede ser peligroso	1	2	3

P.57 ¿Cree Vd. que los símbolos de seguridad pueden prevenir accidentes?

Sí.....	1
No.....	2
(ESPONTÁNEO) Depende.....	3
No sabe.....	4

P.58 ¿Normalmente Vd. toma en consideración estos símbolos cuando elige los electrodomésticos?

Sí.....	1
No.....	2
No sabe.....	3

P.59 ¿Cree Vd. que estos símbolos deberían ser estándares como los que se utilizan en las etiquetas de las prendas?

Sí.....	1
No.....	2
No sabe.....	3

P.60 ¿Ha visto alguna vez los siguientes símbolos en los electrodomésticos que Vd. tiene en su casa?
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 30

LEER RESPUESTAS	Sí	No	No sabe
1. SÍMBOLO 1	1	2	3
2. SÍMBOLO 2	1	2	3
3. SÍMBOLO 3	1	2	3
4. SÍMBOLO 4	1	2	3
5. SÍMBOLO 5	1	2	3
6. SÍMBOLO 6	1	2	3
7. SÍMBOLO 7	1	2	3

P.61.a ¿Conoce Vd. el significado de todos, la mayoría, unos pocos o ninguno de estos símbolos de seguridad?

Todos.....	1 ⇒ IR A P.61.b
La mayoría.....	2 ⇒ IR A P.61.b
Unos pocos.....	3 ⇒ IR A P.61.b
Ninguno.....	4 ⇒ IR A P.62
No sabe.....	5 ⇒ IR A P.62

SÓLO SI CÓDIGO 1 A 3 EN P.61.a. OTROS IR A P.62

P.61.b ¿Sigue Vd. siempre, alguna vez, rara vez o nunca las recomendaciones de los símbolos?

Siempre	1
Alguna vez	2
Rara vez	3
Nunca	4
No sabe	5

A TODOS**HABLEMOS AHORA DE OTRO TEMA: COMPRA POR INTERNET****P.62 ¿Ha comprado alguna vez algo por Internet?**

- Sí 1 ⇒ IR A P.63
 No 2 ⇒ IR A P.74
 No sabe..... 3 ⇒ IR A P.74

SÓLO SI "SÍ", CÓDIGO 1 EN P.62. OTROS IR A P.74**P.63 ¿Con qué frecuencia compra Vd. cosas por Internet?****ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 31 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA**

- Una vez a la semana o más a menudo 1
 Una vez al mes..... 2
 Una vez cada 3 meses 3
 Una vez cada 6 meses 4
 Una vez al año 5
 Con menor frecuencia 6
 No sabe..... 7

**P.64 Cuando Vd. compra cosas por Internet, ¿se preocupa por alguno de los siguientes temas?
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 32 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE**

- Seguridad en los pagos 1,
 Credibilidad de la información que hay en Internet 2,
 Envíos (artículos dañados, retrasos, artículos no entregados, etc.) 3,
 Que sus derechos como consumidor sean respetados..... 4,
 Posibilidad de tener garantía o devolución 5,
 Anonimato del vendedor 6,
 No me preocupa (ESPONTÁNEO)..... 7,
 Otros (ESPONTÁNEO)..... 8
 No sabe..... 9.

P.65 ¿Por qué compra cosas por Internet?**ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 33 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE**

- Se obtiene las mejores ofertas 1,
 Le gusta que le envíen el producto a casa o a alguna otra dirección conveniente 2,
 Es más fácil comparar entre varios proveedores 3,
 Se tiene acceso a ofertas de proveedores de otros países 4,
 Se tiene acceso a ofertas solo disponibles en Internet..... 5,
 Se pueden pedir productos o servicios a cualquier hora del día/semana 6,
 No se necesita ir a la tienda o al proveedor..... 7,
 (ESPONTÁNEO) Otros motivos..... 8,
 No sabe..... 9.

P.66 ¿En qué sitios web prefiere comprar?**ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 34 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE**

- Sitios web de marcas/minoristas tradicionalmente conocidas (ENT.: No en Internet)..... 1,
 Sitios web de marcas/minoristas sólo conocidas en la red (ENT.: p.ej. "Amazon") 2,
 (ESPONTÁNEO) Otros..... 3,
 No sabe..... 4.

P.67 Cuando Vd. decide comprar en un sitio web, ¿cree que es o no importante que...?

