

Rogamos que este cuestionario sea contestado por:

Su opinión sobre las compras y contratación de servicios

Apreciado/a colaborador/a:

El objetivo de este Estudio es el de conocer las Opiniones, Hábitos y otros aspectos sobre la compra o contratación de servicios por Internet.

¿Ha comprado o contratado algún producto o servicio a través de Internet durante el 2014? (Por ejemplo, reserva de alojamiento, transporte, ropa, entradas a eventos, descargas de música o juegos,...)

Sí ☐ ₁ ➔ Conteste a partir de la página 6. Pregunta A0

No ☐ ₂ ➔ Conteste a partir de la página 2. Pregunta B0

Es muy importante que el cuestionario sea rellenado por la persona cuyos datos aparecen en la etiqueta de este cuestionario aunque no realice compras por internet, su opinión sobre este tema también nos interesa mucho.

Todas sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente con fines estadísticos.

Una vez rellenado el cuestionario le agradeceríamos **nos lo devolviera debidamente cumplimentado (junto con los otros cuestionarios del hogar) lo más rápido posible**, antes del día **xxxxx**.

Por su amable colaboración, le regalamos **500 PUNTOS** que ingresaremos en su "cuenta de puntos" cuando recibamos este cuestionario contestado.

Puede ponerse en contacto con nosotros:

Teléfono gratuito **900 501 632** (laborables de 9 h. a 18 h.)

Correo electrónico Jurado.consumidores@tnglobal.com

Portal Web <https://clubtns.tnsglobal.es> donde podrá revisar nuestras políticas de confidencialidad e incentivos.

Muchas gracias por participar en este estudio, le saludamos muy atentamente,

JURADO DE CONSUMIDORES
TNS

0. PERSONALIDAD

- B0** Las siguientes expresiones le describen a usted con más o menos precisión. Por favor para cada una de las siguientes expresiones, indique hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo en cómo le describe a usted. **(MARQUE UNA RESPUESTA POR FILA)**

Me veo a mí mismo/a como una persona que ...	Muy de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Muy en desacuerdo
... es reservada	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... es generalmente confiada	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... tiende a ser vaga	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... es calmada, controla bien el estrés	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... tiene pocos intereses artísticos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... es extrovertida, sociable	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... tiende a ser crítica	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... es minuciosa en el trabajo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... se pone nerviosa con facilidad	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... tiene una imaginación activa	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

1. INTERNAUTAS

- B1** En la lista de abajo, marque todos los productos que ha comprado **fuera de Internet** en 2015. **(MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN)**
- B2** Para cada producto que ha comprado fuera de Internet en 2015, ¿buscó información **en Internet** sobre el producto o servicio antes de efectuar la compra? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA POR FILA)**

	B1. Ha comprado fuera de Internet en 2015	B2. Buscó información en Internet	
	Sí	Sí	No
Billetes de transporte (avión, tren, autobús, barco, taxi, etc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Entradas a espectáculos (arte, deportes, cine, teatro etc.)	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Reservas alojamiento y paquete turístico	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Ocio al aire libre, parques de atracciones, zoos, parques acuáticos o temáticos, etc.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Servicios personales, experiencias, y sensaciones (balneario, masajes, peluquería, paseo en coche de alta gama, paracaidismo, etc)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Restaurantes	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Ropa, complementos y artículos deportivos (excepto relojes)	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Joyería y relojes	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Libros, revistas y periódicos	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Juguetes, juegos de mesa	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Películas, música y videojuegos	<input type="checkbox"/> 11	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Servicios de Internet y telefonía (conexión a Internet, recarga móvil, ...)	<input type="checkbox"/> 12	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Aplicaciones para móvil o tableta y software	<input type="checkbox"/> 13	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Servicios financieros (fondos de inversión, acciones, transferencias, etc.) y seguro hogar, salud, coche	<input type="checkbox"/> 14	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Electrónica: imagen, sonido, comunicaciones, hardware (ordenadores, periféricos) (Excepto Smartphone y tabletas)	<input type="checkbox"/> 15	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Smartphones y tabletas incluyendo todos sus accesorios	<input type="checkbox"/> 16	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Alimentación/Comida a domicilio y bazar (incluyendo cosmética y perfumería)	<input type="checkbox"/> 17	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Juegos de azar, concursos, apuestas y lotería	<input type="checkbox"/> 18	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Artículos de coleccionismo y antigüedades	<input type="checkbox"/> 19	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Electrodomésticos, hogar y jardín (decoración, mobiliario, etc.)	<input type="checkbox"/> 20	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Otros	<input type="checkbox"/> 21	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

