

ZA4534

**Flash Eurobarometer 186
Business attitudes towards cross-border sales and
consumer protection**

**Country Specific Questionnaire
Finland**

FL186

Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2006: B2C Cross Border Trade

INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Hei / hyvää iltpäivää / hyvää iltaa, minun nimeni on _____ ja olen Suomen Tilastopalvelusta.
Olemme tekemässä mielipidemittausta Euroopan Komissiosta ja haastatteleme liike-elämän päätöksentekijöitä. Tutkimus kestää noin 10 minuuttia.

HAASTATTELIJA: JOS NIMI ANNETAAN "YHTIÖN NÄYTE"
KENTÄSSÄ KÄYTÄ TÄTÄ NIMEÄ, MUUTOIN VALITSE OIKEA
NIMI "ALKUPERÄINEN NÄYTE" KENTÄN NIMISTÄ.

Voinko puhua [NIMI] kanssa?

MIKÄLI HAASTATTELIJAN KÄYTETTÄVISSÄ OLEVISSA
TIEDOISSA EI OLE MAINITTU NIMEÄ, HAASTATTELIJA LUKEE

Voinko saada puhua yrityksenne sen päätöksentekijän kanssa, joka on vastuussa yhtiönne markkinointi- tai myyntipäätöksistä, mukaan lukien laki-asiat?

HAASTATTELIJA: MIKÄLI YHTEYSHENKILÖÄ EI OLE NIMETTY,
YRITÄ TAVOITTA A PÄÄASIA L L I N E N P Ä Ä T Ö K S E N T E K I J Ä !
N Ä I T Ä O V A T : T O I M I T U S J O H T A J A , M A R K K I N O I N T I P Ä Ä L L I K K Ö
T A I M U U M Y Y N N I S T Ä , M Y Ö S S E N O I K E U D E L L I S I S T A
N Ä K Ö K U L M I S T A , V A S T A A V A H E N K I L Ö) . .

00 - Puhelimessa hyväksyttävä vastaaja SKIP SC1
01 - Päätöksentekijä saatavilla SKIP SC1

Uudelleensoitto: -----

02 - Aikataulun mukainen / sovittu uudelleensoitto (käytä tätä koodia kaikissa tapauksissa, missä et voinut tavoittaa päätöksentekijää, eli tavoitit vain sihteerin, vastaanottovirkailijan, kollegan jne., tai et saanut selville henkilön paikallaoloa tai pätevyyttä)

03 - Vastaaja ei ole tavoitettavissa nyt eikä myöhemmin, muu hyväksyttävä vastaaja mahdollinen

04 - Henkilö ei ole kelvollinen

05 - Kieltyminen sihteerin tai muun "portinvartijan" kautta - PEHMEÄ KIELTÄYTYMINEN

Ei uudelleensoittoa: -----

06 - Henkilö ei ole tavoitettavissa kenttätöiden aikana, muita henkilöitä ei ole tavoitettavissa

07 - Vastaaja ei halua osallistua - KOVA KIELTÄYTYMINEN

08 - Kielimuuri

09 - Ei voi saada päätöksentekijän nimeä ja osoitetta

10 - Yhtiö on selvitystilassa

IF SC0=1

LUE ÄÄNEEN KUN SAAT KIINNI PÄÄTÖKSENTEKIJÄN, JOS TÄMÄ ON ERI HENKILÖ KUIN SE JOHON ENSIKSI OTIT YHTEYTTÄ:

Hei / hyvää iltapäivää / hyvää iltaa, minun nimeni on _____ ja olen Suomen Tilastopalvelusta. Olemme tekemässä mielipidemittausta Euroopan Komissiosta ja haastattelemme liike-elämän päätöksentekijöitä. Tutkimus kestää noin 10 minuuttia.

(LUE ÄÄNEEN KAIKILLE)

SC1. Tämä kysely on osa EU:n laajuista tutkimusta, jossa kerätään yritysten rajat ylittävän kaupan päätöksentekijöiden mielipiteitä kuluttajiin kohdistuvasta rajat ylittävästä kaupasta, tarkemmin sanoen kuluttajasopimuksia koskevasta lainsäädännöstä ja sen roolista rajat ylittävässä kaupassa. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia. Vastauksianne käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Haluatteko osallistua kyselyyn?

