

ZA4810

**Flash Eurobarometer 224
(Business Attitudes Towards
Cross-border Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Finland**

FL224

Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2008: B2C Cross Border Sales and consumer protection

INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Hei / hyvää iltapäivää / 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 yritykseen sen päätöksentekijän kanssa, joka on vastuussa yhtiönne markkinointi- tai myyntipäätöksistä, mukaan lukien laki-asiat?

HAASTATTELIJA: MIKÄLI YHTEYSHENKILÖÄ EI OLE NIMETTY,
YRITÄ TAVOITTA PÄÄASIAALLINEN PÄÄTÖKSENTEKIJÄ!
NÄITÄ OVAT: TOIMITUSJOHTAJA, MARKKINOINTIPÄÄLLIKKÖ
TAI MUU MYYNISTÄ, MYÖS SEN OIKEUDELLISISTA
NÄKÖKULMISTA, VASTAAVA HENKILÖ).

- 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 - Kieltäytyminen sihteerin tai muun "portinvartijan" kautta - PEHMEÄ KIELTÄYTYMINEN

Ei uudelleensoittoa: -----

06 - Henkilö ei ole tavoitettavissa kenttätyön 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

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 kenttätöiden aikana, muita henkilöitä ei ole tavoitettavissa
- 05 - Vastaa ei halua osallistua
- 06 - Kielimuuri
- 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? (VVKKPPTTMM)

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?
(VVKKPPTTMM)

DEMOT/SEULONNAT

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

- Alle 100
- 10-49.....1
- 50-249.....2
- 250-499.....3
- 500 tai enemmän4
- [EOS/Ei vastausta].....9

MIKÄLI ALLE 10 KIITÄ JA LOPETA

- ZIP. Voisitteko kertoa meille yrityksenne postinumeron
(Toimipaikkanne)?

- D2. Myykö yhtiö suoraan kuluttajille eli suurelle yleisölle?

- kyllä1
- ei2
- [EOS/Ei vastausta].....9

MIKÄLI VASTAUS EI OLE MYÖNTÄVÄ, KIITÄ JA LOPETA

- D4. Paitsi Suomessa, monessako EU-maassa yhtiöllänne on
tytäryhtiöitä tai vähittäismyyntipisteitä?

- KIRJOITA: maat (0 - 26)
- [EOS/Ei vastausta]..... 99

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

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

PÄÄASIAALLINEN KYSELY

Q1. Käytättekö jotain seuraavista myyntikanavista vähittäismyynnissä?

(VAIN YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

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

- a) Verkkokauppa/internet 1 2 9
- b) postimyynti..... 1 2 9
- c) telemarkkinointi/puhelinkeskus (lukuun ottamatta verkkokauppaa, esim. puhelinmyyntiä, ostoskanavia) 1 2 9
- d) kuluttajien kodeissa kiertävät myyntiedustajat 1 2 9
- e) suora vähittäismyynti (ts. myymälät) 1 2 9

ASK ALL

Q2. Paitsi Suomessa, kuinka moneen EU-maahan aktiivisesti markkinoitte/mainostatte lopullisille kuluttajille?

(LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS)

- KIRJOITA:maat (0 - 26)
- [EOS/Ei vastausta]..... 99

KYSY JOS Q1 e) = 1

Q3. Kuinka suuri prosenttiosuus kaikesta MYYMÄLÖIDEN KAUTTA TAPAHTUVASTA VÄHITTÄISMYYNTINNE ARVOSTA kohdistuu arvionne mukaan asiakkaisiin, jotka asuvat muissa EU-maissa ja ovat Suomessa lomalla tai ostosmatkalla?

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

ASK ALL

Q4. Kuinka monella EU-kielellä olette tällä hetkellä valmiita tekemään kauppvoja kuluttajien kanssa?

(LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS)

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

I RAJAT YLITTÄVÄ MYYNTI

Q5 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.

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

(LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS)

- Myyn ainoastaan kuluttajille
Suomessa 00
- KIRJOITA:maat (01 - 26)
- [EOS/Ei vastausta] 99

IF Q5 < > 0

D3 Mikä seuraavista tuoteryhmistä on suurin rajat ylittävässä myynnissä?

- Autot, moottoriajoneuvot ja osat 01
- Huonekalut, sisustus 02
- Kodinkoneet 03
- Elektroniikka tavarat 04
- Kirjat ja audio-visuaaliset-materiaalit 05
- Vaatteet ja asusteet 06
- Terveys- ja kauneudenhoitotuotteet 07
- Ruoka ja juomat 08
- Muut tuoteryhmät 09
- Ei mikään edellä kuvatuista 10
- Ei myy mitään edellä kuvatuista 11
- [EOS/Ei vastausta] 99

VUOROTTELE Q6-Q8

KYSY JOS Q1 a) = 1 & (VASTAUS KOHDASSA Q5 VÄLILLÄ 01-26).

