

ZA5232

Eurobarometer 73.2

**Country Specific Questionnaire
Spain (Spanish)**

A	número de estudio TNS Demoscopia (101-105)
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 A

B	código del país (106-107)
	<input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 B

C	número de estudio (108-110)
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 C

D	número de entrevista (111-116)
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 D

E	Split ballot	(117)
A		1
B		2

EB73.1 E

PREGUNTAR ITEM 28 SÓLO EN ISLANDIA

PREGUNTAR ITEM 29 SÓLO EN NORUEGA

Q1 ¿De qué nacionalidad es usted? ¿Puede indicar de qué país o países es usted?

(RESPUESTA MÚLTIPLE)

	(138-168)
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, Irlanda del Norte)	12,
Austria	13,
Suecia	14,
Finlandia	15,
República de Chipre	16,
República Checa	17,
Estonia	18,
Hungría	19,
Letonia	20,
Lituania	21,
Malta	22,
Polonia	23,
Eslovaquia	24,
Eslovenia	25,
Bulgaria	26,
Rumania	27,
Otros países	30,
NS	31,

EB73.1 Q1

SI ES OTRO O NO SABE ENTONCES FIN DE LA ENTREVISTA

PREGUNTAR D15b SI "NO REALIZA NINGUNA ACTIVIDAD REMUNERADA ACTUALMENTE", CÓDIGOS 1 A 4 EN D15a

D15a ¿Cuál es su ocupación actual?

D15b ¿Ha realizado alguna actividad remunerada en el pasado? ¿Cuál fue su última ocupación?

	(169-170)	(171-172)
	D15a	D15b
	Ocupación actual	Ultima ocupación
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	5
Pescador	6	6
Profesionales (Abogados, Médicos, Contables, Arquitecto, etc.)	7	7
Propietarios de tiendas / talleres de artesanía u otro tipo de trabajo por cuenta propia, autónomos	8	8
Propietarios de un negocio (total o parcialmente) o de una empresa	9	9
TRABAJA POR CUENTA AJENA / ASALARIADO		
Profesionales Empleados (Abogados, Médicos, Contables, Arquitecto, etc.)	10	10
Alto Ejecutivo / Directivo (Presidente, Consejero Delegado, Director General, etc.)	11	11
Ejecutivo Medio, Gerente (Jefe de Departamento, Director Júnior, Profesor Técnico, etc.)	12	12
Empleado dedicado la mayor parte del tiempo a trabajos de oficina	13	13
Empleado que no trabaja en oficina sino que viaja (vendedor, representante, chofer, etc.)	14	14
Empleado, no en oficina sino en empresa de servicios (hospital, restaurante, policía, bomberos, etc.)	15	15
Encargados / Capataces	16	16
Trabajador cualificado	17	17
Trabajador no cualificado (Personal doméstico, etc.)	18	18
NO HA REALIZADO NUNCA UNA ACTIVIDAD LABORAL		19

EB73.1 D15a D15b

D7 ¿Podría decirme la letra que mejor corresponde a su propia situación actual?

(MOSTRAR TARJETA - LEER- UNA SOLA RESPUESTA)

(173-174)

CASADO(A) O EN SEGUNDAS NUPCIAS	
Sin hijos	1
Vive con los hijos de este matrimonio	2
Vive con los hijos que uno u otro de los cónyuges tuvo de otra relación	3
Vive con los hijos de este matrimonio y con los hijos que uno u otro de los cónyuges tuvo de otra relación	4
SOLTERO PERO VIVE EN PAREJA	
Sin hijos	5
Vive con los hijos habidos en esta relación	6
Vive con los hijos de otra relación anterior	7
Vive con los hijos de esta relación y los de otra relación previa	8
SOLTERO	
Sin hijos	9
Con hijos	10
DIVORCIADO(A) O SEPARADO(A)	
Vive sin niños	11
Vive con niños	12
VIUDO(A)	
Vive sin niños	13
Vive con niños	14
Otro (ESPONTÁNEO)	15
No quiere contestar (ESPONTÁNEO)	16

EB73.1 D7

D11 Dígame, por favor ¿qué edad tiene Vd.?

(175-176)

--	--

EB73.1 D11

PREGUNTAR QA EN UE27 + IS + NW

D16 ¿Cuál de las siguientes actividades relacionadas con el ordenador ha realizado alguna vez?

MOSTRAR TARJETA - LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

(177-185)

Copiar o mover un archivo o una carpeta	1,
Utilizar las herramientas cortar y pegar para duplicar o mover información dentro de un documento	2,
Utilizar fórmulas aritméticas básicas en una hoja de cálculo	3,
Comprimir (o zippear) archivos	4,
Conectar e instalar nuevos dispositivos como una impresora o un módem	5,
Escribir un programa informático utilizando un lenguaje de programación especializado	6,
Ninguna de estas (ESPONTÁNEO)	7,
Nunca ha utilizado un ordenador (ESPONTÁNEO)	8,
NS	9,

NEW

QA1 ¿Cuándo ha utilizado Internet por última vez? ¿Fue...?

(NO LEER – UNA SOLA RESPUESTA)

(186)

En los últimos 3 meses	1
Hace entre 3 meses y un año	2
Hace más de un año	3
Nunca he utilizado Internet	4
NS	5

EB65.1 QA2 TREND MODIFIED

PREGUNTAR QA2 Y QA3 SI "UTILIZA INTERNET EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES", CÓDIGO 1 EN QA1 - OTROS IR A QA4

QA2 De media, ¿con qué frecuencia ha utilizado Internet en los últimos 3 meses?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(187)

Todos o casi todos los días	1
Al menos una vez por semana (pero no cada día)	2
Al menos una vez al mes (pero no cada semana)	3
Menos de una vez al mes	4
NS	5

NEW

QA3 ¿Dónde ha utilizado Internet en los últimos 3 meses (con un ordenador o cualquier otro medio)?

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

(188-193)

En casa	1,
En su lugar de trabajo (que no es su casa)	2,
En la escuela/ universidad/ centro de estudios	3,
En casa de otra persona	4,
En algún otro lugar (café con Internet, biblioteca pública, etc.)	5,
NS	6,

NEW

PREGUNTAR QA4 SI "UTILIZA INTERNET, CÓDIGOS 1 A 2 EN QA1 - OTROS IR A QA5

QA4 En los últimos 12 meses, ha utilizado Internet para comparar el precio o la calidad de diferentes servicios (como productos financieros, viajes, gas, electricidad o servicios de telecomunicaciones)?

(194)

Sí	1
No	2
NS	3

NEW

A TODOS

Ahora hablemos de situaciones a las que habitualmente tienen que enfrentarse los consumidores.

(SI ES NECESARIO, DAR EJEMPLOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS: ROPA, LIBROS, CDs, ORDENADORES, TELÉFONOS MÓVILES O PRODUCTOS FINANCIEROS)

QA5 ¿Ha comprado productos o servicios por correo, teléfono o Internet en los últimos 12 meses?

(LEER - CÓDIGOS 1 Y 2 SON MÚLTIPLES)

(195-198)

Sí, productos	1,
Sí, servicios	2,
Ni lo uno ni lo otro	3,
NS	4,

NEW

QA6 Suponga que ha pedido un producto por correo, teléfono o Internet, ¿cree que tiene derecho a devolverlo en los 4 días siguientes a su entrega y a que le devuelvan el dinero sin tener que dar ninguna explicación?

(199)

Sí	1
No	2
NS	3

NEW

QA7 Imagine que una nevera nueva que compró hace 18 meses se avería. No compró ninguna ampliación de garantía. ¿Cree que tendría derecho a que se la reparasen o que la sustituyesen sin tener que pagar por ello?