SI EN LA PREGUNTA B2 HA CONTESTADO POR LO MENOS UNA VEZ SÍ, CONTESTE LA PREGUNTA B3 Y B4. SI NO, PASE DIRECTAMENTE A B5.

B3 Cuando busca información de un producto por Internet ¿qué dispositivo suele usar?
(**MARQUE UNA SOLA RESPUESTA**)

Dispositivos móviles (móvil, Tablet, PDA, etc)	<input type="checkbox"/> 1
Ordenador	<input type="checkbox"/> 2
Ambos	<input type="checkbox"/> 3

B4 Cuando usa Internet para informarse de un producto, ¿qué canales suele usar?
(**MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN**)

Buscador	<input type="checkbox"/> 1
Página web del fabricante	<input type="checkbox"/> 2
Web de tiendas	<input type="checkbox"/> 3
Comparador	<input type="checkbox"/> 4
Foros	<input type="checkbox"/> 5
Redes Sociales	<input type="checkbox"/> 6

B5 Indique su nivel de acuerdo para cada una de las siguientes afirmaciones que otras personas han hecho en relación a Internet como medio de compra. (**MARQUE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA FILA**)

	1. Totalmente en desacuerdo					7. Totalmente de acuerdo	
Creo que Internet no sería un canal seguro para realizar mis compras (miedo de dar mis datos financieros/bancarios, uso de información personal, etc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Al comprar por Internet me preocupa no recibir los productos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Me preocupa no poder devolver los productos que compro por Internet si son defectuosos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Si utilizara Internet para comprar, me preocuparía que las características del producto comprado no se correspondieran con mis expectativas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

B6a Indique su sexo

Hombre ☐ 1 Mujer ☐ 2

B6b Edad (anotar edad exacta)

B7 ¿Ha comprado o contratado algún producto o servicio por Internet antes de 2015?
(**MARQUE UNA SOLA RESPUESTA**)

Sí ☐ 1
No ☐ 2

RAZONES DE NO-COMPRA EN 2015

B8 Indique en la siguiente lista cuál es la **razón principal** por la que no ha comprado o contratado algún producto o servicio en el año 2015 en Internet. (**MARQUE UNA SOLA RESPUESTA**)

B9 En la misma lista, indique **otras razones** por las que no ha comprado o contratado algún producto o servicio en el año 2015 en Internet. (**MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN**)

	B8. Razón principal	B9. Otras razones
No he tenido buenas experiencias con compras anteriores	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1
Los precios de los productos no son suficientemente baratos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2
No he encontrado bienes o servicios interesantes o que no pudiera comprar en otros sitios	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3
No me resulta un medio seguro para comprar	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
Es muy complicado comprar por Internet	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5
No me resulta atractiva la compra por Internet	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6
No lo he considerado/ no me lo he pensado	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7
No lo he necesitado	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 8
No tengo conexión a Internet	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 9
Prefiero ir a la tienda y ver lo que compro	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 10
Otra	<input type="checkbox"/> 11	<input type="checkbox"/> 11

B10 ¿De qué depende principalmente que en el futuro compre por Internet? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

B11 ¿De qué otros factores depende que en el futuro compre por Internet?