- 01 - Suostuu, aloita haastattelu nyt
- 02 - Suostuu, aloita haastattelu toisena aikana

Uudelleensoitto:-----

- 03 - Vastaa ei ole tavoitettavissa nyt eikä myöhemmin, muu hyväksyttävä vastaaja mahdollinen

(HENKILÖN SEULONTA)

- 04 - Henkilö ei ole pätevä niissä asioissa (HENKILÖN SEULONTA)

Ei uudelleensoittoa:-----

- 04 - Henkilö ei ole tavoitettavissa kenttätyön aikana, muita henkilöitä ei ole tavoitettavissa
- 05 - Vastaa ei halua osallistua
- 06 - Kielimuuuri
- 07 - Ei voi saada päätöksentekijän nimeä ja osoitetta
- 08 - Yhtiö on selvitystilassa

SC3. Mikä on asemanne yhtiössä?

- 1 - toimitusjohtaja, pääjohtaja, jne.
- 2 - markkinointipäällikkö
- 3 - pääasiallinen oikeudellinen neuvonantaja
- 4 - muu yhtiön myynnistä vastaava päätöksentekijä

AIKATAULUNÄYTTÖ JOS TUTKIMUKSEEN SOPIVA VASTAAJA SAAVUTETTU

Voisitteko ystävällisesti antaa puhelinnumeron, johon haluatte minun soittavan myöhemmin uudelleen?

Numero: _____

Antaisitteko nimenne?: _____

Ja tittelinne on?: _____

Mihin aikaan haluaisitte uudelleensoiton? (VVKKPPTMM)

Paljon kiitoksia avustanne, me palaamme asiaan sovitun mukaisesti

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Hei / hyvää iltapäivää / hyvää iltaa, minun nimeni on _____ ja soitan Suomen Tilastopalvelusta. Viimeksi kun soitin ehdotitte tätä uudelleensoittoaikaa tehdäksemme mielipidemittauksen Euroopan Komissiolle liike-elämän päätöksentekijöiden keskuudessa. Voimme aloittaa haastattelun?

- 1 - kyllä
- 2- sovi uusi aika

AIKATAULUNÄYTTÖ JOS TUTKIMUKSEEN SOPIVAA VASTAAJAA EI SAATU KIINNI

Voitteko antaa oikean henkilön nimen?: _____

Ja hänen tittelinsä on _____

Voitteko antaa puhelinnumeron, johon voin soittaa hänelle uudelleen?

Numero: _____

Mihin aikaan minun pitäisi soittaa takaisin puhuakseni päätöksentekijän kanssa?
(VVKKPPTMM)

DEMOT/SEULONNAT

D1. Aloitetaan muutamalla yhtiötäsi koskevalla peruskysymyksellä. Kuinka monta henkilöä yhtiön palveluksessa työskentelee?

- Alle 10	0
- 10-49	1
- 50-249	2
- 250-499	3
- 500 tai enemmän	4
- [EOS/Ei vastausta]	9

MIKÄLI ALLE 10 KIITÄ JA LOPETA

D2. Myykö yhtiö suoraan kuluttajille eli suurelle yleisölle?

- kyllä	1
- ei	2
- [EOS/Ei vastausta]	9

MIKÄLI VASTAUS EI OLE MYÖNTÄVÄ, KIITÄ JA LOPETA

D3 Yhtiösi on ...

(LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS)

- Itsenäinen yhtiö	1
- Monikansallisen konsernin emoyhtiö	2
- Monikansalliseen konserniin kuuluva yhtiö, joka emoyhtiönsä luvalla saa myydä muissa EU-maissa asuville kuluttajille	3
- Monikansalliseen konserniin kuuluva yhtiö, jolla EI ole emoyhtiön lupaa myydä muissa EU-maissa asuville kuluttajille	4
- [EOS/Ei vastausta]	9

MIKÄLI Q1 = 4, KIITÄ JA LOPETA

D4. Suomi mukaan lukien, monessako EU-maassa yhtiöllänne on tytäryhtiöitä tai vähittäismyyntipisteitä?

- KIRJOITA: maat (1 - 25)	
- [EOS/Ei vastausta]	99

D5. EI KYSYTÄ, KIRJATAAN TIETOKANNASTA
Yhtiön päätoimialan NACE -tunnus

D6. EI KYSYTÄ, KIRJATAAN TIETOKANNASTA
Yhtiön NUTS -alue (NUTS 2 taso)

PÄÄASIALLINEN KYSELY

Q1. Käyttekö jotain seuraavista myyntikanavista vähittäismyynnissä?