LEER RESPUESTAS	Sí	No	No sabe
1. el sitio esté en su idioma	1	2	3
2. el sitio sea español	1	2	3
3. los precios estén claramente indicados	1	2	3
4. el sitio permita maneras alternativas de pago	1	2	3
5. la información sobre productos/servicios disponibles sea clara y completa	1	2	3
6. la información sobre las condiciones de envío sea clara y completa	1	2	3
7. la información de seguimiento del envío sea precisa	1	2	3
8. los envíos sean por lo general fiables	1	2	3
9. la información sobre los términos del contrato y las condiciones sean claras y completas	1	2	3
10. sus derechos como consumidor estén claramente señalados	1	2	3
11. no haya problemas a la hora de devolver un producto y coger el reembolso si algo está mal	1	2	3
12. la información sobre sus derechos para cancelar la compra estén claros	1	2	3
13. todos los pasos que da mientras realiza la compra estén claros	1	2	3

P.68 ¿Ha oído alguna vez algo sobre los “derechos de cancelar una compra” respecto a las compras por Internet?

Sí 1 ⇒ IR A P.69
 No 2 ⇒ IR A P.71
 No sabe..... 3 ⇒ IR A P.71

SÓLO SI “SÍ”, CÓDIGO 1 EN P.68. OTROS IR A P.71

P.69 ¿Cree Vd. que se trata de la posibilidad...?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 35 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

de cancelar la compra dentro de un período de tiempo sin razón ni penalizaciones 1
 de cancelar la compra y devolver el producto dentro de un período de tiempo sin haberlo
 desempaquetado 2
 de cancelar la compra y devolver el producto dentro de un período de tiempo solo si estuviese
 dañado 3
 (ESPONTÁNEO) Otros 4
 No sabe..... 5

SÓLO SI “SÍ”, CÓDIGO 1 EN P.68. OTROS IR A P.71

P.70 ¿Por cuántos días cree Vd. que se puede ejercer este derecho en España?
 (ENTREVISTADOR: SI “NO SABE”, ANOTAR 999)

días

SÓLO SI “SÍ”, CÓDIGO 1 EN P.62., OTROS IR A P.74

P.71 Si Vd. tuviese un problema al hacer una compra por Internet, ¿cuál sería el primer lugar al que probablemente iría para asesorarse?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 36 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

El sitio web en el que hizo la compra	1
Asociación de consumidores	2
Autoridades públicas	3
Un sitio web especializado en asistir a consumidores que compran por Internet	4
La organización a la que van los sitios web para obtener sus etiquetas de confianza	5
A un organismo de mediación, conciliación o arbitraje fuera de la red que resuelve los conflictos sin tener que acudir a los tribunales	6
A un organismo de mediación, conciliación o arbitraje dentro de la red que resuelve los conflictos sin tener que acudir a los tribunales	7
(ESPONTÁNEO) Otros	8
No sabe	9

P.72.a Después de haber hecho una compra por Internet, ¿ha tenido alguna vez alguna razón para quejarse?

SI “SÍ” ¿A quién se quejó?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 37 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

Sí, directamente al sitio web de forma on-line (por la red)	1, ⇒ IR A P.72.b
Sí, a la organización propietaria / que dirige el sitio web (fuera de la red)	2, ⇒ IR A P.72.b
Sí, a una organización de consumidores	3, ⇒ IR A P.72.b
Sí, a un organismo del gobierno español	4, ⇒ IR A P.72.b
Sí, a otra organización, asociación	5, ⇒ IR A P.72.b
Sí, pero no hice nada al respecto	6 ⇒ IR A P.73
No, no tengo quejas	7 ⇒ IR A P.73
No sabe	8 ⇒ IR A P.73

SÓLO SI “SÍ”, CÓDIGO 1 A 5 EN P.72.a. OTROS IR A P.73

P.72.b ¿Por qué razón?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 38 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

Nunca recibió el producto/servicio pedido	1,
El producto no se envió a tiempo	2,
El producto se recibió dañado	3,
El producto/servicio que recibió no era el que Vd pidió	4,
Tuvo problemas con el pago	5,
El sitio web se negó a reembolsarle a Vd por un producto que les devolvió	6,
Había falta de información en el sitio web acerca de los términos del contrato y las condiciones ligadas a la compra	7,
Había falta de información sobre los derechos del consumidor	8,
Vd no supo que se estaba comprometiendo con otro producto/servicio	9,
Vd compró un producto/servicio en un sitio web sin saberlo	10,
(ESPONTÁNEO) Otros motivos	11,
No sabe	12

SI "SÍ", CÓDIGO 1 A 5 EN P.72a., OTROS IR A P 73

P.72.c ¿Se quedó Vd. satisfecho/a o insatisfecho/a de la manera en que su queja fue atendida?