(200)

Sí	1
No	2
Depende (ESPONTÁNEO)	3
NS	4

NEW

(AVISAR SI ES NECESARIO: LA INFORMACIÓN DEL PRECIO DE LA LLAMADA NO SE MUESTRA EN EL ANUNCIO)

QA8 Imagine que lee un anuncio en el periódico que dice: "Gafas de sol gratis, sólo tiene que llamar a este número para recogerlas". Llama y más tarde descubre que el número de teléfono tiene una tarifa muy cara. ¿El anuncio era legal o ilegal?

(201)

Legal	1
Ilegal	2
Permitido para ciertos productos (ESPONTÁNEO)	3
NS	4

NEW

QA9 Imagine que contrata un seguro de coche por teléfono, Internet o correo. Dos días más tarde encuentra una oferta mejor de otro proveedor y decide cancelar el contrato original. ¿Cree usted que tendría la posibilidad de hacerlo?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(202)

Sí, pero no le devolverán el dinero	1
Sí, pero tiene que pagar una cuota por administración	2
Sí, y sin pagar nada	3
No	4
NS	5

NEW

QA10 Imagine que un vendedor llama a su puerta sin avisar para hacerle una demostración de un aspirador. Usted compra el aspirador, pero dos días más tarde encuentra una oferta mejor. ¿Cree que podría devolver el aspirador y que le devolvieran el dinero sin tener que dar ninguna explicación?

(203)

Sí	1
No	2
Esta práctica no se realiza en España (ESPONTÁNEO)	4
NS	5

NEW

QA11 Imagine que recibe por correo dos DVD educativos que no ha pedido junto una factura de 50 euros por los productos. ¿cree que estaría obligado a pagar la factura?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(204)

Sí, está obligado a pagar	1
No, siempre que devuelva los DVD	2
No, y no está obligado a devolver los DVD	3
NS	4

NEW

QA12 ¿Ha comprado personalmente un billete de avión en los últimos 12 meses? Se deben incluir los paquetes de vacaciones y los billetes comprados en agencias de viajes.

(205)

Sí	1
No	2
NS	3

NEW

QA13 ¿Qué norma cree que se aplica a la publicidad en el precio de los billetes de avión?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(206)

El anuncio debe mostrar el precio total a pagar, incluidas las tasas, comisiones y tarifas	1
El anuncio debe mostrar el precio del vuelo de la compañía, pero no está obligado a incluir las tasas, comisiones ni tarifas	2
No hay una norma específica sobre qué información debe mostrarse	3
NS	4

NEW

QA14 Piense en la última vez que firmó un contrato para un servicio, por ejemplo, de gas, electricidad, teléfono móvil, cuenta bancaria o seguros. ¿Leyó los términos y condiciones del contrato?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(207)

Sí, detenidamente y por completo	1
Sí, pero sólo de forma parcial	2
No	3
Nunca ha firmado este tipo de contrato (ESPONTÁNEO)	4
NS	5

NEW

PREGUNTAR QA15 SI "NO, NO HA LEÍDO", O "SÍ, HA LEÍDO PERO SÓLO ALGUNAS PARTES", CÓDIGOS 2 O 3 EN QA14 - OTROS IR A QA16

QA15 ¿Por qué no lo leyó por completo?

MOSTRAR TARJETA - LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

(208-217)

El contrato era demasiado largo/ requería demasiado tiempo para leer	1,
El contrato era demasiado difícil de entender	2,
El tamaño de la letra era muy pequeño	3,
El vendedor no le dio suficiente tiempo para leerlo antes de firmarlo	4,
Confiaba en el proveedor del servicio	5,
No valía la pena puesto que estos formularios siempre contienen la misma información	6,
Estos formularios contienen poca información útil	7,
De cualquier forma tienes que aceptar lo que dice	8,
Otro (ESPONTÁNEO)	9,
NS	10,

NEW

A TODOS

Ahora unas preguntas generales sobre temas relacionados con el consumidor y la comparación de productos y servicios.

QA16 Pensando en organizaciones de consumidores españolas o autoridades o agencias públicas, ¿podría nombrar alguna organización que represente y proteja a los consumidores en España de la que haya oído hablar?

NO LEER - NO MOSTRAR TARJETA - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

(218-267)

Instituto Nacional del Consumo (NIC)	1,
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE)	2,
Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC)	3,
Asociación General de Consumidores (ASGECO)	4,
Confederación de consumidores y usuarios (CECU)	5,
Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOOP)	6,
Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa Consumidores y Usuarios (CEACCU)	7,
Federación de Usuarios y Consumidores Independientes (FUCI)	8,
Federación Unión Cívica Nacional de Consumidores y Amas de Casa (UNAE)	9,
Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)	10,
Unión de Consumidores de España (UCE)	11,
Otros	49,
NS	50,

NEW

QA17	Pensando en la última vez que compró un producto como un electrodoméstico o un aparato electrónico, de los siguientes ¿a quién consultó para hacer una comparación?
------	---

MOSTRAR TARJETA - LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

(268-278)

Medios de comunicación generales (radio, televisión, periódicos)	1,
Revistas especializadas de consumidores	2,
Internet - sitios web de comparación de precios	3,
Internet - tiendas online (excluyendo sitios web de comparación de precios)	4,
Internet - otros sitios web	5,
Visita a diferentes tiendas	6,
Familiares y amigos	7,
Nunca ha comprado este tipo de aparatos (ESPONTÁNEO)	8,
Otro (ESPONTÁNEO)	9,
A nadie, no compara (ESPONTÁNEO)	10,
NS	11,

NEW

QA18	En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia ha comparado el precio de los productos mirando el precio por unidad de medida, por ejemplo, precio por kilo, por metro o por litro?
------	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(279)

Siempre	1
A menudo	2
A veces	3
Raras veces	4
Nunca	5
NS	6

EB65.1 QB17 TREND MODIFIED

PREGUNTAR QA19 A QA24 SI "UTILIZA INTERNET", CÓDIGO 1 A 3 EN QA1 - OTROS IR A QA25

Hablemos ahora sobre la compra online (A través de Internet).

QA19 ¿Cuándo fue la última vez que compró productos o servicios de uso privado en un sitio web? Tenga en cuenta que el pedido o la venta de productos o servicios por correo electrónico no se consideran una compra o un pedido por Internet.

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(280)

En los últimos 3 meses	1
Hace entre 3 meses y un año	2
Hace más de un año	3
Nunca	4
NS	5

NEW

PREGUNTAR QA20 SI "HACE MÁS DE UN AÑO" O "NUNCA COMPRÓ O PIDIÓ", CÓDIGOS 3 O 4 EN QA19 - OTROS IR A QA21

QA20 ¿Por qué no ha comprado o pedido ningún producto o servicio de uso privado por Internet en los últimos 12 meses?

(NO MOSTRAR TARJETA - NO LEER - MÚLTIPLES RESPUESTAS POSIBLES)

(281-294)

No lo ha necesitado	1,
Prefiere comprar en persona, le gusta ver los productos	2,
Es fiel a las tiendas	3,
Por falta de costumbre	4,
Es difícil encontrar información relevante sobre productos o servicios en un sitio web	5,
Falta de práctica	6,
La entrega de productos pedidos por Internet es un problema (tarda demasiado o es logísticamente difícil, etc.)	7,
Dudas sobre la seguridad del pago (dar información de la tarjeta de crédito en Internet, etc.)	8,
Dudas sobre la privacidad (dar datos personales en Internet, etc.)	9,
Preocupación sobre la recepción o devolución de productos y quejas o reparaciones	10,
No tiene una tarjeta de pago que le permita pagar por Internet	11,
La velocidad de su conexión a Internet es demasiado lenta	12,
Otros	13,
NS	14,

NEW

PREGUNTAR QA21 A QA22 SI "HA COMPRADO/PEDIDO PRODUCTOS O SERVICIOS EN UN SITIO WEB", CÓDIGOS 1 A 3 EN QA19 - OTROS IR A QA23a

QA21 Pensando en la última vez que compró un producto o servicio por Internet para uso personal, ¿leyó las condiciones de venta?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(295)

Sí, detenidamente y por completo	1
Sí, pero sólo de forma parcial	2
No	3
NS	4

NEW

PREGUNTAR QA22 SI "NO" O "SÓLO DE FORMA PARCIAL", CÓDIGOS 2 O 3 EN QA21" - OTROS IR A QA23a

QA22 ¿Por qué no las leyó por completo? Nos referimos a la última vez que compró un producto o servicio por Internet.