(MONIVALINTAKYSYMYKSET)

- kyllä 1
- ei 2
- [EOS/Ei vastausta] 9

- a) Verkkokauppa/internet 1 2 9
- b) postimyynti 1 2 9
- c) puhelinmyynti/puhelinmyyntikeskus 1 2 9
- d) kuluttajien kodeissa kiertävät myyntiedustajat 1 2 9
- e) suora vähittäismyynti (ts. myymälät) 1 2 9

- NEW, 3 QU -

Q2. Suomi mukaan lukien, kuinka monessa EU-maassa yritys aktiivisesti markkinoi/mainostaa kuluttajille?

(LUE ÄÄNEEN- VAIN YKSI VASTAUS)

- KIRJOITA maat (1 - 25)
- [EOS/Ei vastausta] 99

- 1 QU -

Q3. Voitteko arvioida, mikä prosenttiosuus koko markkinointi- ja mainontabudjetistanne käytetään muista EU-maista kotoisin oleville kuluttajille suuntautuvan myynnin lisäämiseen? Tässä yhteydessä myynnillä tarkoitetaan puhelin-, verkkomyyntiä, "ovelta ovelle" myyntiä ja myös Suomeen ostosmatkalle houkuttelevaa myyntiä.

JOS D4 > 0

Voitteko arvioida, mikä prosenttiosuus koko markkinointi- ja mainosbudjetistanne kohdistetaan sellaisista EU-maista peräisin oleviin asiakkaisiin, joiden kotimaissa ei ole yhtiönne edustusta? Tässä yhteydessä myynnillä voidaan tarkoittaa puhelin- tai verkkomyyntiä, postimyyntiä, "ovelta ovelle" myyntiä tai jopa Suomeen ostosmatkalle houkuttelevaa myyntiä.

-%
- [EI SOVELLU KÄYTETTÄVÄKSI] 998
- [EOS/Ei vastausta] 999

- 1 QU -

KYSY JOS Q1 e) = 1

Q4. Kuinka suuri osuus MYYMÄLÖIDEN KAUTTA TAPAHTUVASTA VÄHITTÄISMYYNNISTÄNNE kohdistuu asiakkaisiin, jotka asuvat muissa EU-maissa ja ovat Suomessa lomalla tai ostosmatkalla?

-%
- [EI SOVELLU KÄYTETTÄVÄKSI- ei vähittäismyyntiä myymälöissä] 998
- [EOS/Ei vastausta] 999

- 1 QU -

Q5. Kuinka monella EU-kielellä olette tällä hetkellä valmiita tekemään kauppooja kuluttajien kanssa?

(LUE ÄÄNEEN- VAIN YKSI VASTAUS)

- ainoastaan suomeksi.....	01
- KIRJOITA:kielet (02 -98)	
- [EOS/Ei vastausta]	99

- 1 QU -

I RAJAT YLITTÄVÄ MYYNTI

Määritelmämme mukaisesti rajat ylittävä myynti on puhelimitse, postitse, verkossa tai kotona tapahtuvaa myyntiä kuluttajille (ts. suurelle yleisölle), jotka asuvat muussa kuin myyjän kotimaana olevassa EU-maassa. Myytävien tuotteiden alkuperämaalla ei ole merkitystä. Kyse on siitä, asuuko ostaja kaupantekohetkellä eri EU-maassa kuin myyjä. Myymälässä suoritettava myynti toisessa EU-maassa asuville ja Suomessa loma- tai ostosmatkalla oleville ihmisille ei ole rajat ylittävää myyntiä.

- 0,5 QU -

Q6. Kuinka monessa EU-maassa teette tällä hetkellä rajat ylittävää kuluttajakauppaa?

(LUE ÄÄNEEN- VAIN YKSI VASTAUS)

- Myyn ainoastaan kuluttajille Suomessa..... 00
- KIRJOITA: maat (01 - 24)
- [EOS/Ei vastausta] 99

- 1 QU -

Q7. Sanoisitko, että internet ja verkkokauppa ovat lisänneet yhtiönne mielenkiintoa rajat ylittävään kuluttajakauppaan?