(MARQUE TODOS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN)

	B10 Factor principal	B11 Otros factores
Que los precios de los productos o servicios bajen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1
Que encuentre algo verdaderamente interesante	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2
Que no pueda comprar el producto o servicio en otro sitio	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3
Que las transacciones sean más seguras	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
Que sea más fácil comprar	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5
Que mis lugares habituales de compra ofrezcan el servicio de compra online	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6
La forma de pago/ tener la opción de pago contra reembolso	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7
Que tenga conexión a Internet	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 8
De la necesidad concreta que tenga	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 9
Más conocimiento de la empresa	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 10
De que pidan menos datos	<input type="checkbox"/> 11	<input type="checkbox"/> 11
Otra	<input type="checkbox"/> 12	<input type="checkbox"/> 12

B12 ¿Tiene intención de realizar compras a través de Internet en los próximos meses?

(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)

Seguramente sí <input type="checkbox"/> 1	Probablemente sí <input type="checkbox"/> 2	Probablemente no <input type="checkbox"/> 3	Seguro que no <input type="checkbox"/> 4	No me lo he planteado <input type="checkbox"/> 5
--	--	--	---	---

B13 Por favor indíquenos en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

(MARQUE UNA RESPUESTA POR FILA)

	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Me gustaría visitar lugares desconocidos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Me gusta hacer cosas arriesgadas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Me gusta tener experiencias nuevas y emocionantes, aunque ello suponga romper las reglas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Prefiero como amigos a aquellas personas que son impredecibles y hacen cosas fuera de lo común	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

B14 A continuación indíquenos, en qué medida considera arriesgada cada una de las siguientes situaciones.

(MARQUE UNA RESPUESTA POR FILA)

	Extrema- damente arriesgado	Muy arries- gado	Arries- gado	Modera- damente arriesgado	Algo arries- gado	Ligera- mente arriesgado	Nada arries- gado
Acceder a mis cuentas bancarias desde un lugar público	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
No utilizar sistemas de protección antivirus	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Desactivar los sistemas de protección para ganar velocidad y de procesamiento	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Aceptar o agregar personas a la que no conozco en mis redes sociales o chats	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Descargar y abrir ficheros adjuntos a correos electrónicos procedentes de desconocidos, o que no haya solicitado	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Facilitar mis datos personales o contraseñas a mi banco si me las solicita por correo electrónico	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

B15 Para cada una de las siguientes actividades por favor indíquenos la probabilidad con la que las haría si se encontrara en esa situación. **(MARQUE UNA RESPUESTA POR FILA)**

	Seguro que sí lo haría	Bastante probable	Algo probable	No sé si lo haría	Algo improbable	Bastante improbable	Seguro que no lo haría
Acceder a mis cuentas bancarias desde un lugar público	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
No utilizar sistemas de protección antivirus	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Desactivar los sistemas de protección para ganar velocidad de procesamiento	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Aceptar o agregar personas a la que no conozco en mis redes sociales o chats	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Descargar y abrir ficheros adjuntos a correos electrónicos procedentes de desconocidos, o que no haya solicitado	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Facilitar mis datos personales o contraseñas a mi banco si me las solicita por correo electrónico	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

B16 Por favor a continuación indíquenos, en qué medida considera arriesgada cada una de las siguientes situaciones. **(MARQUE UNA RESPUESTA POR FILA).**

	Extremadamente arriesgado	Muy arriesgado	Arriesgado	Moderadamente arriesgado	Algo arriesgado	Ligeramente arriesgado	Nada arriesgado
No actualizar tu contraseña con regularidad	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
No instalar ningún software antivirus	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
No tener el sistema operativo de tu smartphone actualizado con las últimas versiones	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Pinchar en los links que aparecen en los mensajes anónimos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Ignorar las advertencias de seguridad cuando accedes a algunas webs que te interesan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

**COMPRUEBE SI HA RESPONDIDO A TODAS LAS PREGUNTAS Y
DEVUELVA ESTE CUESTIONARIO EN EL SOBRE ADJUNTO. NO NECESITA SELLO.**