LEER RESPUESTAS	Satisfecho/a	Insatisfecho/a	No sabe
1. Por el sitio web on-line	1	2	3
2. Por la organización propietaria / que dirige el sitio web (fuera de red)	1	2	3
3. Por una organización de consumidores	1	2	3
4. Por un organismo del gobierno español	1	2	3
5. Por otra organización, asociación	1	2	3

SÓLO A AQUELLOS QUE HAYAN COMPRADO POR INTERNET, CÓDIGO 1 EN P.62. OTROS IR A P.74

P.73 ¿Ha utilizado Vd. alguna vez un mecanismo de Resolución de Conflictos Alternativo/Resolución de Conflictos On-line de los sitios web? SI "SÍ" ¿Quedó Vd. satisfecho/a o no?

Sí, quedó satisfecho/a	1
Sí, pero no quedó satisfecho/a	2
Sí, pero aún no lo sabe	3
No, nunca lo ha utilizado	4
No sabe	5

SI "NO HA COMPRADO NADA POR INTERNET", CÓDIGO 2 Ó CÓDIGO 3 EN P.62. OTROS IR A P.77

P.74 ¿Por qué no ha comprado nunca nada por Internet?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 39 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

No tiene acceso a Internet	1, ⇒ IR A P.77
No confía en Internet	2, ⇒ IR A P.75
Utilizar Internet es demasiado caro	3, ⇒ IR A P.77
No está interesado/a en comprar nada por Internet	4, ⇒ IR A P.76
Comprar algo por Internet es demasiado complicado	5 ⇒ IR A P.77
Internet es demasiado complicado	6, ⇒ IR A P.77
No tiene tarjetas de crédito	7, ⇒ IR A P.77
No entiende el lenguaje suficientemente bien	8, ⇒ IR A P.77
(ESPONTÁNEO) Otros motivos	9, ⇒ IR A P.77
No sabe	10 ⇒ IR A P.77

SÓLO SI "NO CONFÍA EN INTERNET", CÓDIGO 2 EN P.74. OTROS IR A P.76

P.75 ¿Por cuáles de los siguientes motivos Vd. no confía en la compra por Internet?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 40 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

Seguridad del pago	1,
Credibilidad de la información en Internet	2,
Envíos (artículos dañados, retrasos, artículos sin entregar, etc)	3,
Que sus derechos como consumidor sean respetados	4,
Habilidad para obtener una garantía o devolución	5,
Anonimato de los vendedores	6,
(ESPONTÁNEO) Otros	7,
No sabe	8

SÓLO SI “NO ESTÁ INTERESADO/A EN COMPRAR NADA POR INTERNET”, CÓDIGO 4 EN P.74. OTROS IR A P.77

P.76 ¿Por qué no está Vd. interesado/a en comprar por Internet?
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 41 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

Le gusta ir a la tienda	1,
Vd. necesita ver y tocar el producto que quiere comprar	2,
Prefiere obtener un consejo cara a cara	3,
Los precios no son mejores que en las tiendas "normales"	4,
La variedad no es mejor que en las tiendas "normales"	5,
No está seguro/a de que vaya a obtener un servicio post-venta	6,
Los productos puede que no funcionen en España	7,
(ESPONTÁNEO) Otros motivos	8,
No sabe	9.

A TODOS

P.77 Para cada uno de los siguientes productos/servicios, ¿puede decirme si Vd. se sentiría muy seguro/a, algo seguro/a, no muy seguro/a o nada seguro/a comprándolos por Internet?
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 42

LEER RESPUESTAS	Muy seguro/a	Algo seguro/a	No muy seguro/a	Nada seguro/a	No sabe
1. Un billete de tren	1	2	3	4	5
2. Un billete de avión	1	2	3	4	5
3. Una entrada al teatro, un concierto, etc.	1	2	3	4	5
4. Una reserva de hotel	1	2	3	4	5
5. El alquiler de un coche	1	2	3	4	5
6. Ropa, zapatos, etc.	1	2	3	4	5
7. Libros, DVDs, videocasetes, cd's	1	2	3	4	5
8. Un ordenador/portátil, un software	1	2	3	4	5
9. Mobiliario, decoración	1	2	3	4	5
10. Comida	1	2	3	4	5
11. Productos/servicios financieros	1	2	3	4	5
12. Antigüedades	1	2	3	4	5
13. Un coche	1	2	3	4	5
14. Un viaje organizado	1	2	3	4	5
15. Productos de bricolaje/herramientas de jardinería	1	2	3	4	5
16. Electrodomésticos	1	2	3	4	5

P.78.a ¿Estaría más seguro/a comprando cosas por Internet si se pudiera beneficiar de una garantía de su banco o la compañía de la tarjeta de crédito en el caso en que encontrara algún problema con el envío del producto o con la transacción propiamente dicha?