MOSTRAR TARJETA - LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

(296-304)

Los términos y condiciones eran demasiado largos/ requerían demasiado tiempo para leerlos	1,
Los términos y condiciones eran demasiado difíciles de entender	2,
El tamaño de la letra era demasiado pequeño	3,
Confiaba en el sitio web	4,
No valía la pena ya que estos formularios siempre contienen la misma información	5,
Estos formularios contienen poca información útil	6,
En cualquier caso tienes que aceptar lo que dice	7,
Otro (ESPONTÁNEO)	8,
NS	9,

NEW

SPLIT: NO PREGUNTAR QA23a EN IS Y NO - IS Y NO IR A QA23b - PREGUNTAR QA23a SI "HA COMPRADO O PEDIDO PRODUCTOS O SERVICIOS A TRAVÉS DE UN SITIO WEB EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES" CÓDIGOS 1 O 2 EN QA19 - OTROS IR A QA24

QA23a ¿En los últimos 12 meses compró o pidió productos o servicios de uso privado por Internet de...?

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

(305-309)

Vendedores de España	1,
Vendedores de otros países de la Unión Europea	2,
Vendedores del resto del mundo	3,
País de origen del vendedor no conocido (ESPONTÁNEO)	4,
NS	5,

NEW

SPLIT: PREGUNTAR QA23b SOLO EN IS Y NO - OTROS IR A QA24 - PREGUNTAR QA23b SI "HA COMPRADO O PEDIDO PRODUCTOS O SERVICIOS A TRAVÉS DE UN SITIO WEB EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES", CÓDIGOS 1 O 2 EN QA19 - OTROS IR A QA25

NO PREGUNTAR QA24A EN IS Y NO - IS Y NO IR A QA25 - PREGUNTAR QA24 SI "UTILIZA INTERNET", CÓDIGOS 1 A 3 EN QA1 - OTROS IR A QA25

QA24 Imagine que compra productos o servicios en Internet de un sitio web de otro país de la Unión Europea dirigido a consumidores españoles, porque el sitio está disponible en español, muestra los precios en Euros y ofrece la entrega en España. ¿Qué leyes de protección para el consumidor cree usted que se aplican a la transacción?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(315)

Las leyes de España	1
Las leyes del país del comerciante	2
Ambas (ESPONTÁNEO)	3
Depende (ESPONTÁNEO)	4
NS	5

NEW

A TODOS

(SUGERIR SI ES NECESARIO: puede haberlo dicho a gente como la familia, amigos o compañeros)

QA25 Ahora me gustaría que pensara en el último problema que tuvo como consumidor. Puede ser cualquier problema relacionado con un producto, servicio, vendedor o proveedor. ¿A cuántas personas en total, aparte de los empleados del negocio implicado, contó el último problema que tuvo como consumidor?

(ANOTAR - SI "A NADIE" CÓDIGO "00" - SI "COMO MÍNIMO A UNA PERSONA, PERO NO PUEDO RECORDAR EXACTAMENTE A CUÁNTAS, CÓDIGO "97" - SI "NUNCA HE TENIDO NINGÚN PROBLEMA", CÓDIGO 98 - SI "NS" CÓDIGO 99 - SI LE DAN UN INTERVALO, INTENTE HACER LA MEJOR ESTIMACIÓN POSIBLE)

(316-317)

personas

NEW

(SUGERIR SI ES NECESARIO: puede haberlo dicho a gente como la familia, amigos o compañeros)

QA26 Ahora me gustaría que pensara en la última experiencia positiva que tuvo con un producto, servicio, vendedor o proveedor. ¿A cuántas personas en total, a parte de los empleados del negocio implicado, contó la última experiencia positiva que tuvo como consumidor?

(ANOTAR - SI "NINGUNA" código 00 - SI "COMO MÍNIMO UNA PERSONA, PERO NO PUEDO RECORDAR EXACTAMENTE A CUÁNTAS", CÓDIGO 97" - SI "NUNCA HA TENIDO UNA EXPERIENCIA POSITIVA" CÓDIGO 98 - SI NS CÓDIGO 99")

(318-319)

personas

NEW

(SUGERIR SI ES NECESARIO: los problemas pueden incluir cosas como: productos con daños, defectos o que no eran tal y como se anunciaban, entrega tarde, mala instalación, reparación insatisfactoria, mantenimiento, limpieza, etc.)

QA27 ¿En los últimos 12 meses ha tenido algún problema por el que tuviera una razón justificada para quejarse de un producto, servicio, vendedor o proveedor?

(320)

Sí	1
No	2
NS	3

NEW

OPCIÓN: PREGUNTAR QA28 SI "NINGÚN PROBLEMA" O "NO SABE", CÓDIGOS 2 O 3 EN QA27 - OTROS IR A QA29

QA28 Si hubiera tenido un problema de este tipo en los últimos 12 meses, ¿cree que hubiera formulado una queja al vendedor, proveedor o fabricante?

	(321)
Sí	1
No	2
NS	3

NEW

SPLIT: PREGUNTAR QA29 A QA37 SI "HA TENIDO UN PROBLEMA", CÓDIGO 1 EN QA27 OTROS IR A QA38

QA29 ¿Podría decirme cuántos problemas de este tipo ha tenido en los últimos 12 meses?

(ANOTAR - SI "NINGUNO", CÓDIGO 00 SI "NO RECUERDA CUÁNTOS" CÓDIGO 98 - SI NS CÓDIGO 99)

(322-323)

problema/s

NEW

Ahora nos gustaría que calculara el valor total de las pérdidas económicas como resultado de este problema. Como recordatorio, mire esta lista que indica algunos de los costes de los que estamos hablando. En su estimación no incluya nada que haya sido totalmente pagado por cualquier seguro, pero incluya si un seguro no lo ha pagado del todo. (MOSTRAR LISTA - NO LEER)

A Gastos administrativos o de viaje B Poner las cosas a su cargo, como el coste de sustituir o reparar los productos o pagar por los servicios de nuevo C Coste de consejo o asistencia por parte de un experto D Pagar por cualquier golpe o inconveniencia causado a usted o a cualquiera de sus pertenencias como resultado del problema E Reducción del valor de los productos o de cualquier otra pertenencia como resultado del problema

QA30 Pensando en el último problema con el que se encontró, ¿podría calcular el valor total de las pérdidas económicas implicadas como resultado del problema? No importa si no está completamente seguro, estamos interesados en sus estimaciones.

(ANOTAR - SI "NINGUNO" CÓDIGO 000000 - SI "RECHAZA RESPONDER" CÓDIGO 999998 - SI NS CÓDIGO 999999)

(324-329)

						Euros
--	--	--	--	--	--	-------

NEW

(SUGERIR SI ES NECESARIO: un organismo de mediación es una institución independiente que puede actuar como un árbitro, un mediador o el defensor del pueblo y ayuda al consumidor y a la empresa a llegar a una solución sin la intervención directa de un juzgado).

QA31 Como consecuencia del/de los problema/s que tuvo, ¿tomó alguna de las medidas siguientes?

(LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)

(330-335)

Sí, llevó a la/s empresa/s implicada/s a un organismo de mediación	1,
Sí, llevó a la/s empresa/s implicada/s a un juzgado	2,
Sí, hizo una queja al vendedor/ proveedor	3,
Sí, hizo una queja al fabricante	4,
No	5,
NS	6,

NEW

QA32 ¿Para cuántos problemas de los que tuvo en los últimos 12 meses hizo una queja al vendedor/ proveedor/ fabricante?