- kyllä, huomattavasti..... 1
- kyllä, jonkin verran 2
- ei ole vaikuttanut millään tavalla..... 3
- ei, on tehnyt siitä vähemmän kiinnostavaa..... 4
- [EOS/Ei vastausta] 9

- 1 QU -

VUOROTTELE Q8-Q11

KYSY JOS Q1 a)=1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99).

Q8. Kuinka suuren prosenttiosuuden INTERNET-/VERKKOMYNNISTÄNNE muodostavat muissa EU-maissa asuvat kuluttajat?

-%
- [EI SOVELLU KÄYTETTÄVÄKSI - ei verkkomyyntiä]..... 998
- [EOS/Ei vastausta] 999

- 1 QU -

KYSY JOS Q1 b) TAI c) = 1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99)

Q9. Kuinka suuren prosenttiosuuden muissa EU-maissa asuviin kuluttajiin kohdistuva myynti muodostaa kaikesta POSTI- tai PUHELINMYNNISTÄNNE?

-%
- [EI SOVELLU KÄYTETTÄVÄKSI - ei posti- tai puhelinmyyntiä]998
- [EOS/Ei vastausta] 999

- 1 QU -

KYSY JOS Q1 d) = 1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99)

Q10. Kuinka suuren prosenttiosuuden myyntiedustajien muissa EU-maissa suorittama ns. "ovelta ovelle" myynti muodostaa kaikesta "OVELTA OVELLE -MYNNISTÄNNE"?

-%

- [EI SOVELLU KÄYTETTÄVÄKSI - Ei myyntiedustajien suorittamaa myyntiä] 998
- [EOS/Ei vastausta] 999

- 1 QU -

KYSY JOS Q1 a) TAI b) TAI c) TAI d) = 1 & (Q6 > 0 & Q6 < 99)

Q11. Voitteko nyt yhteensä arvioida, kuinka suuri prosenttiosuus puhelin- ja postimyynnistänne, verkkomyynnistänne ja ns. "ovelta ovelle" -myynnistänne kuluttajille on rajat ylittävää myyntiä EU-maihin?

-%

- [EI SOVELLU KÄYTETTÄVÄKSI - ei etämyyntiä muissa maissa asuville kuluttajille]

..... 998

- [EOS/Ei vastausta] 999

- 1 QU -

KYSY JOS Q1 a) TAI b) TAI c) TAI d) = 1

Q12. Ja voitteko arvioida, mikä prosenttiosuus puhelin- ja postimyynnistänne, verkkomyynnistänne ja "ovelta ovelle" -myynnistänne kuluttajille on rajat ylittävää kauppaa EU:n ulkopuolisiin maihin?

-%

- [EI SOVELLU KÄYTETTÄVÄKSI - ei etämyyntiä EU:n ulkopuolisille kuluttajille] 998

- [EOS/Ei vastausta] 999

- 1 QU -

II. RAJAT YLITTÄVÄN KULUTTAJAKAUPAN ESTEET

Q13.

[JOS Q6=0 LUE]

Aiemmin sanoitte, että myytte ainoastaan suomalaisille asiakkaille. Kysyisin nyt mielipidettänne ongelmista, joita yrittäjänä saatatte kohdata rajat ylittävissä markkinoinnissa tai kaupassa.

[JOS Q6>1 & Q6< 99 LUE]

Rajat ylittävään myyntiin tai markkinointiin liittyvään kokemuksenne pohjalta haluaisin kuulla mielipiteenne joidenkin kuluttajansuojaa EU:ssa koskevien lainsäädännöllisten erojen merkityksestä.

[LUE KAIKKI]

Mikäli markkinoitte tuotteitanne muissa EU-maissa asuville kuluttajille puhelimitse, postitse, verkkokaupan tai ns. "ovelta ovelle" tapahtuvan kaupan muodossa, teidän täytyy noudattaa tiettyjä kuluttajan maan kuluttajasopimuksia säänteleviä säännöksiä. Nämä säännökset voivat poiketa suomalaisesta lainsäädännöstä ja aiheuttaa siten myös lisäkustannuksia, mukaan lukien asianomaisen lainopillisen neuvonnan hankinta, markkinointimateriaalien tai sopimusten muuttaminen tai mahdolliset oikeudenkäyntikulut, mikäli säännöksiä ei noudateta.

Esitän nyt teille joitakin tällaisia lainsäädännöllisiä eroja. Miten huomattavina esteinä pidätte näitä eroja rajat ylittävälle myynnille? Mahdollisten väärinymmärrysten välttämiseksi selitän lyhyesti kutakin tekijää.

