ZA4810

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

Country Specific Questionnaire
Malta (Maltesian)

FL224

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

INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Hello / Bongu, jiena _____________ mill-MISCO International. Qegħdin nagħmlu ‘‘opinion poll’’ dwar il-Kummissjoni Ewropea ma’ dawk li jieħdu deċiżjonijiet fin-negozju. Is-survey idum madwar 10 minuti.

INTERVIEWER: IF NAME IS GIVEN IN THE "PROVIDED BY THE COMPANY" FIELD USE THIS NAME, OTHERWISE SELECT THE APPROPRIATE NAME FROM THE NAMES GIVEN IN THE "ORIGINAL SAMPLE" FIELD.

Nista’ nkellem lil [NAME]?

IF THERE IS NO NAME GIVEN IN THE SAMPLE, INTERVIEWER READ

Jekk joghgbok, nista’ nkellem lil persuna fil-kumpanija tieghek, li hija risponsabbli ghad-decizjonijiet fuq bejgh jew marketing, inkluz l-aspetti legali?

INTERVIEWER: IF THE CONTACT PERSON IS NOT GIVEN IN THE SAMPLE, TRY TO REACH THE MAIN DECISION-MAKER! THESE ARE: THE MANAGING DIRECTOR, THE MARKETING MANAGER OR OTHER RESPONSIBLE LEADER RESPONSIBLE FOR SALES INCLUDING LEGAL ASPECTS).

00 - Eligible respondent on the phone	SKIP SC1
01 - Decison maker available	SKIP SC1

Call back: -------------------

02 - Schedule time for callback (use this code in every case where you could not reach the decision maker, e.g. only reached the secretary, reception, collegaue etc., or you could not establish the person availability and/or competency)

03 - Respondent not available now or later, other eligible respondent possible

04 - Person is not competent

05 - Refused by gatekeeper - SOFT REFUSAL

No call back: ----------------

06 - Person is not available during the fieldwork, no other person is available

07 - Refused by the respondent - HARD REFUSAL

08 - Language barrier

09 - Cannot obtain name and address of the decision-maker

10 - The company is under liquidation

IF SC0=1

READ OUT WHEN YOU REACH THE DECISION MAKER IF DIFFERENT FROM THE FIRST PERSON YOU CONTACTED:

Hello / Bongu, jiena _____________ mill-MISCO International. Qegħdin nagħmlu ‘‘opinion poll’’ dwar il-Kummissjoni Ewropea ma’ dawk li jieħdu deċiżjonijiet fin-negozju. Is-survey idum madwar 10 minuti.

(READ OUT TO ALL)

SC1. Dan l-isħarriġ huwa parti minn studju li qed isir fl-Unjoni Ewropea kollha, li jiġbor l-opinjoni ta’ min fil-kumpaniji huwa responsabbli għat-teħid tad-deċiżjonijiet dwar l-attivitajiet ta’ bejgħ bl-imnut lill-konsumaturi minn pajjiż għall-ieħor, u b’mod aktar speċifiku dwar il-liġijiet fuq il-kuntratti tal-konsumatur u r-rwol tagħhom fil-bejgħ bl-imnut minn pajjiż għall-ieħor. Dan l-istħarriġ jieħu madwar 10 minuti biex jitlesta. Ser tinżamm il-kunfidenzjalità tar-risposti tiegħek. Tista’ jekk jogħġbok tgħini bit-tweġibiet tiegħek?

01 - Agrees, start interview now
02 - Agrees, start interview other time

Call back:-----------------
03 - Respondent not available now or later, other eligible respondent possible (NAME SCREEN)
04 - Person is not competent in those issues (NAME SCREEN)

No call back:---------------
04 - Person is not available during the fieldwork, no other person is available
05 - Refused by the respondent 06 - Language barrier
07 - Cannot obtain name and address of the decision-maker
08 - The company is under liquidation

SC3. X’inhi l-pożizzjoni tiegħek f’din il-kumpanija?