FIN DEL CUESTIONARIO NO COMPRADORES

0. PERSONALIDAD

- A0** Las siguientes expresiones le describen a usted con más o menos precisión. Por favor para cada una de las siguientes expresiones, indique hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo en cómo le describe a usted. **(MARQUE UNA RESPUESTA POR FILA)**

Me veo a mí mismo/a como un persona que ...	Muy de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Muy en desacuerdo
... es reservada	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... es generalmente confiada	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... tiende a ser vaga	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... es calmada, controla bien el estrés	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... tiene pocos intereses artísticos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... es extrovertida, sociable	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... tiende a ser critica	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... es minuciosa en el trabajo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... se pone nerviosa con facilidad	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... tiene una imaginación activa	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

1. COMPRADORES (EXPERIENCIA DE COMPRA EN INTERNET AÑO 2015)

- A1** ¿Cuándo compró por Internet por primera vez? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

En 2015	<input type="checkbox"/> 1
En 2014	<input type="checkbox"/> 2
En 2013	<input type="checkbox"/> 3
En 2012 o antes	<input type="checkbox"/> 4
No recuerdo	<input type="checkbox"/> 5

- A2** ¿Con qué frecuencia solía comprar Usted por Internet en 2015? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

Semanalmente	<input type="checkbox"/> 1
Mensualmente	<input type="checkbox"/> 2
1 vez cada 3 meses	<input type="checkbox"/> 3
1 vez cada 6 meses	<input type="checkbox"/> 4
Sin periodicidad fija	<input type="checkbox"/> 5

- A3** En el año 2015, en total, ¿cuánto se ha gastado aproximadamente en sus compras por Internet? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

Menos de 50 euros	<input type="checkbox"/> 1	De 501 a 1.000 euros	<input type="checkbox"/> 5
De 51 a 100 euro	<input type="checkbox"/> 2	De 1.001 a 3.000 euros	<input type="checkbox"/> 6
De 101 a 250 euros	<input type="checkbox"/> 3	De 3.001 a 6.000 euros	<input type="checkbox"/> 7
De 251 a 500 euros	<input type="checkbox"/> 4	Más de 6.000 euros	<input type="checkbox"/> 8

2. GASTO

- A4** De la lista de productos y servicios en la siguiente página marque por favor cuáles de ellos ha comprado por Internet en el año 2015. Por favor, incluya también las compras realizadas con dispositivos móviles (teléfonos y tabletas). **(MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN)**
- A5** Para cada producto que ha comprado por Internet, marque el gasto aproximado que hizo en 2015. **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA FILA)**
- A6** Para cada producto que ha comprado por Internet, indique cuántas veces lo ha comprado por Internet en 2015. **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA FILA)**