(LUE ÄÄNEEN– VAIN YKSI VASTAUS – VUOROTTELE A-G)

- Erittäin huomattava este 1
- Melko huomattava este 2
- Ei ole huomattava este 3
- Ei ole lainkaan este 4
- [Ei lainkaan kiinnostusta rajat ylittävään myyntiin] 8
- [EOS/Ei vastausta] 9

A – Eripituiset harkinta-ajat

..... 1 2 3 4 9

Kuluttajille puhelimitse, postitse, internetin välityksellä tai ns. "ovelta ovelle" tapahtuvassa myynnissä kuluttajalla on oikeus muuttaa mieltään ja purkaa kauppa tietyn ajan kuluessa. Joidenkin maiden kuluttajilla on toisia pidempi aika palauttaa tuotteet myyjälle, ja tämä aika voi vaihdella seitsemästä (7) arkipäivästä neljääntoista (14) kalenteripäivään.

B – Kuluttajille annettaviin tietoihin liittyvät erot

..... 1 2 3 4 9

Myytäessä kuluttajille puhelimitse, postitse tai internetin välityksellä tai ns. "ovelta ovelle" myytäessä, kuluttajalle on annettava tietyt tiedot ennen kaupantekoa tai kaupantekohetkellä. Näitä tietoja (esim. myyjän osoitetiedot) ja niiden ajoitusta ja esitystapaa saatetaan joutua muuttamaan kuluttajan maan mukaisesti.

C – Erot, mikäli tietoja ei anneta

..... 1 2 3 4 9

Tietovaatimusten noudattamatta jättämisen seurauksia säännellään eri tavoin eri EU-maissa. Joissakin maissa kuluttajilla voi olla oikeussuojakeinoja (heillä voi esim. olla oikeus purkaa tekemänsä sopimus), kun taas toisista EU-

maista kotoisin olevilla kuluttajilla ei välttämättä ole lainkaan tällaisia oikeuksia

D – Kuluttajien sopimuksen peruuttamisoikeuden käyttämistä

koskevat erot

..... 1 2 3 4 9

Joissakin maissa kuluttajat saavat valita ilmoitustavan (esim. sähköpostin lähettäminen tai vain yksinkertaisesti tavarahan palauttaminen), kun taas toisissa maissa edellytetään tiettyä toimintatapaa kuten esimerkiksi kirjattua kirjettä.

E – Palautuskulujen käsittelyä koskevat erot eri maissa

..... 1 2 3 4 9

Maasta riippuen, kuluttajalta voidaan veloittaa kuluja kaupan purkamisen yhteydessä (esim. tavaroiden palauttamisen aiheutuvat kustannukset), kun taas joissakin maissa tämä ei ole mahdollista.

F – Toimituksen määritelmää koskevat erot

..... 1 2 3 4 9

Maasta riippuen, tavarahan katsotaan tulleen toimitetuksi kuluttajalle eri aikoina (esim. kun se luovutetaan kuluttajalle tai kun se on kuluttajan saatavilla yrityksen toimipaikassa). Näillä eroilla voi olla seurauksia, kun määritellään, kuka on vastuussa tavaroiden pilaantumisesta tai vahingoittumisesta.

G – Jäsenmaiden lainsäädäntöjen erot

kuluttajasopimusta vastaamattomien tavaroiden suhteen

..... 1 2 3 4 9

Joissakin EU-maissa kuluttajilla on esimerkiksi toisia pidempi aika vaatia sopimusta vastaamattomien tavaroiden korjausta, vaihtamista tai alennusta ostohinnasta.

Q14. Kaiken kaikkiaan, millaisiksi arvoitte muissa EU-maissa asuvien kuluttajien kanssa käytävää kauppaa koskevista erilaisista kansallisista laeista aiheutuvat ylimääräiset noudattamiskustannukset rajat ylittävässä kaupankäynnissä?

(LUE ÄÄNEEN– VAIN YKSI VASTAUS)

- Erittäin korkeiksi 4
- Melko korkeiksi 3
- Melko alhaisiksi 2
- Olemattomiksi 1
- [EOS/Ei vastausta] 9

- 1 QU -

Q15.

[JOS Q6=0

Kysyisin nyt mielipidettänne muista esteistä, joita yrittäjänä saatatte kohdata EU:n sisäisessä, rajat ylittävässä markkinoinnissa ja myynnissä.]