Sí	1 ⇒ IR A P.78.b
No	2 ⇒ IR A P.79
No sabe	3 ⇒ IR A P.79

SÓLO SI “SÍ”, CÓDIGO 1 EN P.78.a. OTROS IR A P.79

P.78.b ¿Estaría Vd. dispuesto/a a pagar una cantidad adicional a su banco o a la compañía de la tarjeta de crédito por esta garantía?

Sí 1
 No 2
 No sabe 3

A TODOS

P.79 ¿Cree Vd. que va a comprar por Internet en los próximos tres meses?

Sí 1
 No 2
 No sabe 3

P.80 ¿Diría Vd. que comprar a través de un sitio web de otro país de la Unión Europea conlleva mayor riesgo que a través de un sitio web español?

Sí 1
 No 2
 (ESPONTÁNEO) Depende del país 3
 No sabe 4

P.81.a En el marco de Internet, ¿ha oído alguna vez algo sobre...?

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.81.a.

(ENT.: LEER P.81.a.1, A CONTINUACIÓN P.81.b.1 Y ASI SUCESIVAMENTE)

P.81.b ¿Ha visto alguno/a en los sitios web que utiliza/visita?

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.81.b.

(ENT.: LEER P.81.b.2, A CONTINUACIÓN P.81.c.2 Y ASI SUCESIVAMENTE) (EXCEPTO PARA ITEM 1)

P.81.c ¿Y los ha leído?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 43

LEER RESPUESTAS	P.81.a			P.81.b: SI CÓDIGO 1 EN P.81.a				P.81.c: SI CÓDIGO 1 EN P.81.b			
	Sí	No	No sabe	Sí	No	No sabe	No se aplica	Una vez	Varias veces	Nunca	No sabe
1. Etiquetas de confianza de Internet	1	2	3	1	2	3	4				
2. Textos acerca de la protección de los datos personales	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
3. Textos acerca de la seguridad de los datos de pago	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
4. Textos acerca resoluciones on-line de conflictos o resoluciones amigables, sin pasar por los tribunales	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4

SÓLO LOS QUE CONTESTARON “ETIQUETAS DE CONFIANZA DE INTERNET”, CÓDIGO 1 EN ITEM 1 DE P.81.a
P.82 Comparados con otros sitios web, ¿cree Vd. que los sitios web con Etiquetas de confianza de Internet son... ?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

Más fiables	1
Igual de fiables	2
Menos fiables	3
No sabe	4

SÓLO LOS QUE CONTESTARON “ETIQUETAS DE CONFIANZA DE INTERNET”, CÓDIGO 1 EN ITEM 1 DE P.81.a
P.83 Si el propietario de la etiqueta de confianza de Internet no estuviese emplazado en España, ¿cuál de las siguientes opiniones se acercaría más a la suya?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 44 – LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

Confiaría más en la etiqueta de confianza	1
Tendría la misma confianza en la etiqueta de confianza	2
Confiaría menos en la etiqueta de confianza	3
(ESPONTÁNEO) Depende del propietario de la etiqueta de confianza	4
No sabe	5

A TODOS**PARA FINALIZAR HABLEMOS DE UN ÚLTIMO TEMA: PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

P.84.a ¿Sabe Vd. que 2003 es el Año Europeo de las personas con discapacidad?

- Sí 1 ⇒ IR A P.84.b
 No 2 ⇒ IR A P.85
 No sabe..... 3 ⇒ IR A P.85

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.84.a. OTROS IR A P.85

P.84.b ¿Cómo lo supo?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 45 – LEER RESPUESTAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

- A través de un miembro de su familia 1,
 A través de un amigo 2,
 A través de un conocido 3,
 A través de un sindicato 4,
 A través de una ONG (Organización no gubernamental)..... 5,
 A través de una organización o asociación que representa a personas con discapacidad..... 6,
 A través de otra organización o asociación 7,
 A través de las autoridades nacionales, regionales o locales..... 8,
 A través de los medios de comunicación (TV, radio, prensa escrita) 9,
 A través de Internet 10,
 A través de publicaciones de la Unión Europea..... 11,
 A través de un evento organizado para esta ocasión..... 12,
 (ESPONTÁNEO) Otros..... 13,
 No sabe..... 14.

