

ZA5215

**Flash Eurobarometer 278
(Business Attitudes towards Enforcement and Redress
in the Internal Market)**

**Country Specific Questionnaire
Iceland**

Flash 278

Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

B. Screeners

B1. Selur fyrirtæki þitt beint til endanlegra neytenda?

- Já..... 1
- Nei 2
- [VE/ÁEV]..... 9

[ef svarið er ekki já, þarf að ljúka samtali]

B2. Hvað eru margir starfsmenn í fyrirtæki þínu?

- Starfsmenn
- [VE/ÁEV]..... 9999

[ef færri en 10, þarf að ljúka samtali]

C. Demos / background

C1. Hver var velta fyrirtækis þíns 2008? (Eða ef mögulegt úr gagnagrunni)

- €
- Neitar 8888
- [VE/ÁEV]..... 9999

C2. Ertu með lögfræðipjónustu eða lögfræðing innan fyrirtækis þíns?

- Já..... 1
- Nei 2
- [VE/ÁEV]..... 9

C3. Hverjar eftirtalinna söluleiða notar þú?

- Sala fer fram á starfstöð fyrirtækisins..... 1
- Á netinu 2
- Síma 3
- Með pósti 4
- Sala hús úr húsi..... 5
- Aðrar leiðir utan starfstöðvar 6
- [VE/ÁEV]..... 9

C4. Hverjir eftirtalinna vöruflokka eru stærstir með tilliti til sölu hjá þér? (Eft fylgir ekki með ÍSAT (Nace) flokkun)

- Matar- og drykkjarföng.....	1
- Fatnaður, skófatnaður og aukahlutir (þ.m.t. skartgripir og snyrtivörur)	2
- Húsgögn, húsbúnaður og skrautmunir (þ.á.m. samsetningarvörur og viðhaldsvörur)	3
- Heimilistæki, rafmagnsvörur og búnaður til notkunar vegna upplýsingatækni.....	4
- Frístundavörur (t.d. bækur, hljóð- eða myndefni, leikföng...)	5
- Bílar, vélknúin ökutæki og varahlutir	6
- Aðrar vörur	7
- Fjármálaþjónusta	8
- Fjarskiptaþjónusta.....	9
- Orkuveitur eða flutningsþjónusta	10
- Hótel og veitingastaðir.....	11
- Önnur þjónusta	12
- [VE/ÁEV].....	99

C5. Í hversu mörgum Evrópusambandslöndum utan Íslands ertu með dótturfélög eða smásöluverslanir?

- Lönd	
- [VE/ÁEV].....	99

C6. Til hvað margra Evrópusambandslanda selur þú í dag á utanlandsmarkaði til endanlegra notenda?

Sala á utanlandsmarkaði er samkvæmt okkar skilgreiningu sala gegnum síma, póst, rafræn viðskipti eða heimsókn til viðskiptavinarins (almennings) sem býr í öðru landi en seljandinn. Hvar varan er framleidd skiptir ekki máli. Það sem skiptir mestu máli er að viðskiptavinurinn búi í öðru landi en seljandinn, þegar viðskiptin eiga sér stað. Sala í verslunum til fólks frá öðrum löndum, sem er í fríi eða verslunarferð, telur ekki sem sala á utanlandsmarkaði.

- Ég sel aðeins neytendum á Íslandi.....	0
- Lönd	
- [VE/ÁEV].....	99

C7. Ef ákvæði laga sem fjalla um viðskipti við neytendur væru þau sömu hvarvetna innan hinna 27 aðildarríkja, til hversu margra Evrópusambandslanda hefðir þú áhuga á að selja á utanlandsmarkaði til endanlegra notenda?

- ekki til neinna, við höfum engan áhuga á sölu á utanlandsmarkaði.....	0
- Lönd	
- [VE/ÁEV].....	99

A. Proposed questions for 2009 questionnaire

Áður en viðtal hefst þarftu að útskýra fyrir viðmælanda að:

hugtakið „neytendalöggjöf“ á að skilja þannig að það sé löggjöf sem fjallar um efnahagslega hagsmuni neytenda sem ekki tekur til öryggis vörunnar. Þegar spurningar tengjast skaðsemi vörunnar er það skýrt tekið fram.

“Öryggi vörunnar“ tengist aðeins neytendavörum og felur ekki í sér iðnaðarvörur né heldur matvöru. Óöruggar vörur samrýmast ekki öryggisstöðlum, ekki vörur sem ekki eru öruggar vegna eðlis þeirra eins og rifflar eða hnífar.