[JOS Q6>=1

Rajat ylittävästä markkinoinnista ja myynnistä omaamanne kokemuksen perusteella haluaisinkin kuulla mielipiteenne joidenkin muiden käytännön esteiden merkittävyydestä

Miten merkittäviä seuraavat esteet mielestänne ovat rajat ylittävälle myynnille.

(LUE ÄÄNEEN– VAIN YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

- Erittäin merkittäviä1
 - Melko merkittäviä2
 - Melko vähäpätöisiä3
 - Ei lainkaan merkittäviä4
 - [Ei lainkaan kiinnostusta rajat ylittävään myyntiin] 8
 - [EOS/Ei vastausta]9
- a) Erilaisten kansallisten veromääräysten noudattamisesta aiheutuvat
lisäkustannukset (ALV-säännöt jne.)..... 1 2 3 4 9
- b) Erilaisten kuluttajasopimuksia sääntelevien kansallisten lakien
noudattamisesta aiheutuvat lisäkustannukset..... 1 2 3 4 9
- c) Rajat ylittävistä toimituksista aiheutuvat lisäkustannukset 1 2 3 4 9
- d) Suuremmat vaikeudet rajat ylittävien valitusten ja konfliktien
selvittämisessä..... 1 2 3 4 9
- e) Suurempi petoksen ja maksun laiminlyöntien riski rajat ylittävässä
kaupankäynnissä 1 2 3 4 9
- f) Tehokkaiden after sales -palveluiden takaaminen on vaikeampaa 1 2 3 4 9
- g) Kielieroista aiheutuvat kustannukset..... 1 2 3 4 9

- 4 QU -

III. KEINOJA RAJAT YLITTÄVÄN KULUTTAJAKAUPAN HELPOTTAMISEKSI

Q16 Mikäli kuluttajien kanssa käytävää kauppaa sääntelevä lainsäädäntö olisi sama kaikissa 25 EU:n jäsenmaassa, uskotteko että.....:

(LUE ÄÄNEEN– VAIN YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

- kasvaisi huomattavasti 4
- kasvaisi hieman3
- Vähenisi hieman2
- vähenisi huomattavasti 1
- [ei muuttuisi].....8
- [EOS/Ei vastausta]9

A. rajat ylittävän myyntinne osuus 1 2 3 4 9

B. verkkomyyntinne osuus 1 2 3 4 9

C. rajat ylittävän myynnin osuus markkinointibudjetistanne 1 2 3 4 9

- 2 QU -

Q17 Kuinka monessa EU-maassa olette valmis tekemään rajat ylittävää kauppaa loppukuluttajien kanssa?

(LUE ÄÄNEEN– VAIN YKSI VASTAUS)

- emme yhdessäkään, olen valmis myymään vain suomalaisille kuluttajille 1
- yhdessä maassa 2
- 2-3 EU-maassa 3
- 4-10 EU-maassa 4
- yli 10 EU-maassa 5
- [EOS/Ei vastausta] 9

- 1 QU -

Q18 Tiedättekö, mistä voitte löytää muiden EU-maiden kuluttajansuojasääntelyä koskevaa olennaista tietoa?

(LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS)

- kyllä 1
- ei 2
- [Euroopan kuluttajakeskuksesta]..... 7
- [Euroneuvontakeskuksesta] 8
- [EOS/Ei vastausta] 9

- 1QU -

Q19 Kysyn nyt kuluttajien kanssa Suomessa ilmenneistä erimielisyyksistä. Sillä, onko kyseessä rajat ylittävä vai tavallinen myynti, ei ole merkitystä. Oletteko jo turvautuneet vaihtoehtoisin riidanratkaisukeinoihin (esim. välimiehet, valtuutetut, sovittelulautakunnat, muut oikeuden ulkopuoliset riidanratkaisuelimet) kuluttajien kanssa ilmenevien erimielisyyksien ratkaisemiseksi?

(LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS)

- En, enkä tunne mitään näistä keinoista 1
- En, mutta tunnen joitakin oikeusistuimen ulkopuolisia riidanratkaisukeinoja. 2

- Kyllä, olen käyttänyt oikeusistuimen ulkopuolista riidanratkaisukeinoa.	3
- Kyllä, käytän näitä keinoja säännöllisesti.	4
- [EOS/Ei vastausta]	9

- 1QU -