1 - managing director, general manager, etc.
2 - marketing manager
3 - principal legal adviser
4 - other decision maker responsible for company sales

SCHEDULE SCREEN IF ELIGIBLE RESPONDENT REACHED

Tista’ jekk jogħġbok tagħtini n-numru tat-telefon, fejn tixtieq li nċempillek lura?

Telephone Number: _________________

Tista’ tgħidli x’jismek jekk jogħġbok?: __________________

U t-titlu tiegħek huwa?: __________________

Fi x’ħin tippreferi li nċempillek lura? (YYMMDDHHMM)

Nirringrazzjak ta’ l-għajnuna tiegħek, inċemplulek lura kif ftehmna.

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Hello / Bonġu, jiena ____________________mill-MISCO International. Id-darba l-oħra meta ċempiltlek issuġġerejt li nċempillek bħalissa biex nagħmlu stħarriġ, li huwa 'opinion poll' dwar Il-Kummissjoni Ewropea li qed isir mal-persuni li jieħdu d-deċiżjonijiet fil-business. Nistgħu nibdew l-intervista?

1 - yes

2- reschedule

SCHEDULE SCREEN IF ELIGIBLE RESPONDENT NOT REACHED

Jimporta ttini isem tal-persuna addattata?: __________________

U t-titlu (pożizzjoni) tiegħu tagħha huwa __________________

Jimporta ttini n-numru fejn nista' nċempillu/a lura?

Telephone Number: _________________

Fix-ħin nista' nċempel lura biex inkellem lill-persuna responsabbli għat-teħid tad-deċiżjonijiet? (YYMMDDHHMM)

DEMOS / SCREENERS

D1. Ħalli nibda bi ftit mistoqsijiet bażiċi dwar il-kumpanija tiegħek. Kemm-il impjegat għandek fil-kumpanija tiegħek?

- Anqas minn 10 0
- 10-49 1
- 50-249 2
- 250-499 3
- 500 jew aktar 4
- [Ma nafx/Bla risposta] 9

IF LESS THAN 10 THANK AND TERMINATE

ZIP. Jekk jogħġbok tista' tgħidli l-'post code' tal-kumpanija tiegħek (fejn tinstab il-kumpanija)?

D2. il-kumpanjia tiegħek tbiegħ direttament lill-konsumatur aħħari, jiġifieri lill-pubbliku ġenerali?

- Iva 1
- Le 2
- [Ma nafx/Bla risposta] 9

IF NOT "YES" THANK AND TERMINATE

D4. Apparti Malta, f'kemm-il pajjiż ta' l-Unjoni Ewropea għandek kumpaniji sussidjarji jew ħwienet bl-imnut?

- WRITE IN: pajjiżi (0 - 26)
- [Ma nafx/Bla risposta] 99

D5. NOT TO BE ASKED, RECORD FROM DATABASE: NACE code of the main activity of company

D6. NOT TO BE ASKED, RECORD FROM DATABASE: NUTS region of company (NUTS 2 level)

MAIN INTERVIEW

Q1. Tuża xi mezzi ta bejgħ (sales channels) minn dawn li ser insemmilek għall-bejgħ bl-imnut?

(ONE ANSWER PER LINE ONLY)

- Iva 1
- Le 2
- [Ma nafx/Bla risposta] 9

a) il-kummerċ elettroniku / l-Internet 1 2 9

b) ordni bil-posta 1 2 9

c) telebejgħ / ċentru operattiv (barra kummerċ elettroniku eż. bejgħ bit-telefon, bejgħ mit-tv) 1 2 9

d) bejgħ permezz ta' rappreżentanti li jżuru l-konsumaturi fi djarhom 1 2 9

e) bejgħ bl-imnut dirett (jiġifieri fil-ħwienet) 1 2 9

ASK ALL

Q2. Apparti Malta, f'kemm-il pajjiż ta' l- Unjoni Ewropea timmarkitja / tirriklama attivament lill-konsumatur aħħari?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

- WRITE IN: ....pajjiżi (0 - 26)
- [Ma nafx/Bla risposta] 99

ASK IF Q1 e) = 1

Q3. Mill-BEJGĦ BL-IMNUT TAGĦKOM FIL-ĦWIENET, tista' tagħti stima ta' persentaġġ tal-valur totali tal-bejgħ tagħkom li jsir lill-konsumaturi li jgħixu f'pajjiżi oħra ta' l-Unjoni Ewropea, li jiġu għal btala jew jiġu apposta biex jagħmlu x-xiri?