A TODOS

P.85 En su opinión, ¿cuál es el propósito del Año Europeo de las personas con discapacidad?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 46 – LEER RESPUESTAS – MÁXIMO 2 RESPUESTAS

- Para recoger dinero para las personas con discapacidad..... 1,
 Para entender mejor los temas relacionados con la discapacidad 2,
 Para promover los derechos de las personas con discapacidad..... 3,
 Para dar una imagen más positiva de las personas con discapacidad..... 4,
 Para mostrar que las personas con discapacidad se enfrentan con muchos tipos de discriminación 5,
 (ESPONTÁNEO) Otros..... 6,
 No sabe..... 7.

- P.86 El Año Europeo de las personas con discapacidad puede haber contribuido para mejorar la calidad de vida de estas personas en España. Para cada una de las siguientes frases, dígame por favor si Vd. tiende a estar de acuerdo a tiende a estar en desacuerdo.
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 47

LEER RESPUESTAS	Tiende a estar de acuerdo	Tiende a estar en desacuerdo	No sabe
1. El Año Europeo de las personas con discapacidad ha ayudado a informar a las personas sobre las dificultades que afrontan estas personas en su vida diaria	1	2	3
2. El Año Europeo de las personas con discapacidad ha preparado el camino para que estas personas tengan los mismos derechos que los demás	1	2	3
3. El Año Europeo de las personas con discapacidad ha mejorado el acceso a espacios públicos (edificios y transporte) a personas con discapacidad física.	1	2	3
4. El Año Europeo de las personas con discapacidad ha mejorado el acceso a espacio públicos (edificios y transporte) a personas con discapacidad psíquica	1	2	3
5. El Año Europeo de las personas con discapacidad ha ayudado a personas con discapacidad física a ejercitar los mismos derechos para el acceso a servicios que el resto de las personas	1	2	3
6. El Año Europeo de las personas con discapacidad ha ayudado a personas con discapacidad psíquica a ejercitar los mismos derechos para el acceso a servicios que el resto de las personas	1	2	3
7. El Año Europeo de las personas con discapacidad ha mejorado el acceso al empleo a personas con discapacidad física	1	2	3
8. El Año Europeo de las personas con discapacidad ha mejorado el acceso al empleo a personas con discapacidad psíquica	1	2	3
9. El Año Europeo de las personas con discapacidad ha mejorado el acceso al sistema educacional estándar a personas con discapacidad física	1	2	3
10. El Año Europeo de las personas con discapacidad ha incrementado el entendimiento sobre los temas relacionados con la discapacidad física	1	2	3
11. El Año Europeo de las personas con discapacidad ha incrementado el entendimiento sobre los temas relacionados con la discapacidad psíquica	1	2	3
12. El Año Europeo de las personas con discapacidad ha aumentado la cobertura de los medios de comunicación hacia los temas relacionados con la discapacidad física	1	2	3
13. El Año Europeo de las personas con discapacidad ha aumentado la cobertura de los medios de comunicación hacia los temas relacionados con la discapacidad psíquica	1	2	3

P.87 Voy a leer algunas frases acerca de personas con discapacidad y el trabajo. Por favor, diga sí o no a las siguientes frases.

LEER RESPUESTAS		Sí	No	No sabe
1.	Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos legales que cualquier otra persona en el trabajo	1	2	3
2.	Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos legales que cualquier otra persona a tomar parte en la formación	1	2	3
3.	Hay leyes europeas en contra de la discriminación en el lugar de trabajo en cuanto a discapacidad se trata	1	2	3
4.	En general, los empleadores realizan los cambios necesarios en el lugar trabajo para emplear personas con discapacidad	1	2	3
5.	Personas con una discapacidad física o psíquica severa debería trabajar solamente en talleres especiales	1	2	3

P.88 ¿Conoce personalmente a alguna persona que sufra una enfermedad crónica o algún tipo de invalidez que limite su actividad de algún modo? Si "SÍ" ¿Quién es / quiénes son?
ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 48 – RESPUESTA MÚLTIPLE

No	1
Sí, un miembro/s de su familia	2,
Sí un amigo/s	3,
Sí un conocido/s	4,
Sí, un vecino/s	5,
Sí, un compañero/s	6,
Sí, un cliente/s	7,
Sí, un alumno/s de la escuela	8,
Sí un estudiante de la universidad	9,
Sí, otro/s	10,
Sí, yo mismo me considero una persona con discapacidad	11,
No sabe	12

P.89 ¿Qué nivel de conocimiento tiene acerca de los distintos tipos de discapacidades? ¿Diría Vd. que conoce bastante bien o que no conoce suficientemente los distintos tipos de discapacidades que existen?