	A4 Ha comprado online en 2015	A5 Gasto anual (2015)								A6 Nº de veces que ha comprado (2015)			
		Menos de 50 euros	51- 100 euros	101- 250 euros	251- 500 euros	501- 1.000 euros	1.001- 3.000 euros	3.001- 6.000 euros	Más de 6.000 euros	1-2	3-5	6-10	Más de 10
Billetes de transporte (avión, tren, autobús, barco, taxi, etc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Entradas a espectáculos (arte, deportes, cine, teatro etc.)	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Reservas alojamiento y paquete turístico	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ocio al aire libre parques de atracciones, zoos, parques acuáticos o temáticos, etc	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Alquiler de coches y motor (incluyendo repuestos, accesorios, etc.)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Servicios personales, experiencias, y sensaciones (balneario, masajes, peluquería, paseo en coche de alta gama, paracaidismo, etc)	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Restaurantes	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ropa, complementos y artículos deportivos (excepto relojes)	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Joyería y relojes	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Libros, revistas y periódicos incluyendo descarga y suscripción	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Juguetes, juegos de mesa y juegos (sociales) en red	<input type="checkbox"/> 11	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Películas, música y videojuegos para recibirlos en formato físico.	<input type="checkbox"/> 12	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Descarga, o servicio online, de películas, música y videojuegos.	<input type="checkbox"/> 13	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Servicios de Internet y telefonía (conexión a Internet, alojamiento web, recarga móvil, ...)	<input type="checkbox"/> 14	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Aplicaciones y software	<input type="checkbox"/> 15	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Servicios financieros (fondos de inversión, acciones, transferencias, etc.) y seguro hogar, salud, coche	<input type="checkbox"/> 16	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Electrónica: imagen, sonido, comunicaciones, hardware (ordenadores, periféricos) (Excepto Smartphone y tabletas)	<input type="checkbox"/> 17	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Smartphones y tabletas incluyendo todos sus accesorios	<input type="checkbox"/> 18	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Alimentación/Comida a domicilio y bazar (incluyendo cosmética, perfumería)	<input type="checkbox"/> 19	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Juegos de azar, concursos, apuestas y lotería	<input type="checkbox"/> 20	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Artículos de coleccionismo y antigüedades	<input type="checkbox"/> 21	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Electrodomésticos, hogar y jardín (decoración, mobiliario, etc.)	<input type="checkbox"/> 22	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Otros	<input type="checkbox"/> 23	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

**SI RESPONDIÓ "Otros" EN LA PREGUNTA A4, RESPONDER A7.
EN CASO CONTRARIO, PASAR A LA PREGUNTA A8.**

A7 ¿Qué productos o servicios ha adquirido que no se encuentran en la lista de la pregunta A4 y los ha encasillado en "Otros"?

A8 En general, antes de hacer compras online, prefiere usted...
(MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN)

Visitar la tienda física, ver/probar el producto e informarse a través del vendedor	1
Preguntar a amigos/conocidos/otra personas	2
Buscar en Internet	3

➡ Pasar a pregunta A11
➡ Pasar a pregunta A11
➡ Pasar a pregunta A9

A9 ¿Cuál de los siguientes dispositivos usa principalmente para buscar información sobre productos o servicios en Internet? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

Dispositivos móviles (móvil, Tablet, PDA, etc)	<input type="checkbox"/> 1
Ordenador	<input type="checkbox"/> 2
Ambos	<input type="checkbox"/> 3

A10 Para cada dispositivo que usa para buscar información sobre productos y servicios en Internet, indique por favor los canales de información que suele consultar. **(MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN)**

	Dispositivo Móvil	Ordenador
Buscador	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1
Página web del fabricante	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2
Web de tiendas	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3
Comparador	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
Foros	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5
Redes Sociales	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6

3. COMPRADORES (EXPERIENCIA DE COMPRA EN INTERNET AÑO 2015)

A11 Habitualmente, ¿desde dónde realiza sus compras en Internet?
(MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN)

Casa	<input type="checkbox"/> 1
En movilidad (a través de móvil, tableta, ...)	<input type="checkbox"/> 2
Trabajo	<input type="checkbox"/> 3

A12 ¿Dónde suele comprar en Internet? **(MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN)**

Sitio Web de bonos/cupones de descuento (grandes descuentos con plazos acotados de compra; ej.: Groupon, Groupalia, Letsbonus, etc.)	<input type="checkbox"/> 1
Sitio Web/club de venta privada (ej.: Vent priveé, BuyVIP, etc.)	<input type="checkbox"/> 2
Sitio Web que vende principalmente por Internet (ej.: atrápalo, Booking.com, tripadvisor, pixmanía, Amazon, etc)	<input type="checkbox"/> 3
Tienda que tiene establecimiento físico y además venta por Internet (Ej.: Carrefour, Zara, El Corte Ingles, fnac, Casa del Libro, etc)	<input type="checkbox"/> 4
Web de fabricante del producto o proveedor directo del servicio (Ej.: Apple, Renfe, Iberia,...)	<input type="checkbox"/> 5
Subastas (Ej.: eBay, telecompra.es,...)	<input type="checkbox"/> 6
Redes sociales	<input type="checkbox"/> 7
Otros	<input type="checkbox"/> 8

A13 Cuando adquiere un producto o servicio en una determinada página web, ¿suele repetir en la misma página web?