- ....%
- [MA TAPPLIKAX - Ma nbiegħux bl-imnut mill-ħwienet] 998
- [Ma nafx/Bla risposta] 999

ASK ALL

Q4. Bħalissa f'kemm-il lingwa ta' l-Unjoni Ewropea inti lest li tagħmel transazzjonijiet ma' konsumaturi?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

- Bil-Malti biss] 01
- WRITE IN: ....lingwi (02 -98)
- [Ma nafx/Bla risposta] 99

I CROSS BORDER SALES

Q5Kif narawha aħna, bejgħ minn pajjiż għall-ieħor huwa bejgħ li jsir bit-telefon, bil-posta jew bil-kummerċ elettroniku jew permezz ta' żjara f'dar il- konsumatur aħħari (jiġifieri l-pubbliku ġenerali) residenti ġewwa pajjiż differenti ta' l-Unjoni Ewropea mill-pajjiż ta' min ibiegħ. L-oriġini tal-prodotti mibjugħa mhux relevanti. L-importanti huwa li l-klijent aħħari huwa resident ta' pajjiż differenti ta' l-Unjoni Ewropea minn dak tal-bejjiegħ meta sseħħ it-transazzjoni. Bejgħ mill-ħwienet lil nies minn pajjiż ieħor ta' l-Unjoni Ewropea, li qegħdin fuq btala jew ġew apposta biex jagħmlu x-xiri ma jikkwalifikax bħala bejgħ minn pajjiż għall-iehor.

. Bħalissa, f'kemm-il pajjiż ta' l-Unjoni Ewropea tbiegħ lill-konsumaturi aħħarin minn pajjiż għal ieħor?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

- Inbiegħ biss lill-konsumaturi f'Malta 00
- WRITE IN: ....pajjiżi (01 - 26)
- [Ma nafx/Bla risposta] 99

IF Q5<>0

D3 Liema minn dawn il-kategoriji ta' prodotti huwa l-ikbar fir-rigward ta' bejgħ tagħkom minn pajjiż għall-ieħor?

- Karozzi, vetturi u parts 01
- Għamara, tiżjin 02
- Appliances tad-dar 03
- Merkanzija elettronika 04
- Kotba u materjal audio-viżiv 05
- Ħwejjeġ u aċċessorji 06
- Prodotti tas-saħħa u sbuħija 07
- Ikel u xorb 08
- Kategoriji ta' prodotti oħrajn .... 09\
- L-ebda minn dawn 10
- Ma nbiegħ xejn minn dawn 11
- [Ma nafx/Bla risposta] 99

ROTATE Q6-Q8

ASK IF Q1 a) = 1 & (ANSWER IN Q5 IS BETWEEN 01-26).

Q6. Mil-valur totali ta' bejgħ permezz tal-KUMMERĊ ELETTRONIKU/INTERNET, tista' tagħmel stima tal-persentaġġ ta' bejgħ lill-konsumaturi li jgħixu f'pajjiżi oħra ta' l-Unjoni Ewropea?

- ....%
- MA TAPPLIKAX - Ma jsrix bejgħ mill-internet 998

- [Ma nafx/Bla risposta].. 999

ASK IF Q1 b) OR c) = 1 & (ANSWER IN Q5 IS BETWEEN 01-26)

Q7. Mil-valur totali tal-bejgħ MILL-ORDNIJIET POSTALI jew BIT-TELEFON, tista' tagħmel stima tal-persentaġġ ta' bejgħ lill-konsumaturi li jgħixu f'pajjiżi oħra ta' l-Unjoni Ewropea?