(ANOTAR - SI "NINGUNO", CÓDIGO 00 - SI "NO RECUERDA CUÁNTOS" CÓDIGO 98 - SI NS CÓDIGO 99)

(336-337)

problema(s)

NEW

QA33 ¿En cuántos de los problemas que tuvo en los últimos 12 meses realizó una queja a una autoridad pública o a una organización de consumidores en vez de dirigirse al vendedor/ proveedor/ fabricante?

(ANOTAR - SI "NINGUNO" CÓDIGO 00 - SI "NO RECUERDA CUÁNTOS" CÓDIGO 98 - SI NS CÓDIGO 99)

(338-339)

problema(s)

NEW

PREGUNTAR QA34 SI "NO SE HA HECHO QUEJA A UNA TERCERA PERSONA" CÓDIGOS 00 O 99 EN QA33 - OTROS IR A QA35

QA34 Pensando en la última vez que tuvo un problema de este tipo pero no hizo una queja a una autoridad pública o una organización de consumidores, ¿por qué no se quejó?

MOSTRAR TARJETA - LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

(340-348)

No estaba seguro de sus derechos como consumidor	1,
No sabía cómo/ a quién quejarse	2,
Las cantidades implicadas eran demasiado pequeñas	3,
Creía que era poco probable que obtuviera un resultado satisfactorio	4,
Pensaba que tardaría mucho	5,
Ya recibió una respuesta satisfactoria del vendedor/ proveedor del producto/ servicio	6,
Implicaría demasiado esfuerzo	7,
Otro (ESPONTÁNEO)	8,
NS	9,

NEW

PREGUNTAR QA35 SI "HA HECHO UNA QUEJA A UNA TERCERA PERSONA" CÓDIGOS 1 A 98 EN QA33 - OTROS IR A QA36

QA35	Pensando en la última vez que formuló una queja a una autoridad pública o una organización de consumidores sobre el problema que tuvo, ¿quedó satisfecho con la ayuda que recibió?
------	--

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(349)

Muy satisfecho/a	1
Más bien satisfecho/a	2
No muy satisfecho/a	3
Nada satisfecho/a	4
NS	5

NEW

PREGUNTAR QA36 SI "NO LLEVÓ A LA EMPRESA IMPLICADA AL JUZGADO", CÓDIGO 1, 3-6 EN QA31 - OTROS IR A QA37

QA36	Pensando en la última vez que se encontró con este tipo de problema pero no llevó a la empresa implicada al juzgado, ¿cuáles fueron las principales razones de ello?
------	--

MOSTRAR TARJETA - LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

(350-359)

No sabía cómo actuar	1,
No quería hacerlo usted solo	2,
Las cantidades implicadas eran demasiado pequeñas	3,
Hubiera implicado demasiado esfuerzo	4,
Pensaba que el procedimiento sería demasiado caro en relación con la cantidad implicada	5,
Pensaba que el procedimiento sería demasiado complicado	6,
Pensaba que tardaría mucho	7,
Ya recibió una respuesta satisfactoria del vendedor/ proveedor del producto/ servicio	8,
Otro (ESPONTÁNEO)	9,
NS	10,

NEW

PREGUNTAR QA37 SI "NO LLEVÓ LA EMPRESA IMPLICADA A UN ORGANISMO DE MEDIACIÓN", CÓDIGOS 2 A 6 EN QA31 - OTROS IR A QA38a

QA37 Pensando en la última vez que se encontró con este tipo de problema pero no llevó a la empresa implicada a un organismo de mediación, ¿cuáles fueron las principales razones de ello?

MOSTRAR TARJETA - LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

(360-370)

No sabía que existieran estas cosas	1,
No sabía cómo actuar	2,
Las cantidades implicadas eran demasiado pequeñas	3,
Hubiera implicado demasiado esfuerzo	4,
Pensaba que el procedimiento sería demasiado caro en relación con la cantidad implicada	5,
La otra parte no quería utilizar estos mecanismos	6,
Pensaba que tardaría mucho	7,
Estos mecanismos no estaban disponibles	8,
Ya recibió una respuesta satisfactoria del vendedor/ proveedor del producto/ servicio	9,
Otro (ESPONTÁNEO)	10,
NS	11,

NEW

A TODOS

QA38a ¿Cuánto tendría que perder en términos económicos a causa de un problema con un producto, servicio, vendedor o proveedor para convencerle de llevar a la empresa implicada a un juzgado como persona individual?

QA38b ¿Cuánto tendría que perder en términos económicos a causa de un problema con un producto, servicio, vendedor o proveedor para convencerle de llevar a la empresa implicada a un organismo de mediación como persona individual?

(MOSTRAR TARJETA CON ESCALA - UNA RESPUESTA POR COLUMNA)

(LEER)	(371-372)	(373-374)
	QA38a	QA38b
	A UN JUZGADO	A UN ORGANISMO DE MEDIACIÓN
20 euros o menos	1	1
De 21 euros a 50 euros	2	2
De 51 euros a 100 euros	3	3
De 101 euros a 200 euros	4	4
De 201 euros a 500 euros	5	5
De 501 euros a 1000 euros	6	6
De 1001 euros a 2500 euros	7	7
De 2501 euros a 5000 euros	8	8
Más de 5000 euros	9	9
Nunca llevaría a la empresa implicada a un juzgado/ organismo de mediación como persona individual sea cual fuere la cantidad implicada (ESPONTÁNEO)	10	10
NS/ Rechaza responder	11	11

NEW

QA39 En una semana normal ¿cuántas horas dedica a comprar? (incluya la compra de comestibles y otros tipos de compra, incluida la comparación de ofertas entre productos y servicios y la compra online)

(ANOTAR - SI "NINGUNO" CÓDIGO 00 - SI NS CÓDIGO 99)

(375-376)

	hora(s) a la semana
--	---------------------

NEW

QA40 Hay programas en la televisión (y la radio) que muestran problemas que normalmente se encuentran los consumidores y dan consejo sobre los derechos y acciones a emprender. ¿Con qué frecuencia ha visto o escuchado este tipo de programas en los últimos 12 meses?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(377)

Al menos una vez a la semana	1
Sobre una vez al mes	2
Menos de una vez al mes	3
Nunca	4
Nunca ha oído hablar de ello (ESPONTÁNEO)	5
NS	6

NEW

QA41 En los últimos 12 meses, ¿buscó información sobre sus derechos como consumidor?

(378)

Sí	1
No	2
NS	3

NEW

Las siguientes preguntas tratan de temas habituales relacionados con el consumidor.

QA42 La misma televisión de pantalla plana está en venta en las tiendas A y B. ¿Cuál es más barata?

(MOSTRAR IMAGEN - LEER - SOLO UNA RESPUESTA)

(379)

La de la tienda A	1
La de la tienda B	2
Tienen el mismo precio	3
Rechaza responder (ESPONTÁNEO)	4
NS	5

NEW

QA43 Pensando ahora en las cuentas de ahorros o de depósito, ¿cuál de las siguientes tendría el mejor tipo de interés?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(380)

1%	1
2%	2
3%	3
4%	4
Rechaza responder (ESPONTÁNEO)	5
NS	6

NEW

QA44 Una familia tiene un interés del 6% anual sobre el préstamo de una casa de 50.000 euros. ¿Cuál es el interés del primer año?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(381)

300 euros	1
3000 euros	2
5000 euros	3
6000 euros	4
Rechaza responder (ESPONTÁNEO)	5
NS	6

NEW

QA45 Mirando esta imagen, ¿podría decirme cuántos gramos de grasa hay en 100 gramos de este producto?

MOSTRAR IMAGEN - ANOTAR - SI "NINGUNO" CÓDIGO 000.0 - SI "RECHAZA RESPONDER" CÓDIGO 999.8 - SI NS CÓDIGO 999.9

(382-386)

g de grasa/100 g

NEW

QA46 Mirando aún la misma imagen, ¿podría decirme hasta qué fecha puede consumir este producto?