Sí ☐ 1 ➡ Pase a pregunta A14
No ☐ 2 ➡ Pase a pregunta A15

A14 ¿Por qué suele repetir en la misma página web? **(MARQUE UN MÁXIMO DE 2 RESPUESTAS)**

Por la variedad de sus productos	<input type="checkbox"/> 1
Por tener productos muy especializados	<input type="checkbox"/> 2
Por sus precios	<input type="checkbox"/> 3
Por sus promociones/descuentos	<input type="checkbox"/> 4
Por sus garantías	<input type="checkbox"/> 5
Porque no conozco otra página similar	<input type="checkbox"/> 6
Por la marca/marcas que ofrece	<input type="checkbox"/> 7
Otros	<input type="checkbox"/> 8

A15 Cuando compra productos por Internet, ¿cuál de las siguientes formas de pago es su preferida? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

Tarjeta de crédito/débito de un banco/caja	<input type="checkbox"/> 1
Contra reembolso/Domiciliación Bancaria	<input type="checkbox"/> 2
A través de un sistema intermediario, como PayPal	<input type="checkbox"/> 3
Móvil	<input type="checkbox"/> 4
Otros	<input type="checkbox"/> 5
No sé	<input type="checkbox"/> 6

A16 Indique su sexo

Hombre ☐ 1 Mujer ☐ 2

A17 Edad (anotar edad exacta)

4. SATISFACCIÓN DE LAS COMPRAS (Problemas, reclamaciones y valoración entrega)

A18 ¿Ha tenido alguna vez problemas en las compras realizadas por Internet en el año 2015? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

Sí ☐ 1 ➔ Pase a pregunta A19
No ☐ 2 ➔ Pase a pregunta A22

A19 ¿Qué tipo de problemas ha tenido? **(MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN)**

Problemas con el medio de pago	<input type="checkbox"/> 1
No me llegó el producto	<input type="checkbox"/> 2
Me llegó con retraso	<input type="checkbox"/> 3
Me ha llegado estropeado/ con desperfectos	<input type="checkbox"/> 4
Problemas para su devolución	<input type="checkbox"/> 5
Otros	<input type="checkbox"/> 6

A20 ¿Llegó a formular alguna reclamación? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

Sí ☐ 1 ➔ Pase a pregunta A21
No ☐ 2 ➔ Pase a pregunta A22
No, porque no supe dónde dirigirme ☐ 3 ➔ Pase a pregunta A22

A21 ¿Ante quién formuló la queja o reclamación en 2015? **(MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN)**

Al servicio de atención al cliente de quien me vendió el producto/ servicio	<input type="checkbox"/> 1
Me quejé a alguna Asociación de usuarios (OCU...)	<input type="checkbox"/> 2
Me quejé a algún organismo de la Administración Pública (Consumo, organismos reguladores...)	<input type="checkbox"/> 3
Me quejé a la asociación que mostraba un Sello de confianza (e intermediación en caso de conflicto) en la propia página web (Ej. Confianza online)	<input type="checkbox"/> 4
Otras	<input type="checkbox"/> 5
No sé/no recuerdo	<input type="checkbox"/> 6

A22 ¿Ha devuelto algún producto comprado por Internet en el año 2015? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

Sí ☐ 1
No ☐ 2

5. SELLOS DE CALIDAD

A23 ¿Tiene en cuenta a la hora de decidirse a comprar en una determinada tienda si señala que está adherida a un código de confianza en Internet? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

Sí	<input type="checkbox"/> 1
No	<input type="checkbox"/> 2
No sé lo que es un código de confianza en Internet	<input type="checkbox"/> 3
No sé	<input type="checkbox"/> 4