LEER RESPUESTAS	Conoce bastante bien	No conoce suficiente	No sabe
1. Discapacidades visuales	1	2	3
2. Deterioro o disfunción auditiva	1	2	3
3. Deterioro neuromuscular	1	2	3
4. Deterioro óseo	1	2	3
5. Parálisis cerebral	1	2	3
6. Lesión de médula espinal	1	2	3
7. Traumatismo craneal (accidente vascular cerebral)	1	2	3
8. Infarto (accidente vascular cerebral)	1	2	3
9. Pérdida de miembros	1	2	3
10. Esclerosis múltiple	1	2	3
11. Distrofia muscular	1	2	3
12. Artritis	1	2	3
13. Asma	1	2	3
14. Cáncer	1	2	3
15. Diabetes	1	2	3
16. Epilepsia	1	2	3
17. Lesión cerebral	1	2	3
18. Alzheimer	1	2	3
19. Parkinson	1	2	3
20. Retraso mental	1	2	3
21. Transtornos psiquiátricos	1	2	3

P.90 ¿Qué porcentaje de la población española cree Vd. que tiene una discapacidad de cualquier tipo?
ENTREVISTADOR: NO MOSTRAR TARJETA – NO LEER RESPUESTAS – UNA SOLA RESPUESTA

Menos del 1%	1
Del 1 al 4%	2
Del 5 al 9%	3
Del 10 al 14%	4
Del 15 al 19%	5
20% o más	6
No sabe	7

TERMINEMOS CON DOS PREGUNTAS SOBRE EL EURO

**P.91 Tomando todo en consideración, ¿se siente Vd. personalmente muy contento/a, algo contento/a, no muy contento/a o nada contento/a con que el euro se haya convertido en nuestra moneda?
ENTREVISTADOR: UNA SOLA RESPUESTA**

Muy contento/a	1
Algo contento/a	2
No muy contento/a	3
Nada contento/a	4
(ESPONTÁNEO) Ninguno de éstos	5
No sabe	6

**P.92 ¿Está Vd. totalmente de acuerdo, tiende a estar de acuerdo, tiende a estar en desacuerdo o está totalmente en desacuerdo con la expresión: “Utilizando el euro en vez de la peseta, nos sentimos más europeos que antes”?
ENTREVISTADOR: UNA SOLA RESPUESTA**

Totalmente de acuerdo	1
Tiende a estar de acuerdo	2
Tiende a estar en desacuerdo	3
Totalmente en desacuerdo	4
(ESPONTÁNEO) No tiene nada que ver con qué europeo/a me siento	5
(ESPONTÁNEO) No estoy interesado/a en Europa	6
No sabe	7

A TODOS**FICHA DEMOGRÁFICA**

D.1 Cuando se habla de política, la gente habla de “Izquierda” y de “Derecha”. ¿Podría situar Vd. su posición en esta escala?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 49

NO SUGERIR NADA. SI EL ENTREVISTADO DUDA, PREGUNTAR OTRA VEZ

Izquierda	2	3	4	5	6	7	8	9	Derecha
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Rechaza responder 1

No sabe 2

NO D.2 A D.6

D.7 ¿Podría decirme la letra que mejor corresponde a su propia situación actual?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA 50 - LEER RESPUESTAS - UNA SOLA RESPUESTA

- A) Casado/a (primera vez) 1
- B) Casado/a (no por primera vez) 2
- C) Soltero/a, actualmente viviendo en pareja 3
- D) Soltero/a, nunca he vivido en pareja 4
- E) Soltero/a, habiendo vivido anteriormente en pareja, pero actualmente viviendo solo/a 5
- F) Divorciado/a 6
- G) Separado/a 7
- H) Viudo/a 8
- I) (ESPONTÁNEO) Otros 9
- J) (ESPONTÁNEO) Rehusa contestar 10

D.8 ¿Qué edad tenía Vd. cuando dejó los estudios que realizaba como única ocupación, es decir, cuando se dedicaba sólo a estudiar (no trabajaba a la vez)?

ENTREVISTADOR: SI TODAVÍA ESTÁ ESTUDIANDO CODIFICAR '00'

ENTREVISTADOR: ¡¡ATENCIÓN!!