- ....%
- [MA TAPPLIKAX - Ma jsirux ordnijiet postali jew telebejgħ] 998
- [Ma nafx/Bla risposta].. 999

ASK IF Q1 d) = 1 & (ANSWER IN Q5 IS BETWEEN 01-26)

Q8. Mil-valur totali tal-bejgħ li sar permezz tar-RAPPREŻENTANTI TIEGĦEK li jżuru l-konsumaturi ġo djarhom, tista' tagħmel stima tal-persentaġġ ta' bejgħ li għamlu r-rappreżentanti tiegħek lill-konsumaturi li jgħixu f'pajjiżi oħra ta' l-Unjoni Ewropea?

- ....%
- [MA TAPPLIKAX - Ma jsirx bejgħ minn rappreżentanti] 998
- [Ma nafx/Bla risposta].. 999

ASK IF Q1 a) OR b) OR c) OR d) = 1 & (ANSWER IN Q5 BETWEEN 01-26).

Q9. Issa, jekk tiġbed total, tista' tistima x'persentaġġ mill-bejgħ totali tiegħek lill-konsumaturi aħħarin bit-telefon, bil-posta, bil-kummerċ elettroniku u biż-żjarat fid-djar isir minn pajjiż għall-ieħor ta' l-Unjoni Ewropea?

- ....%
- [MA TAPPLIKAX - Ma jsirx bejgħ lill-konsumaturi ġo pajjiż differenti] 998
- [Ma nafx/Bla risposta] 999

II. OBSTACLES TO B2C CROSS BORDER SALES

Q10.

[IF Q5=0 READ]

Qabel għidt li inti tbiegħ lill-konsumaturi Maltin biss. Issa nixtieq nistaqsik l-opinjoni tiegħek dwar xi problemi li inti, bħala intraprenditur jista' jkun li tiffaċċja, meta timmarkitja jew tbiegħ minn pajjiż għall-ieħor.

[IF ANSWER IN Q5 BETWEEN 01-26 READ:]

Fuq il-bażi ta' l-esperjenza tiegħek fil-bejgħ jew fil-marketing tal-prodotti tiegħek minn pajjiż għall-ieħor, nixtieq inkun naf l-opinjoni tiegħek dwar l-importanza ta' xi differenzi legali marbutin mal-protezzjoni tal-konsumatur fl-Unjoni Ewropea.

[ASK ALL]

Jekk timmarkitja lill konsumaturi li jgħixu f'pajjiżi oħra ta' l-Unjoni Ewropea bit-telefon, bil-posta, bil-kummerċ elettroniku jew bi żjara fid-dar, inti trid tobdi ċertu provvisti legali li jirregolaw it-transazzjonijiet tal-konsumaturi tal-pajjiż tal-konsumatur. Dawn il-provvisti jistgħu jkunu differenti mil-liġi ta' Malta u jistgħu jinqalgħu xi spejjż biex inti tikkonforma, li jinkudu spejjeż biex tikseb parir legali relevanti, li tibdel il-materjal tal-marketing jew il-kuntratti, jew f'każ li ma tikkonformax, ikun hemm possibbiltà ta' spejjeż ta' litigazzjoni.

Issa ser nippreżentalek xi differenzi legali. Kemm taħseb li huma mportanti dawn bħala xkiel għall-kummerċ bejn il-pajjiżi? Sabiex nevitaw li ma niftehmux, ser nipprovdi spjegazzjoni qasira għall-kull wieħed minn dawn il-fatturi.