Q6. Voisitteko arvioida, kuinka suuren prosenttiosuuden koko INTERNET-/VERKKOMYYNTINNE arvosta muodostavat muissa EU-maissa asuvat kuluttajat?

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

KYSY JOS Q1 b) TAI c) = 1 & (VASTAUS KOHDASSA Q5 VÄLILLÄ 01-26)
Q7. Voisitteko arvioida, kuinka suuren prosenttiosuuden muissa EU-
maissa asuviin kuluttajiin kohdistuva myynti muodostaa kaikesta
POSTI- tai PUHELINMYYNTINNE arvosta?

-%

-[EI SOVELLU KÄYTETTÄVÄKSI - ei posti- tai
puhelinmyyntiä]..... 998

-[EOS/Ei vastausta]..... 999

KYSY JOS Q1 d) = 1 & (VASTAUS KOHDASSA Q5 VÄLILLÄ 01-26)
Q8. Voisitteko arvioida, kuinka suuren prosenttiosuuden
MYYNTIEDUSTAJIENNE muissa EU-maissa suorittama ns. "ovelta
ovelte" myynti muodostaa arvionne mukaan kaikesta "ovelta
ovelte -myyntinne" arvosta?

-%

-[EI SOVELLU KÄYTETTÄVÄKSI - Ei myyntiedustajien
suorittamaa myyntiä]..... 998

-[EOS/Ei vastausta]..... 999

KYSY JOS Q1 a) TAI b) TAI c) TAI d) = 1 & (VASTAUS KOHDASSA Q5 VÄLILLÄ 01-26) .

Q9. Voitteko nyt yhteensä arvioida, kuinka suuri prosenttiosuus puhelin- ja postimyyntistänne, verkkomyyntistänne ja ns. "ovelta ovelle" -myyntistänne kuluttajille on rajat ylittävää myyntiä EU-maihin?

-%

-[EI SOVELLU KÄYTETTÄVÄKSI - ei etämyyntiä muissa maissa asuville kuluttajille]..... 998

-[EOS/Ei vastausta]..... 999

II. KULUTTAJILLE SUUNNATUN, RAJAT YLITTÄVÄN KAUPAN ESTEET

Q10.

[JOS Q5=0 LUE]

Aiemmin sanoitte, että myytte ainoastaan suomalaisille asiakkaille.

Kysyisin nyt mielipidettänne ongelmista, joita yrittäjänä saatatte kohdata rajat ylittävässä markkinoinnissa tai kaupassa.

[JOS VASTAUS KOHDASSA Q5 VÄLILLÄ 01-26 LUE:]

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

[KYSY KAIKILTA]

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 JOKAISESSA KOHDASSA – VUOROTTELE A-G)

-Erittäin huomattava este1

-Melko huomattava este.....2

-Ei ole huomattava este.....3

-Ei ole lainkaan este4

-[Ei lainkaan kiinnostusta rajat ylittävään myyntiin]
.....8

-[EOS/Ei vastausta].....9

A–Eripituiset harkinta-ajat..... 1 2 3 4 8 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 8 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 8 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 8 9

Joissakin maissa kuluttajat
saavat valita ilmoitustavan
(esim. sähköpostin lähettäminen

tai vain yksinkertaisesti tavar
palauttaminen), kun taas
toisissa maissa edellytetään
tiettyä toimintatapaa kuten
esimerkiksi kirjattua kirjettä.

E–Palautuskulujen käsittelyä koskevat erot eri maissa 1 23 489

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.....123489

Maasta riippuen, tavar
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 suhteen123489

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

Q11.

[JOS Q5=0 LUE]

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

[JOS VASTAUS KOHDASSA Q5 VÄLILLÄ 01-26 LUE:]

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

Voisitteko kertoa miten merkittäviä seuraavat esteet mielestänne ovat rajat ylittävälle myynnille.

(LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

- Erittäin merkittäviä1
- Melko merkittäviä.....2
- Melko vähäpätöisiä.....3
- Ei lainkaan merkittäviä.....4
- [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 kuluttajien kanssa suoritettavia toimia sääntelevien kansallisten lakien noudattamisesta aiheutuvat lisäkustannukset1 2 3 4 9
- c) Rajat ylittävistä toimituksista aiheutuvat korkeammat kustannukset kotimaan toimituksiin verrattuna.....1 2 3 4 9
- d) Mahdollisesti suuremmat kulut liittyen rajat ylittävien valitusten ja konfliktien selvittämisessä kotimaisiin verrattuna1 2 3 4 9
- e) Potentiaalisesti suuremmat kulut johtuen petoksen ja maksun laiminlyöntien riskistä rajat ylittävässä kaupankäynnissä kotimaan kaupankäyntiin verrattuna.1 2 3 4 9
- f) Potentiaalisesti suuremmat kustannukset tehokkaiden rajat ylittävät myynnin jälkeisten -palveluiden takaamisessa

kotimaisiin myynnin jälkeisiin -palveluihin					
verrattuna	1	2	3	4	9
g) Kielieroista aiheutuvat lisäkustannukset.....	1	2	3	4	9

III. KEINOJA RAJAT YLITTÄVÄN KULUTTAJAKAUPAN HELPOTTAMISEKSI

Q12 Mikäli kuluttajien kanssa käytävää kauppaa sääntelevä lainsäädäntö olisi sama kaikissa 27 EU:n jäsenmaassa, uskotteko että rajat ylittävän myynnin taso....:

(LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS)

- kasvaisi huomattavasti	4
- kasvaisi hieman	3
- Vähenisi hieman	2
- vähenisi huomattavasti	1
- [ei muuttuisi]	8
- [EOS/Ei vastausta]	9

Q13 Mikäli kuluttajien kanssa käytävää kauppaa sääntelevä lainsäädäntö olisi sama kaikissa 27 EU:n jäsenmaassa, kuinka moneen EU-maahan olisitte kiinnostunut lopullisille kuluttajille suuntautuvasta rajat ylittävästä myynnistä?

(LUE ÄÄNEEN –VAIN YKSI VASTAUS)

- ei yksikään, me emme ole
kiinnostuneita rajat ylittävästä
myynnistä 1
- yhdessä maassa 2
- 2-3 EU-maassa 3
- 4-10 EU-maassa 4
- yli 10 EU-maassa 5
- [EOS/Ei vastausta] 9

Q14 Tiedätkö, mistä voitte löytää muiden EU-maiden kuluttajansuojasääntelyä koskevaa olennaista tietoa?

(LUE ÄÄNEEN –VAIN YKSI VASTAUS)

- kyllä 1
- [Kyllä, mainitsi erityisesti
Euroopan kuluttajakeskuksen] 2
- ei 3
- [EOS/Ei vastausta] 9

Q15 Aihe muuttuu hiukan ja minulla on neljä lyhyttä kysymystä lisää, jotka koskevat mielipiteitänne kotimaiseen kuluttajansuojaan liittyvistä asioista ennen kuin päätämme kyselyn.

Miten hyvin olette informoitu lakisääteisistä velvoitteistanne kuluttajia kohtaan, jotka liittyvät maanne kuluttajansuojaan?

(LUE ÄÄNEEN -VAIN YKSI VASTAUS)

- Täysin informoitu 1
- Hyvin informoitu 2
- Ette kovin hyvin informoitu tai 3
- ette lainkaan informoitu? 4
- [EOS/Ei vastausta] 9

Q16 Kysyn nyt kuluttajien kanssa Suomessa ilmenneistä erimielisyyksistä. Sillä, onko kyseessä rajat ylittävä vai tavallinen

myynti, ei ole merkitystä. Oletteko jo turvautuneet vaihtoehtoihin 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

Q19. Liittyen tuoteturvallisuuteen, tapahtuiko mitään seuraavista yrityksessänne viimeisten 12 kuukauden aikana?

Pyydämme ettette ota huomioon ruokatuotteita tällä kertaa.

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

a) Vastaanotitte asiakasvalituksia koskien minkä tahansa myymienne tuotteiden turvallisuutta 1 2 9

b) Minkä tahansa myymienne tuotteiden turvallisuus tarkastettiin viranomaisen toimesta 1 2 9

c) Mikä tahansa myymistänne tuotteista vedettiin pois myynnistä tai peruttiin 1 2 9

d) Te, jälleenmyyjänä, suoritte mitä tahansa testejä varmistaaksenne että mitkä tahansa myymistänne tuotteista olivat turvallisia 1 2 9

e) Muu toiminto (spontaani) 1 2 9

Q20. Ottaen huomioon kaikki ei-ruokatuotteet joita tällä hetkellä markkinoidaan Suomessa, ajatteletteko henkilökohtaisesti että...?

- oleellisesti kaikki tuotteet ovat turvallisia,	1
- pieni määrä tuotteita ovat epäturvallisia, tai.....	2
- merkittävä määrä tuotteita ovat epäturvallisia?	3
- [EOS/Ei vastausta]	9