SI EL ENTREVISTADO EN ALGÚN MOMENTO COMPARTIÓ SU TIEMPO DE ESTUDIANTE CON ALGUNA ACTIVIDAD LABORAL, ESE TIEMPO NO SE CONSIDERA UTILIZADO A “SÓLO ESTUDIAR”

--	--

NO D.9

D.10 ENTREVISTADOR: Anotar el sexo del entrevistado

Hombre 1

Mujer 2

D.11 Dígame, por favor ¿qué edad tiene Vd.?

ENTREVISTADOR: SI NO CONTESTA, ESTIMAR.

--	--

NO D.12 A D.14

D.15.a ¿Cuál es su ocupación actual?

ENTREVISTADOR: SI NO REALIZA NINGUNA ACTIVIDAD REMUNERADA ACTUALMENTE, CÓDIGOS 1 A 4 EN D.15.a, PREGUNTAR D.15.b

D.15.b ¿Ha realizado alguna actividad remunerada en el pasado? ¿Cuál fue su última ocupación?

ENTREVISTADOR: ANOTAR LITERALMENTE LA OCUPACIÓN DEL ENTREVISTADO

LEER	Ocupación actual D.15.A	Ultima ocupación D.15.B
INACTIVO		
Responsabilidad de comprar y del cuidado de la casa o sin ninguna actividad actual, no trabaja	1	_____
Estudiante	2	_____
En paro o temporalmente sin empleo	3	_____
Jubilado o de baja por enfermedad prolongada o crónica	4	_____
TRABAJA POR CUENTA PROPIA		
Agricultor / Ganadero	5	1
Pescador	6	2
Profesionales (Abogados, Médicos, Contables, Arquitecto, etc.)	7	3
Propietarios de tiendas / talleres de artesanía u otro tipo de trabajo por cuenta propia, autónomos	8	4
Propietarios de un negocio (total o parcialmente) o de una empresa	9	5
TRABAJA POR CUENTA AJENA / ASALARIADO		
Profesionales Empleados (Abogados, Médicos, Contables, Arquitecto, etc.)	10	6
Alto Ejecutivo / Directivo (Presidente, Consejero Delegado, Director General, etc.)	11	7
Ejecutivo Medio, Gerente (Jefe de Departamento, Director Junior, Profesor Técnico, etc.)	12	8
Empleados dedicados la mayor parte del tiempo a trabajos de oficina	13	9
Empleados no trabajando en oficina, pero viajando (Vendedor, Representante, Conductor, etc.)	14	10
Empleados no trabajando en oficina pero trabajando en empresas de servicios (Hospital, Restaurante, Policía, Bomberos, etc.)	15	11
Encargados / Capataces	16	12
Trabajador cualificado	17	13
Trabajador no cualificado (Personal doméstico, etc.)	18	14
NO HA REALIZADO NUNCA UNA ACTIVIDAD LABORAL	_____	15

NO D.16 A D.18

D.19 ¿Es Vd. la persona que contribuye en mayor medida a los ingresos del hogar?

ENTREVISTADOR: LEER

- Sí..... 1 ⇒ IR A D.25
 No..... 2 ⇒ IR A D.21.a
 Ambos por igual..... 3 ⇒ IR A D.25
 No sabe..... 4

NO D.20

SI "NO", CÓDIGO 2 EN D.19. OTROS PASAR A D.25

D.21.A ¿Cuál es la ocupación actual de la persona que contribuye en mayor medida a los ingresos del hogar?

ENTREVISTADOR: SI NO REALIZA NINGUNA ACTIVIDAD REMUNERADA ACTUALMENTE, CÓDIGOS 1 A 4 EN D.21.A. PREGUNTAR D.21.B

D.21.B ¿Ha realizado alguna actividad remunerada en el pasado? ¿Cuál fue su última ocupación?