(READ OUT – ONE ANSWER PER ITEM ONLY – ROTATE A-G)

- Xkiel importanti ħafna 1
- Xkiel pjuttost importanti 2
- Mhux ta' xkiel importanti 3
- M'hu ta' ebda xkiel 4
- [Bla interess ta' xejn f'kummerċ bejn il-pajjiżi] 8
- [Ma nafx/Bla risposta] 9

A – Id-diiferenzi fit-tul ta’ żmien li fih wieħed jista’ jibdel fhemtu fuq il-prodott 1 2 3 4 8 9

Meta tbiegħ prodotti lill-konsumaturi bit-telefon, bil-posta, bli-kummerċ elettroniku jew bi żjara f’darhom, il-konsumatur għandu dritt li jibdel fhemtu u jirtira mill-kuntratt sa ċertu tul ta’ żmien. Konsumaturi minn xi pajjiżi għandhom aktar żmien fejn jisgħtu jirritornawlek il-prodotti minn dawk ta’ pajjiżi oħra fejn iż-żmien ivarja bejn sebat ijiem (7), ġranet ta’ xogħol, sa erbatax-il jum (14) ‘calendar days’.

B – Il-differenzi fl-informazzjoni li għandha tingħata lill-konsumatur 1 2 3 4 8 9

Meta tbiegħ lill-konsumaturi bit-telefon, bil-posta, bil-kummerċ elettroniku jew f’darhom, trid tipprovdi lil-konsumatur ċerta informazzjoni qabel jew waqt li qed jikkonkludi ruħu l-kuntratt. Il-kontenut, (eż. dejjem tipprovdi l-indirizz tiegħek) iż-żmien u l-format ta’ l-informazzjoni jista’ jkollu bżonn jinbidel skond il-pajjiż tal-konsumatur.

C – Id-differenzi f’każ li tfalli li tipprovdix l-informazzjoni 1 2 3 4 8 9

Il-konsegwenzi li trid tiffaċċja jekk ma’ tikkonformax ma’ l-informazzjoni li hemm bżonn tagħti, huma rregolati b’mod differenti madwar l-Unjoni Ewropea. F’xi pajjiżi l-konsumatur jista’ jkollu rimedji kuntrattwali (eż. jistgħu jkunu intitolati biex iwaqqfu l-kuntratt miegħek), filwaqt li konsumaturi minn pajjiżi oħra ta’ l-Unjoni Ewropea jista’ ma jkollhomx dawn it-tip ta’ drittijiet.

D – Differenzi fil-mod ta’ kif il-konsumaturi jistgħu japplikaw id-dritt li jirtiraw 1 2 3 4 8 9

F'xi pajjiżi, il-konsumauri jistgħu jagħżlu l-mod kif jinnotifikawk (eż. billi jibgħatu e-mail jew billi sempliċement jirritornaw il-prodott), filwaqt li f'oħrajn huma obbligati jużaw ċertu proċeduri bħall-posta rreġistrata.

E– Differenzi fit-trattament ta' l-ispejjeż biex tirritorna 1 2 3 4 8 9

Skond il-pajjiż, inti għandek permess li titlob lill-konsumaturi biex iħallsu xi spejjeż f'każ ta' kanċellazzjoni (eż. l-ispiża biex tirritorna l-prodotti), filwaqt li f'pajjiżi oħra ma għandekx.

F – Differenzi fid-definizzjoni tal-kunsinna 1 2 3 4 8 9

Skond il-pajjiż, ivarja il-mument fejn il-prodott jiġi meqjuż bħala ikkunsenjat (eż. meta il-prodotti huma fiżikament ikkunsenjati lill-konsumatur jew meta jitpoġġew għad-dispożizzjoni tiegħu fil-propjetà kummerċjali tiegħek). Dawn id-differenzi jista' jkollhom konsegwenzi għalik biex tiddetermina min għandu r-responsabbiltà għad-deterjorament jew dannu lill-prodotti.

G – Differenzi bejn l-Istati Membri fil-leġislazzjoni tagħhom fir-rigward ta' prodotti li ma jikkonformawx mal-kuntratt tal-konsumatur 1 2 3 4 8 9

Per eżempju, xi konsumaturi f'ċerti pajjiżi ta' l-Unjoni Ewropea għandhom aktar żmien minn oħrajn biex jitolbu li inti ssewwi, tibdel jew tnaqqas il-prezz ta' prodott li ma jikkonformax.

