



266104888-C

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.

Es muy importante que el cuestionario sea rellenado por la persona cuyos datos aparecen en la etiqueta de este cuestionario.

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 **????**.

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@tnsglobal.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

- 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 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. 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, pixmania, 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.**