6. FORMAS ALTERNATIVAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO (A TRAVÉS DEL MÓVIL)

A24 ¿Ha comprado o contratado productos o servicios para uso personal por Internet usando un dispositivo móvil (teléfono o tableta) en los últimos 12 meses (usando una conexión a Internet desde el dispositivo móvil; excluyendo SMS, MMS o emails escritos manualmente)? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

- Sí ☐ 1 ➡ Pase a pregunta A25
No ☐ 2 ➡ Pase a pregunta A33

A25 ¿Qué tipos de productos o servicios ha comprado o contratado para uso personal usando un dispositivo móvil en los últimos 12 meses? **(MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN)**

Contenido digital (descargado/accesible en una página web o aplicación), ej.: películas, música, libros electrónicos, periódico online, juegos, aplicaciones de pago para el teléfono móvil u otro dispositivo móvil	<input type="checkbox"/> 1
Productos físicos, ej.: electrónica, ropa, juguetes, alimentación, libros, CD/DVD	<input type="checkbox"/> 2
Servicios, ej.: servicios de transporte, entradas para eventos, seguros, ...	<input type="checkbox"/> 3

A26 ¿Valore el grado de adecuación de las versiones móviles de los sitios online donde usted suele comprar? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

Nada adecuada	<input type="checkbox"/> 0	➡ Pase a pregunta A27
	<input type="checkbox"/> 1	
	<input type="checkbox"/> 2	
	<input type="checkbox"/> 3	➡ Pase a pregunta A28
	<input type="checkbox"/> 4	
Totalmente adecuada	<input type="checkbox"/> 5	

A27 ¿Por qué no le parecen tan adecuadas? **(MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN)**

Mala visualización	<input type="checkbox"/> 1
No incluye todas las opciones de la página web	<input type="checkbox"/> 2
Mayor dificultad en la navegación	<input type="checkbox"/> 3
Problemas de accesibilidad	<input type="checkbox"/> 4
Ninguno de los anteriores	<input type="checkbox"/> 5

A28 Cuando compra a través del móvil, lo hace generalmente... **(MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN)**

...en casa	<input type="checkbox"/> 1
...en la calle	<input type="checkbox"/> 2
...en el trabajo	<input type="checkbox"/> 3
...en la propia tienda física	<input type="checkbox"/> 4

7. COMERCIO ELECTRÓNICO Y APPS

A29a ¿Utiliza Internet en el móvil? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

- Sí ☐ 1 ➡ Pase a pregunta A29b
No ☐ 2 ➡ Pase a pregunta A33

A29b Durante el año 2015, ¿ha adquirido alguna aplicación móvil (app) de pago? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

- Sí ☐ 1 ➡ Pase a pregunta A30
No ☐ 2 ➡ Pase a pregunta A33

A30 ¿Para qué tipo de dispositivo? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

Móvil	<input type="checkbox"/> 1
Tableta	<input type="checkbox"/> 2
Ambos	<input type="checkbox"/> 3

A31 ¿Qué tipo de apps adquirió? (**MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN**)

Noticias	<input type="checkbox"/> 1
Música	<input type="checkbox"/> 2
Navegación	<input type="checkbox"/> 3
Juegos	<input type="checkbox"/> 4
Educación	<input type="checkbox"/> 5
Finanzas	<input type="checkbox"/> 6
Entretenimiento	<input type="checkbox"/> 7
Viajes	<input type="checkbox"/> 8
Utilidades (horario bus, taxi,...)	<input type="checkbox"/> 9
Mensajería	<input type="checkbox"/> 10
Ninguno de los anteriores	<input type="checkbox"/> 11

A32 ¿A través de qué plataforma las adquirió? (**MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN**)