MOSTRAR IMAGEN - ANOTAR- SI "NO HAY FECHA" CÓDIGO "00" EN MES Y "0000" EN AÑO - SI "RECHAZA RESPONDER" CÓDIGO "98" EN MES Y "9998" EN AÑO - SI NS CÓDIGO "99" EN MES Y "9999" EN AÑO)

(387-388)

(389-392)

mes año

NEW

QA47a Entre los logotipos de esta tarjeta, seleccione aquellos que le son familiares.

(MOSTRAR LOGOTIPOS - VARIAS RESPUESTAS POSIBLES)

(393-399)

Logotipo A	1,
Logotipo B	2,
Logotipo C	3,
Logotipo D	4,
Logotipo E	5,
Nunca los ha visto antes (ESPONTÁNEO)	6,
NS	7,

NEW

QA47b1	¿Y podría seleccionar cuál de las frases cree que tiene el significado apropiado para el logotipo A?
--------	--

QA47b2	¿Y para el logotipo B?
--------	------------------------

QA47b3	¿Y para el logotipo C?
--------	------------------------

QA47b4	¿Y para el logotipo D?
--------	------------------------

QA47b5	¿Y para el logotipo E?
--------	------------------------

(MOSTRAR LOGOTIPOS - MOSTRAR FRASES - UNA RESPUESTA POR COLUMNA)
--

	(400-401)	(402-403)	(404-405)	(406-407)	(408-409)
(LEER)	QA47b1	QA47b2	QA47b3	QA47b4	QA47b5
	LOGO A	LOGO B	LOGO C	LOGO D	LOGO E
El producto cumple estrictamente los estándares ecológicos: es respetuoso con el medio ambiente	1	1	1	1	1
El producto será perjudicial para su salud si no se utiliza correctamente	2	2	2	2	2
El producto está cultivado de forma orgánica	3	3	3	3	3
El producto está hecho de papel que se puede reciclar	4	4	4	4	4
El producto se ha hecho en la unión Europea	5	5	5	5	5
El producto cumple la legislación europea más importante	6	6	6	6	6
El alimento está en contacto directo con material no comestible (por ej. plástico)	7	7	7	7	7
El producto es una especialidad tradicional garantizada	8	8	8	8	8
El producto es de denominación geográfica protegida	9	9	9	9	9
El producto es altamente eficiente en consumo de energía	10	10	10	10	10
NS	11	11	11	11	11

NEW

QA48 En general, al elegir y comprar productos y servicios

(MOSTRAR TARJETA CON ESCALA - UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	(LEER)	Mucho	Bastante	Poco	Nada	NS
--	--------	-------	----------	------	------	----

(410)	1	Se siente seguro como consumidor	1	2	3	4	5
(411)	2	Se siente informado como consumidor	1	2	3	4	5
(412)	3	Se siente bien protegido por las leyes del consumidor	1	2	3	4	5

NEW

QA49 ¿Su lengua materna es diferente del/los idioma/s oficial/es hablados en España?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

	(413)
No	1
Sí, pero no le causa ninguna dificultad como consumidor	2
Sí, y le causa dificultad como consumidor	3
NS	4

NEW

QA50 ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se aplica a la casa donde vive?

(MOSTRAR TARJETA - LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

	(414)
Es propiedad suya/ es su casa	1
Es propiedad suya/ es su casa con una hipoteca	2
Usted/ su familia son arrendatarios o subarrendatarios que pagan un alquiler al precio vigente o de mercado	3
Su alojamiento está alquilado a un precio reducido (precio más bajo que el precio de mercado)	4
Me proporcionan alojamiento gratis	5
NS/ Rechaza responder	6

NEW

QA51	Un hogar puede tener diferentes fuentes de ingresos y más de un miembro de la casa puede contribuir a ello. Pensando en los ingresos totales de su hogar, en su casa pueden hacer frente a todos los gastos (es decir, pagar los gastos necesarios normales)...?
------	--

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(415)

Con gran dificultad	1
Con dificultad	2
Con alguna dificultad	3
Bastante fácilmente	4
Fácilmente	5
Muy fácilmente	6
Rechaza/ prefiere no responder (ESPONTÁNEO)	7
NS	8

NEW

PREGUNTAR QA52 SI "ES PROPIEDAD SUYA/ SU HOGAR CON UNA HIPOTECA", CÓDIGO 2 EN QA50 - OTROS IR A QA53

QA52	En los últimos doce meses, se ha retrasado en el pago de la hipoteca de su vivienda habitual, es decir, no ha podido pagar a tiempo a causa de dificultades económicas?
------	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(416)

Sí, una vez	1
Sí, dos veces o más	2
No	3
Rechaza/ prefiere no responder (ESPONTÁNEO)	4
NS	5

NEW

PREGUNTAR QA53 SI "ARRENDATARIOS O SUBARRENDATARIOS QUE PAGAN UN ALQUILER", CÓDIGO 3 EN QA50 - OTROS IR A QA54

QA53	En los últimos 12 meses, se ha retrasado en el pago del alquiler de su vivienda habitual, es decir, no ha podido pagar a tiempo a causa de dificultades económicas?
------	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(417)

Sí, una vez	1
Sí, dos veces o más	2
No	3
Rechaza/ prefiere no responder (ESPONTÁNEO)	4
NS	5

NEW

A TODOS

QA54 Su familia puede permitirse una comida con carne, pollo, pescado (o equivalente vegetariano) al menos una vez cada dos días?

	(418)
Sí	1
No	2
Rechaza/ prefiere no responder (ESPONTÁNEO)	3
NS	4

NEW

QA55 ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor su casa actual?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

	(419)
Es una casa individual / chalet	1
Es una casa pareada o adosada	2
Es un apartamento/ piso en un edificio con menos de 10 viviendas	3
Es un apartamento/ piso en un edificio con 10 viviendas o más	4
Es otro tipo de alojamiento	5
NS	6

NEW

QA56 ¿Tiene alguno de los problemas siguientes en su casa actual?

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	(LEER)	Sí	No	NS
--	--------	----	----	----

(420)	1	Tejado con goteras	1	2	3
(421)	2	Paredes/ suelos/ cimientos con humedad	1	2	3
(422)	3	Podredumbre en los marcos de las ventanas o el suelo	1	2	3

NEW

PREGUNTAR QA57 SI TIENE 16 O MÁS AÑOS, CÓDIGO 16 Y MÁS EN D11 Y SI "VIVE EN PAREJA" CÓDIGOS 1 A 8 EN D7 - OTROS IR A D8bis

QA57 Pensando en usted y su cónyuge o pareja, ¿quién es más probable que tome decisiones sobre...?

(MOSTRAR TARJETA CON ESCALA - UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

(LEER)	Usted	Ambos	Su pareja	Nunca ha surgido (ESPONTÁNEO)	NS
--------	-------	-------	-----------	-------------------------------	----

(423)	1	La compra de cada día	1	2	3	4	5
(424)	2	Compras caras de bienes de consumo y muebles	1	2	3	4	5

NEW

A TODOS

D8bis ¿Cuál es el nivel más alto de educación (general o vocacional) que ha terminado satisfactoriamente (normalmente obteniendo un certificado o un diploma)?

(USAR CÓDIGOS ISCED 97)

(425-426)

--	--

NEW

OPCIÓN: PREGUNTAR D15c1 A D15e1 SI "ACTUALMENTE TRABAJA", CÓDIGOS 5 A 18 EN D15a - OTROS IR A D15c2

D15c1 ¿Podría decir cuál es su trabajo actual?