ENTREVISTADOR: ANOTAR LITERALMENTE LA OCUPACIÓN DE LA PERSONA QUE CONTRIBUYE EN MAYOR MEDIDA A LOS INGRESOS DEL HOGAR

LEER	Ocupación actual D.21.A	Última ocupación D.21.B
INACTIVO		
Responsabilidad de comprar y del cuidado de la casa o sin ninguna actividad actual, no trabaja	1	
Estudiante	2	
En paro o temporalmente sin empleo	3	
Jubilado o de baja por enfermedad prolongada o crónica	4	
TRABAJA POR CUENTA PROPIA		
Agricultor / Ganadero	5	1
Pescador	6	2
Profesionales (Abogados, Médicos, Contables, Arquitecto, etc.)	7	3
Propietarios de tiendas / talleres de artesanía u otro tipo de trabajo por cuenta propia, autónomos	8	4
Propietarios de un negocio (total o parcialmente) o de una empresa	9	5
TRABAJA POR CUENTA AJENA / ASALARIADO		
Profesionales Empleados (Abogados, Médicos, Contables, Arquitecto, etc.)	10	6
Alto Ejecutivo / Directivo (Presidente, Consejero Delegado, Director General, etc.)	11	7
Ejecutivo Medio, Gerente (Jefe de Departamento, Director Junior, Profesor Técnico, etc.)	12	8
Empleados dedicados la mayor parte del tiempo a trabajos de oficina	13	9
Empleados no trabajando en oficina, pero viajando (Vendedor, Representante, Conductor, etc.)	14	10
Empleados no trabajando en oficina pero trabajando en empresas de servicios (Hospital, Restaurante, Policía, Bomberos, etc.)	15	11
Encargados / Capataces	16	12
Trabajador cualificado	17	13
Trabajador no cualificado (Personal doméstico, etc.)	18	14
NO HA REALIZADO NUNCA UNA ACTIVIDAD LABORAL		15

NO D.22 A D.24

A TODOS

D.25 ¿Diría Vd. que vive en ...?

Area rural o pueblo	1
Ciudad pequeña o mediana	2
Gran ciudad	3
No sabe	4

NO D.26 A D.28

D.29 También necesitamos información sobre los ingresos de su hogar para poder analizar los resultados del estudio de diferentes hogares.

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA DE INGRESOS 51

Por favor, cuente los salarios mensuales de todos los miembros del hogar, todas las pensiones, seguros de beneficio, total beneficios por los niños, rentas, etc.

Por supuesto, sus respuestas a esta pregunta y a todas las anteriores de la entrevista, son estrictamente confidenciales y nunca volveremos a hacer referencia a su familia.

Por favor, dígame la letra del grupo de ingresos en la que se puede clasificar su hogar ANTES de deducir impuestos u otras retenciones.

B - Hasta 300 € / Hasta 50 000 pts	1
T - De 301 a 360 € / De 50 001 a 60 000 pts	2
P - De 361 a 420 € / De 60 001 a 70 000 pts	3
F - De 421 a 480 € / De 70 001 a 80 000 pts	4
E - De 481 a 540 € / De 80 001 a 90 000 pts	5
H - De 541 a 600 € / De 90 001 a 100 000 pts	6
L - De 601 a 750 € / De 100 001 a 125 000 pts	7
N - De 751 a 900 € / De 125 001 a 150 000 pts	8
R - De 901 a 1 000 € / De 150 001 a 175 000 pts	9
M - De 1 001 a 1 200 € / De 175 001 a 200 000 pts	10
S - De 1 201 a 1 350 € / De 200 001 a 225 000 pts	11
K - 1 351 € o más / 225 001 pts o más	12
Rehúsa contestar	13
Ns	14

PROTOCOLO DE LA ENTREVISTA

P.1 Fecha de la entrevistaDía Mes **P.2 Hora de comienzo de la entrevista**Horas Minutos **P.3 Duración en minutos de la entrevista**Minutos **P.4 Número de personas presentes durante la entrevista**

Dos (Entrevistado y Entrevistador)	1
Tres	2
Cuatro	3
Cinco o más	4

P.5 Cooperación del entrevistado

Excelente	1
Buena	2
Regular	3
Mala	4

P.6 Tamaño de hábitat

Menos de 2 000 hab	1
De 2 001 a 10 000 hab	2
De 10 001 a 50 000 hab	3
De 50 001 a 100 000 hab	4
De 100 001 a 300 000 hab	5
De 300 001 a 500 000 hab	6
De 500 001 a 1 000 000 hab	7
Más de 1 000 000 hab	8

P.7 Comunidad Autónoma

Andalucía	1
Aragón	2
Asturias	3
Baleares	4
Canarias	5
Cantabria	6
Castilla León	7
Castilla La Mancha	8
Cataluña	9
Extremadura	10
Galicia	11
Madrid	12
Murcia	13
Navarra	14
La Rioja	15
Comunidad Valenciana	16
País Vasco	17

P.8 Código postal

--	--	--	--	--	--

P.9 Número de puntos de muestreo

--	--	--

P.10 Número de Entrevistador

--	--	--

P.11 Factor de ponderación

--	--	--	--	--	--

P.12.a ¿Hay en su hogar teléfono?

Sí	1
No	2

P.12.b ¿Hay teléfono móvil en su hogar?

Sí	1
No	2