App Store (para Apple iPhone/iPad)	<input type="checkbox"/> 1
Google Play (para Android)	<input type="checkbox"/> 2
BlackberryWorld	<input type="checkbox"/> 3
Windows Store	<input type="checkbox"/> 4
Amazon App Store	<input type="checkbox"/> 5
Otros	<input type="checkbox"/> 6

8. FRENOS E IMPULSORES AL COMERCIO ELECTRÓNICO

A33 Valore las siguientes características de las tiendas online en función de lo que a usted le gustaría que mejorase para comprar más por Internet. Indíquenos si, por lo general, son características aceptables, mejorables o muy mejorables. (**MARQUE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA FILA**)

	1. Es aceptable, no necesita mejorar para que yo compre más	2. Debería mejorar algo para que yo compre más	3. Debería mejorar mucho para que yo compre más
Precios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
Variedad de productos, servicios y ofertas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
Seguridad en los pagos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
Sencillez del procedimiento de compra	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
Atención al cliente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
Condiciones de garantías de cambio del producto y devolución	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
Calidad de la entrega de los productos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
Gastos de envío.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
Uso de los datos personales	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

A34 ¿Y cuál es la **principal** razón por la que ha comprado en 2015 productos/ servicios a través de Internet en lugar de acudir a una tienda física? (**MARQUE UNA SOLA RESPUESTA**)

A35 ¿Y por qué **otras razones** ha comprado en 2015 productos/servicios a través de Internet en lugar de acudir a una tienda física? (**MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN**)

	A34. Principal razón	A35. Otras razones
Precio/ promociones u ofertas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1
Comodidad	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2
Mayor oferta/ mayor gama de productos	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3
Único medio disponible (existencia de productos no disponibles en tienda física)	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
Facilidad para comparar entre ofertas y obtener información sobre productos	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5
Ahorro de tiempo	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6
Rapidez en el suministro	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7
Por probar	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 8
Por recomendación de otra persona/amigo/familiar	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 9
Otra	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 10

9. COMERCIO ELECTRÓNICO Y CONTENIDOS DIGITALES

A36 ¿Está usted suscrito a algún tipo de servicio de contenidos digitales (vídeo, música, etc)?
(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)

Sí ☐ 1 ➡ Pase a pregunta A37
No ☐ 2 ➡ Pase a pregunta A39

A37 Marque en la tabla abajo los servicios digitales a los que está suscrito?
(MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN)

A38 Para cada servicio que ha marcado, indique a través de qué dispositivo o dispositivos accede a estos servicios.
(MARQUE PARA CADA FILA TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN)

	A37 Servicios suscritos	A38 Dispositivos			
		Móvil	Tableta	Ordenador	Smart TV
Música	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vídeo	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Prensa (P ej. Orbyt)	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Otros...	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

10. COMERCIO ELECTRÓNICO Y VIDEOJUEGOS

A39 ¿Juega Usted a videojuegos? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

Sí ☐ 1 ➡ Pase a pregunta A40
No ☐ 2 ➡ FIN DE CUESTIONARIO COMPRADOR

A40 ¿Descarga Usted videojuegos por Internet? **(MARQUE UNA SOLA RESPUESTA)**

Sí ☐ 1 ➡ Pase a pregunta A41
No ☐ 2 ➡ FIN DE CUESTIONARIO COMPRADOR

A41 ¿A través de qué dispositivo descarga juegos? **(MARQUE TODAS LAS RESPUESTAS QUE CORRESPONDAN)**

Móvil	<input type="checkbox"/> 1
Tableta	<input type="checkbox"/> 2
Consola portable (P. ej. PSVita, PSP, Nintendo DS...)	<input type="checkbox"/> 3
Consola de sobremesa (P. ej. PS4, Xbox 360, Wii...)	<input type="checkbox"/> 4
Ordenador	<input type="checkbox"/> 5

¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

COMPRUEBE SI HA RESPONDIDO A TODAS LAS PREGUNTAS Y DEVUELVA ESTE CUESTIONARIO EN EL SOBRE ADJUNTO. NO NECESITA SELLO.