Q11.

[IF Q5=0 READ]
Nixtieq nistaqsi għall-opinjoni tiegħek dwar xi xkiel oħra li inti, bħala intraprenditur, tista' tiffaċċja meta timmarkitja jew tbiegħ minn pajjiż għall-ieħor fl-Unjoni Ewropea.

[IF ANSWER IN Q5 BETWEEN 01-26 READ:]
Fuq il-bażi ta' l-esperjenza tiegħek fil-bejgħ jew fil-marketing minn pajjiż għall-ieħor nixtieq inkun naf l-opinjoni tiegħek dwar l-importanza ta' xi xkiel oħra għall-prattiċità

Jekk jogħġbok għidli kemm huma importanti dawn ix-xkiel għall-bejgħ minn pajjiż għall-ieħor.

(READ OUT – ONE ANSWER PER LINE ONLY)

- Importanti ħafna 1
- Pjuttost importanti 2
- Pjuttost mhux importanti 3
- M'hu importanti xejn 4
- [Bla interess ta' xejn f'kummerċ bejn il-pajjiżi] 8
- [Ma nafx/Bla risposta] 9

a)	Spejjeż żejda biex tikkonforma ma' regoli fiskali nazzjonali differenti (regoli fuq VAT, eċċ)	1 2 3 4 9
b)	Spejjeż żejda biex tikkonforma mal-liġijiet nazzjonali differenti li jirregolaw it-transazzjonijiet tal-konsumatur	1 2 3 4 9
c)	Spejjeż ogħla li jinħolqu minn kunsinna bejn il-pajjiżi meta ikkumparat ma' tqassim domestiku	1 2 3 4 9
d)	Jistgħu jiġu involuti spejjeż ogħla minn pajjiż għall-ieħor biex jissolvew ilmenti u konflitti meta ikkumparat ma' l-ispejjeż domestiċi	1 2 3 4 9
e)	Spejjeż potenzjalment ogħla fil-bejgħ minn pajjiż għall-ieħor minħabba riskju ta' frodi u nuqqas ta' ħlas meta ikkumparat mal-bejgħ domestiku	1 2 3 4 9
f)	Spejjeż potenzjalment ogħla biex tassikura servizz ta' after-sales effiċjenti fil-bejgħ minn pajjiż għall-ieħor meta ikkumparat ma' l-after-sales tal-bejgħ domestiku	1 2 3 4 .9

g) Spejjeż addizjonali li jinħolqu minħabba differenzi tal-lingwa 1 2 3 4 9

III. MEASURES TO FACILITATE B2C CROSS BORDER TRADE

Q12 Kieku l-proviżżjoni tal-liġijiet li jirregolaw it-transazzjonijiet mal-konsumaturi kellhom ikunu l-istess fost is-27 Stat Membru ta' l-Unjoni Ewropea inti taħseb illi l-livell ta' bejgħ minn pajjiż għall-ieħor ikun...

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

- Jiżdied ħafna 4
- Jiżdied ftit 3
- Jonqos ftit 2
- Jonqos ħafna 1
- [Kieku ma jinbidilx] 8
- [Ma nafx/Bla risposta] 9

Q13 Kieku l-proviżżjoni tal-liġijiet li jirregolaw it-transazzjonijiet mal-konsumaturi kellhom ikunu l-istess fost is-27 Stati Membri kollha ta' l-Unjoni Ewropea, lill kemm-il pajjiż ta' l-Unjoni Ewropea inti li kieku tkun interessat/a biex tagħmel bejgħ minn pajjiż għall-ieħor lill-konsumaturi aħħarin?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