(USAR CÓDIGOS ISCO 88)

(427-428)

--	--

NEW

D15d1 ¿Trabaja...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(429)

A tiempo completo

1

A tiempo parcial

2

NEW

PREGUNTAR D15e1 SI "EMPLEADO", CÓDIGOS 10 A 18 EN D15a - OTROS IR A D41

D15e1 ¿Podría decirme si es...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(430)

Un empleado con un trabajo permanente o un contrato de trabajo indefinido

1

Un empleado con un trabajo temporal o un contrato de trabajo de duración limitada

2

NEW

OPCIÓN: PREGUNTAR D15c2 A D15e2 SI "ACTUALMENTE NO ESTÁ TRABAJANDO" PERO "TRABAJÓ EN EL PASADO", CÓDIGOS 1 A 4 EN D15a Y CÓDIGOS 5 A 18 EN D15b - OTROS IR A D41

D15c2 ¿Puede decir cuál fue su último trabajo?

(UTILIZAR CÓDIGOS ISCO 88)

(431-432)

--	--

NEW

D15d2 ¿Trabajaba...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(433)

A tiempo completo

1

A tiempo parcial

2

NEW

PREGUNTAR D15e2 SI "ERA UN EMPLEADO", CÓDIGOS 10 A 18 EN D15b - OTROS IR A D41

D15e2 ¿Puede decirme si era...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(434)

Un empleado con un trabajo fijo o un contrato de trabajo indefinido	1
Un empleado con un trabajo temporal o un contrato de trabajo de duración limitada	2

NEW

A TODOS

D41 ¿Nació usted...?

(MOSTRAR TARJETA - LEER – UNA SOLA RESPUESTA)

(435)

En España	1
En otro país miembro de la Unión Europea	2
En Europa, pero no en un país miembro de la Unión Europea	3
En Asia, en África o en América latina	4
En Norte América, en Japón o en Oceanía	5
No contesta (ESPONTANEO)	6

EB73.1 D41

PREGUNTAR QB EN UE27 + IS

Hablemos ahora de otro tema.

QB1 ¿Podría nombrar algunas organizaciones implicadas en dar ayuda humanitaria? Por dar ayuda queremos decir que la dan sobre el terreno.

(NO LEER – NO MOSTRAR TARJETA – CODIFICAR UTILIZANDO LA LISTA DE ABAJO – POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)

	(456-470)
Cruz Roja	1,
UNICEF	2,
El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados (ACNUR)	3,
El Programa Mundial de Alimentos (PMA / WFP)	4,
Organizaciones no gubernamentales incluidas organizaciones benéficas no mencionadas en esta lista (ONGs)	5,
La Unión Europea	6,
La Comisión Europea	7,
El servicio de Ayuda Humanitaria de la Comisión Europea (ECHO)	8,
Gobiernos de cualquier estado miembro de la Unión Europea	9,
El gobierno español	10,
Cualquier gobierno que no sea de la Unión Europea	11,
Los Estados Unidos (USA)	12,
Otros	13,
No	14,
NS	15,

NEW (BASED ON EB65.4 QF3)

QB2	Y ahora ¿podría nombrar algunas organizaciones que están financiando la ayuda humanitaria? Queremos decir que proporcionan apoyo económico a la ayuda humanitaria.
-----	--

(NO LEER – NO MOSTRAR TARJETA – CÓDIFICAR UTILIZANDO LA LISTA DE ABAJO – RESPUESTA MÚLTIPLE)

	(471-485)
Cruz Roja	1,
UNICEF	2,
El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados (ACNUR)	3,
El Programa Mundial de Alimentos (PMA / WFP)	4,
Organizaciones no gubernamentales incluidas organizaciones benéficas no mencionadas en esta lista (ONGs)	5,
La Unión Europea	6,
La Comisión Europea	7,
El servicio de Ayuda Humanitaria de la Comisión Europea (ECHO)	8,
Gobiernos de cualquier miembro de la UE	9,
El gobierno español	10,
Cualquier gobierno que no sea de la UE	11,
Los Estados Unidos (USA)	12,
Otros	13,
No	14,
NS	15,

NEW (BASED ON EB65.4 QF3)

QB3	¿Sabe que la Unión Europea, a través de la Comisión Europea y su Oficina de Ayuda Humanitaria (ECHO), financia actividades de ayuda humanitaria en países que no son de la Unión Europea?
-----	---

	(486)
Sí	1
No	2
NS	3

NEW (BASED ON EB65.4 QF4)

QB4 Respecto a las actividades de ayuda humanitaria de la Unión Europea, usted está:

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(487)

Muy informado	1
Bastante informado/a	2
No muy informado/a	3
Nada informado/a	4
NS	5

NEW (BASED ON EB65.4 QF4)

QB5 Que la Unión Europea financie actividades de ayuda humanitaria fuera de la Unión Europea es para usted:

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(488)

Muy importante	1
Bastante importante	2
No muy importante	3
Nada importante	4
Depende del país (ESPONTÁNEO)	5
NS	6

EB65.4 QF2 TREND MODIFIED

QB6 Que se mantenga informados a los ciudadanos europeos acerca de las actividades de ayuda humanitaria financiadas por la Unión Europea, a través de la Comisión Europea y su Oficina de Ayuda Humanitaria (ECHO), es para usted:

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(489)

Muy importante	1
Bastante importante	2
No muy importante	3
Nada importante	4
NS	5

EB65.4 QF5 TREND MODIFIED

QB7	¿Cree usted que la ayuda humanitaria es más eficaz si está proporcionada por cada estado miembro de la Unión Europea por separado o si está proporcionada por la Unión Europea a través de la Comisión Europea?
-----	---

(MOSTRAR TARJETA - LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(490)

Es más eficaz si está proporcionada por cada estado miembro de la Unión Europea por separado	1
Es más eficaz si está proporcionada por la Unión Europea a través de La Comisión Europea	2
Ni lo uno ni lo otro (ESPONTÁNEO)	3
NS	4

EB65.4 QF6 TREND MODIFIED

PREGUNTAR QC A EU27

Ahora hablaremos de otro tema

Las siguientes preguntas están relacionadas con la violencia doméstica contra las mujeres aunque puede haber otras formas de violencia doméstica.

QC1 ¿Ha oído hablar alguna vez de la violencia doméstica contra las mujeres? (EN CASO AFIRMATIVO) ¿Dónde ha oído hablar de ello?

MOSTRAR TARJETA - LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

(511-523)

No, nunca ha oído hablar de ello	1,
Sí, en televisión	2,
Sí, en revistas, periódicos	3,
Sí, en la radio	4,
Sí, en libros	5,
Sí, en el cine	6,
Sí, por mis amigos	7,
Sí, por su círculo familiar	8,
Sí, en el colegio	9,
Sí, en su lugar de trabajo	10,
Sí, en Internet	11,
Sí, en algún otro lugar/ de otra forma (ESPONTÁNEO)	12,
NS	13,

EB51.0 Q52 TREND SLIGHTLY MODIFIED

QC2 En general, ¿cree que la violencia doméstica contra las mujeres en España, es..?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(524)

Muy común	1
Bastante común	2
No muy común	3
Nada común	4
NS	5

EB51.0 Q53 TREND MODIFIED

QC3	Dígame, por favor, para cada una de las siguientes formas de violencia doméstica contra las mujeres, si usted considera es muy grave, bastante grave, no muy grave o nada grave.
-----	--

(MOSTRAR TARJETA CON ESCALA - UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	(LEER)	Muy grave	Bastante grave	No muy grave	Nada grave	NS
--	--------	-----------	----------------	--------------	------------	----

(525)	1	Violencia psicológica	1	2	3	4	5
(526)	2	Violencia física	1	2	3	4	5
(527)	3	Violencia sexual	1	2	3	4	5
(528)	4	Amenazas de violencia	1	2	3	4	5
(529)	5	Restricción de la libertad	1	2	3	4	5

EB51.0 Q54

QC4	Dígame, por favor, para cada una de las siguientes situaciones, si considera usted o no, que son causa de violencia doméstica contra las mujeres:
-----	---

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	(LEER)	Sí	No	NS
--	--------	----	----	----

(530)	1	Alcoholismo	1	2	3
(531)	2	Adicción a las drogas	1	2	3
(532)	3	Desempleo	1	2	3
(533)	4	Pobreza/ exclusión social	1	2	3
(534)	5	Los medios de comunicación	1	2	3
(535)	6	Las creencias religiosas	1	2	3
(536)	7	Bajo nivel de educación	1	2	3
(537)	8	Haber sido uno mismo víctima de alguna forma de violencia doméstica	1	2	3
(538)	9	La división del poder entre sexos	1	2	3
(539)	10	La forma en la que las mujeres son vistas por los hombres	1	2	3
(540)	11	El comportamiento provocativo de las mujeres	1	2	3
(541)	12	Estar genéticamente predispuesto a comportamiento violento	1	2	3

EB51.0 Q55

QC5 En su opinión, la violencia doméstica contra las mujeres es...

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

	(542)
Aceptable en todas las circunstancias	1
Aceptable en determinadas circunstancias	2
Inaceptable pero no debe ser siempre castigada por la ley	3
Inaceptable y siempre deber ser castigada por la ley	4
NS	5

EB51.0 Q56 TREND MODIFIED

QC6 Le voy a leer una lista de instituciones, organizaciones o personas que pueden ayudar a mujeres que son o podrían ser víctimas de violencia doméstica. Para cada una de ellas, dígame por favor si piensa usted que deberían o no ayudar a estas mujeres.

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

(LEER)	Sí	No	NS
--------	----	----	----

(543)	1	El gobierno	1	2	3
(544)	2	La policía	1	2	3
(545)	3	Los abogados	1	2	3
(546)	4	Los servicios médicos	1	2	3
(547)	5	Los servicios sociales	1	2	3
(548)	6	Las organizaciones religiosas	1	2	3
(549)	7	Las organizaciones de caridad o voluntariado	1	2	3
(550)	8	Los medios de comunicación	1	2	3
(551)	9	La familia y los amigos	1	2	3

EB51.0 Q57 TREND MODIFIED

QC7 ¿Cree usted que existen leyes especiales en España referentes a...?

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

(LEER)	Sí	No	NS
--------	----	----	----

(552)	1	La prevención de la violencia doméstica contra las mujeres	1	2	3
(553)	2	La ayuda social a las víctimas	1	2	3
(554)	3	La ayuda legal a las víctimas	1	2	3
(555)	4	El castigo a los culpables	1	2	3
(556)	5	La rehabilitación de los culpables	1	2	3

EB51.0 Q58

QC8	Voy a leerle una lista de cosas con las que se puede combatir la violencia doméstica contra las mujeres. Dígame por favor, para cada una de ellas, hasta qué punto cree que son útiles o no
-----	---

(MOSTRAR TARJETA CON ESCALA - UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	(LEER)	Muy útil	Bastante útil	No muy útil	Nada útil	NS
(557)	1 Proporcionar un número de teléfono gratuito para mujeres que buscan ayuda y consejo	1	2	3	4	5
(558)	2 Publicar información en Internet para mujeres que buscan ayuda y consejo	1	2	3	4	5
(559)	3 Distribuir folletos informativos para mujeres que buscan ayuda y consejo	1	2	3	4	5
(560)	4 Leyes más duras	1	2	3	4	5
(561)	5 Aplicación adecuada de las leyes existentes. Incluyendo medidas legales como el castigo a los culpables pero también otras medidas como casas de acogida para mujeres que han sido víctimas de violencia, mecanismos de divorcio, órdenes restrictivas.	1	2	3	4	5
(562)	6 Leyes para prevenir la discriminación sexual	1	2	3	4	5
(563)	7 Enseñar a los agentes de policía los derechos de las mujeres	1	2	3	4	5
(564)	8 Campañas para la concienciación social	1	2	3	4	5
(565)	9 Castigar a los culpables	1	2	3	4	5
(566)	10 Rehabilitar a los culpables	1	2	3	4	5
(567)	11 Enseñar a los jóvenes respeto mutuo	1	2	3	4	5

EB51.0 Q59 TREND MODIFIED

QC9	¿Conoce usted o no alguna medida o propuesta política hecha por la Unión Europea para combatir la violencia doméstica contra las mujeres?
-----	---

(568)

Sí	1
No	2
NS	3

EB51.0 Q60

QC10	En su opinión, ¿debería la Unión Europea participar en combatir la violencia doméstica contra las mujeres?
------	--

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(569)

Sí, seguro	1
Sí, probablemente	2
No, probablemente no	3
No, seguro que no	4
NS	5

EB51.0 Q61

QC11	¿Conoce alguna mujer que haya sido víctima de alguna forma de violencia doméstica...?
------	---

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

(LEER)	Sí	No	NS
--------	----	----	----

(570)	1	En su círculo de amigos y familiares	1	2	3
(571)	2	En su área cercana/ vecindario	1	2	3
(572)	3	Donde trabaja o estudia	1	2	3

EB51.0 Q62 TREND MODIFIED

QC12	¿Conoce a alguien que haya sometido a una mujer a alguna forma de violencia doméstica...?
------	---

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

(LEER)	Sí	No	NS
--------	----	----	----

(573)	1	En su círculo de amigos y familiares	1	2	3
(574)	2	En su área cercana/ vecindario	1	2	3
(575)	3	Donde trabaja o estudia	1	2	3

EB51.0 Q62 TREND MODIFIED

PREGUNTAR QD A UE27

Ahora hablaremos de otro tema

QD1 Durante las últimas 4 semanas, ¿cuántas veces ha tenido alguno de los siguientes problemas en su vida cotidiana, bien sea en el trabajo, en casa o en cualquier otro sitio?

(MOSTRAR TARJETA CON ESCALA - UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

(LEER)	Todo el tiempo	La mayor parte del tiempo	A veces	Raras veces	Nunca	NS
--------	----------------	---------------------------	---------	-------------	-------	----

(596)	1	Ha hecho menos de lo que quisiera a causa de un problema físico de salud	1	2	3	4	5	6
(597)	2	Ha hecho menos de lo que quisiera a causa de un problema emocional (como estar deprimido o nervioso)	1	2	3	4	5	6

NEW (BASED ON EB64.4 QA2.2+QA3.2)

QD2 ¿Con qué frecuencia durante las últimas 4 semanas...?

(MOSTRAR TARJETA CON ESCALA - UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	LEER	Todo el tiempo	La mayor parte del tiempo	A veces	Raras veces	Nunca	NS
--	------	----------------	---------------------------	---------	-------------	-------	----

(598)	1	ha estado-se ha sentido lleno de vida	1	2	3	4	5	6
(599)	2	ha estado-se ha sentido particularmente tenso/a	1	2	3	4	5	6
(600)	3	ha estado-se ha sentido tan deprimido/a que nada podía animarle	1	2	3	4	5	6
(601)	4	ha estado-se ha sentido calmado/a y tranquilo	1	2	3	4	5	6
(602)	5	ha estado-se ha sentido lleno/a de energía	1	2	3	4	5	6
(603)	6	ha estado-se ha sentido desmoralizado y triste	1	2	3	4	5	6
(604)	7	ha estado-se ha sentido rendido/a	1	2	3	4	5	6
(605)	8	ha estado-se ha sentido contento/a	1	2	3	4	5	6
(606)	9	ha estado-se ha sentido cansado/a	1	2	3	4	5	6

EB64.4 QA5 TREND MODIFIED

PREGUNTAR QD3 SI "ACTUALMENTE TRABAJA", CÓDIGOS 5 A 18 EN D15a - OTROS IR A QD4

QD3 A parte de las vacaciones, ¿en las últimas 4 semanas cuántas veces se ha ausentado del trabajo?

(ANOTAR - SI "NINGUNO" CÓDIGO "00" - SI "RECHAZA RESPONDER" CÓDIGO "98" - SI "NS" CÓDIGO "99")

(607-608)

 día(s)

NEW

A TODOS

QD4 En los últimos 12 meses, ¿ha recurrido a la ayuda de un profesional para que le ayudara con algún problema psicológico o emocional? (SI SÍ) indicar a cuál o cuáles de la siguiente lista.