- xejn, m'għandniex interess fil-bejgħ bejn il-fruntieri 1
- pajjiż wieħed 2
- tnejn jew tliet pajjiżi ta' l-Unjoni Ewropea 3
- minn erba' sa għaxar pajjiżi ta' l-Unjoni Ewropea 4
- aktar minn għaxar pajjiżi ta' l-Unjoni Ewropea 5
- [Ma nafx/Bla risposta] 9

Q14 Taf minn fejn tista' tikseb informazzjoni relevanti dwar ir-regolamenti fuq il-protezzjoni tal-konsumatur f'pajjiżi oħra ta' l-Unjoni Ewropea?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

- Iva 1
- [Iva, issemma speċifikament iċ-Ċentru Ewropew tal-Konsumatur] 2
- Le 3
- [Ma nafx/Bla risposta] 9

Q15 Ser inbiddlu ftit is-suġġett, qabel ma ntemmu l-intervista għandi erbgħa mistoqsijiet qosra dwar l-opinjonijiet tiegħek dwar kwistjonijiet tal-protezzjoni tal-konsumatur domestiku.

Kemm int infurmat tajjeb dwar l-obbligazzjonijiet legali tiegħek lejn il-konsumaturi miġjuba mill-leġislazzjoni nazzjonali tal-protezzjoni tal-konsumatur f'pajjiżek?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

- Infurmat għal kollox 1
- Infurmat tajjeb 2
- Mhux infurmat tajjeb jew 3
- Mhux infurmat xejn 4

- [Ma nafx/Bla risposta] 9

Q16 Issa ser insaqsik dwar kunflitti mal-konsumaturi f'Malta, irrispettivament jekk il-bejgħ sarx bejn il-pajjiżi jew f'sitwazzjoni ta' bejgħ normali. Ġieli għamilt użu minn mekkaniżmi ta' Riżoluzzjoni Alternattiva ta' Kunflitt (ADR) (jiġifieri, arbitraturi, ombudsmen, korpi ta' konċiljazzjoni, kull korp ieħor ta' riżoluzzjoni tal-kunflitt barra mill-qrati) biex issolvi l-kunflitti mal-konsumaturi?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

- Le, u ma nafx bl-eżistenza ta' dawn il-mekkaniżmi 1
- Le, iżda naf b'xi mekkaniżmi ta' riżoluzzjoni tal-kunflitt barra mill-qrati 2
- Iva, użajt mekkaniżmi ta' riżoluzzjoni tal-kunflitt barra mill-qrati 3
- Iva, nuża dawn il-mekkaniżmi b'mod regolari 4
- [Ma nafx/Bla risposta] 9

Q19. Fir-rigward ta' sigurta tal-prodott, ġraw xi ħaġa minn dawn fil-kumpanija tiegħek f'dawn l-aħħar 12-il xahar?

Jekk jogħġbok tikkunsidrax prodotti ta' l-ikel din id-darba.

- Iva 1
- Le 2
- [Ma nafx/Bla risposta]............ 9

a)Irċivejt ilmenti minn klijenti dwar is-sigurta ta' kwalunkwe prodotti li bgħejt................ 1 2 9

b)IIs-sigurta ta' kwalunkwe prodott li kont qed tbiegħ kienu ccekkjati mill-awtoritajiet.... 1 2 9

c)Kwalunkwe prodott li kont qed tbiegħ ġew imsejjħa jew miġbura lura..................... 1 2 9

d)Int, bħala bejjiegħ, għamilt xi testijiet biex taċċerta ruħek li kwalunkwe prodott li kont qed tbiegħ kienu siguri 1 2 9

e)..... Azzjoni oħra (spontaneous) 1 2 9

Q20. Meta tikkunsidra kull prodott mhux ta' l-ikel li jinbiegħ bħalissa f'Malta, inti personalment taħseb li...?

- essenzjalment il-prodotti kollha huma siguri, ... 1
- numru żgħir ta' prodotti m'humiex siguri, jew 2
- numru sinifikanti ta' prodotti m'humiex siguri? 3
- [Ma nafx/Bla risposta] 9