(MOSTRAR TARJETA - LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

(609-620)

Sí, a un/a médico de cabecera	1,
Sí, a un/a farmacéutico/a	2,
Sí, a un/a psiquiatra	3,
Sí, a un/a psicólogo/a	4,
Sí, a un/a psicoanalista	5,
Sí, a un/a enfermero/a	6,
Sí, a un/a asistente social	7,
Sí, a un/a psicoterapeuta no mencionado anteriormente	8,
Sí, a otro/a profesional de la salud	9,
Sí, algún otro (ESPONTÁNEO)	10,
No	11,
NS	12,

EB64.4 QA7 TREND MODIFIED

QD5 ¿Ha tomado antidepresivos en los últimos 12 meses?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(621)

Sí, regularmente durante un período de al menos cuatro semanas	1
Sí, regularmente durante un periodo de menos de cuatro semanas	2
Sí, de vez en cuando cuando cree que lo necesita	3
No, en absoluto	4
NS	5

NEW

PREGUNTAR QD6 SI "SÍ", CÓDIGOS 1 A 3 EN QD5 - OTROS IR A QD7

QD6 ¿Por qué motivos tomaba antidepresivos?

(LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)

(622-627)

Dolor crónico	1,
Depresión	2,
Ansiedad	3,
Para mejorar el rendimiento	4,
Otro (ESPONTÁNEO)	5,
NS	6,

NEW

PREGUNTAR QD7 SI "ACTUALMENTE TRABAJA", CÓDIGOS 5 A 18 EN D15a - OTROS IR A QD8

QD7 Para cada una de las afirmaciones siguientes sobre su trabajo dígame si está de acuerdo o en desacuerdo.

(MOSTRAR TARJETA CON ESCALA - UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	(LEER)	Totalmente de acuerdo	Algo de acuerdo	Algo en desacuerdo	Completamente en desacuerdo	NS
(628)	1 La seguridad de su puesto de trabajo está amenazada	1	2	3	4	5
(629)	2 Su trabajo actual refleja adecuadamente su educación y formación	1	2	3	4	5
(630)	3 En el trabajo recibe el respeto y el reconocimiento que merece por sus esfuerzos y logros	1	2	3	4	5

NEW

A TODOS

QD8 ¿Cuál de las dos frases siguientes describe mejor cómo se siente?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Encontraría difícil hablar con alguien con un problema de salud mental importante	(631)	1
No tendría ningún problema para hablar con alguien con un problema de salud mental importante		2
NS		3

NEW

A TODOS

DEMOGRÁFICOS

NO HAY PREGUNTAS D1 A D6

PREGUNTAR D7 ANTES DE QA

D8 ¿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", CÓDIGO "00" - SI "NO HA ESTUDIADO" CÓDIGO "01" - SI "REHÚSA" CÓDIGO "98" - SI "NS" CÓDIGO "99"

(652-653)

--	--

EB73.1 D8

NO HAY PREGUNTA D9

D10 ENTREVISTADOR: Anotar el sexo del entrevistado

(654)

Hombre	1
Mujer	2

EB73.1 D10

D11 PREGUNTADA ANTES DE QAD

NO HAY PREGUNTAS D12 A D14

PREGUNTAR D15a&b ANTES DE QA

NO HAY PREGUNTAS D16 A D24

D25 ¿Diría Vd. que vive en ...? (LEER)

(LEER)

(655)

área rural o pueblo	1
ciudad pequeña o mediana	2
gran ciudad	3
NS	4

EB73.1 D25

NO HAY PREGUNTAS D26 A D39

D40a Podría decirme...¿Cuántas personas de 15 años o más viven en su hogar, incluido usted?

(ENTREVISTADOR: LEER - ANOTAR)

(656-657)

--	--

EB73.1 D40a

D40b ¿Cuántos niños de menos de 10 años viven en su hogar?

(ENTREVISTADOR: LEER - ANOTAR)

(658-659)

--	--

EB73.1 D40b

D40c ¿Cuántos niños entre 10 y 14 años viven en su hogar?

(ENTREVISTADOR: LEER - ANOTAR)

(660-661)

--	--

EB73.1 D40c

NO HAY PREGUNTAS D41 NI D42

D43a ¿Hay teléfono fijo en su hogar?

D43b ¿Tiene usted un teléfono móvil / GSM personal?

	(662)	(663)
	D43a	D43b
	Fijo	Móvil/GSM
Sí	1	1
No	2	2

EB73.1 D43a D43b

NO HAY PREGUNTAS D44 NI D45

D46 De entre los equipamientos siguientes, ¿cuáles tiene usted en su hogar?

MOSTRAR TARJETA - LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE

(664-673)

Televisión	1,
Reproductor de DVD	2,
Reproductor de CD's	3,
Ordenador	4,
Conexión a Internet en casa	5,
Un coche	6,
Un piso / una casa que ya ha acabado de pagar	7,
Un piso / una casa que está pagando	8,
Ninguno (ESPONTÁNEO)	9,
NS	10,

EB73.1 D46

NO HAY PREGUNTAS D47 A D59

D60 En estos últimos 12 meses, ¿diría que ha tenido dificultades para pagar todas sus facturas a fin de mes)?

(MOSTRAR TARJETA - LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

(674)

La mayor parte del tiempo	1
Ocasionalmente	2
Casi nunca / Nunca	3
Rechaza responder (ESPONTÁNEO)	4

EB73.1 D60

D61 En la siguiente escala, el nivel 1 equivale al lugar menos elevado en la sociedad y el 10 al más elevado de la sociedad. ¿Podría decirme en qué nivel se sitúa usted?

(MOSTRAR TARJETA - UNA SOLA RESPUESTA)

(675-676)

1. El lugar menos elevado de la sociedad	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10. El lugar más elevado de la sociedad	10
Rechaza responder (ESPONTÁNEO)	11

EB73.1 D61

D62 ¿Podría decirme si...?

(MOSTRAR TARJETA CON ESCALA - UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

(LEER)	Todo s los días o casi todo s los días	Dos o tres vece s sema na	Sobr e una vez a la sema na	Dos o tres vece s al mes	Con men or frecu enci a	Nun ca	No tiene acce so a Inter net (esp ontá neo)
--------	---	---	---	---	--	-----------	---

(677)	1	Utiliza Internet en su casa	1	2	3	4	5	6	7
(678)	2	Utiliza Internet en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
(679)	3	Utiliza Internet en otro sitio (colegio, universidad, cafés-Internet, etc.)	1	2	3	4	5	6	7

EB73.1 D62

PROCOLO DE LA ENTREVISTA

P1 Fecha de la entrevista

(700-701)

(702-703)

Día

Mes

EB73.1 P1

P2 Hora de comienzo de la entrevista

(ENTREVISTADOR: USAR RELOJ DE 24 HORAS)

(704-705)

(706-707)

HORAS

MINUTOS

EB73.1 P2

P3 Duración en minutos de la entrevista

(708-710)

Minutos

EB73.1 P3

P4 Número de personas presentes durante la entrevista, incluyendo al entrevistador

(711)

Dos (Entrevistado y Entrevistador)
Tres
Cuatro
Cinco o más

1
2
3
4

EB73.1 P4

P5 Cooperación del entrevistado

(712)

Excelente
Buena
Regular
Mala

1
2
3
4

EB73.1 P5

P6 Tamaño de hábitat

(Códigos locales)

(713-714)

EB73.1 P6

P7 Comunidad Autónoma

(Códigos locales)

(715-716)

--	--

EB73.1 P7

P8 Código postal

(717-724)

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

EB73.1 P8

P9 Número de ruta

(725-732)

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

EB73.1 P9

P10 Número de Entrevistador

(733-740)

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

EB73.1 P10

PREGUNTAR SÓLO EN LU, BE, ES, FI, EE, LV Y MT

P13 Idioma de la entrevista

(749)

castellano

1

catalán

2

EB73.1 P13