“neytendayfirvöld“ eru innlend, svæðisbundin og staðbundin opinber yfirvöld sem hafa með höndum eftirlitsstarfsemi á markaði og aðra starfsemi sem ætlað er að tryggja að farið sé eftir neytendalöggjöf og lögum um öryggi vörunnar.

Information & awareness of legal obligations towards consumers

TREND

A1. Hversu vel upplýst/ur ert þú um lagalegar skyldur þínar gagnvart neytendum sem byggjast á neytendalöggjöf í landi þínu?

Með hugtakinu neytendalöggjöf er átt við löggjöf sem fjallar um efnahagslega hagsmuni neytenda og sem ekki tekur til öryggis vörunnar. Þegar spurningar tengjast öryggi vörunnar er það skýrt tekið fram.

Öll svör eru algjört trúnaðarmál

- Fyllilega upplýst/ur..... 1
- Vel upplýst/ur 2
- Ekki vel upplýst/ur 3
- Alls ekki upplýst/ur 4
- [VE/ÁEV]..... 9

NEW

A2. Og að þínu mati, hversu vel heldurðu að neytendur séu upplýstir um réttindi sín á grundvelli neytendalöggjafar í landi þínu?

- Fyllilega upplýst/ur..... 1
- Vel upplýst/ur 2
- Ekki vel upplýst/ur 3
- Alls ekki upplýst/ur 4
- [VE/ÁEV]..... 9

MODIFIED TREND

A3. Hversu vel ertu upplýst/ur um löggjöf varðandi öryggi vara?

Með hugtakinu „Öryggi vöru“ er átt við málefni sem tengjast aðeins neytendavörum og felur ekki í sér iðnaðarvörur né heldur matvöru. Með óöruggum vörum er átt við vörur sem uppfylla ekki öryggisstaðla, ekki vörur sem ekki eru öruggar vegna eðlis þeirra eins og rifflar eða hnífar

- Fyllilega upplýst/ur..... 1
- Vel upplýst/ur 2
- Ekki vel upplýst/ur 3
- Alls ekki upplýst/ur 4
- Á ekki við vegna þess að þú selur ekki vörur..... 5

- [VE/ÁEV]..... 9

TREND

A4. Veistu hvar þú getur fundið eða fengið viðeigandi upplýsingar og ráðgjöf um neytendalöggjöf annað hvort varðandi eigið land eða varðandi önnur Evrópusambandslönd?

[Lesið upp - FLEIRI EN EITT SVAR ER HUGSANLEGT]

- Já, að því er snertir löggjöf í mínu eigin landi 1
- Já, að því er snertir löggjöf í öðrum Evrópusambandslöndum 2
- [Já, minnstist sérstaklega á Evrópsku neytendamiðstöðina] 3
- Nei, hvorki varðandi mitt land né varðandi önnur Evrópusambandslönd 4
- [VE/ÁEV]..... 9

NEW

A5. Hefur þú á síðustu tveimur árum leitað með virkum hætti eftir upplýsingum eða ráðgjöf um gildandi neytendalöggjöf (t.d. með því að hafa samband við neytendayfirvöld skriflega eða símleiðis eða með því að skoða vefsíður?)

- Já..... 1
- Nei, ég er þegar komin/n með þessar upplýsingar, það var engin ástæða til að leita að upplýsingunum..... 2
- Nei, vegna þess að ég þurfti ekki á þessum upplýsingum að halda..... 3
- Nei, því ég veit ekki hvar ég á að fá þessar upplýsingar 4
- Nei, þó svo slíkar upplýsingar myndu koma að notum 5
- Nei, af öðrum ástæðum..... 6
- [VE/ÁEV]..... 9

Knowledge of consumer legislation

NEW

A6.

IF COUNTRY= FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI

Að því er varðar fjarsölu, það er þegar vara er keypt á netinu, í gegnum síma eða í pósti, hversu langur er umþóttunartími í þínu landi?

Hversu marga ALMANAKSDAGA er það?

.....Almanaksdagar

IF COUNTRY= AT, BE, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO

Að því er varðar fjarsölu, það er þegar vara er keypt á netinu, í gegnum síma eða í pósti, hversu langur er umþóttunartími í þínu landi?

Hve marga VINNUDAGA er það?

.....Vinnudagar

IF COUNTRY=DE

Að því er varðar fjarsölu, það er þegar vara er keypt á netinu, í gegnum síma eða í pósti, hversu langur er umþóttunartími í þínu landi?

Hve margar vikur er það?

.....Vikur

Umþóttunartími er lagalegur réttur neytanda til að skila vöru sem keypt er á netinu, gegnum síma eða í pósti innan ákveðins tíma án þess að þurfa að greiða refsikostnað.

NEW

A7. Vinsamlega ljúkið við að klára eftirfarandi staðhæfingu á réttan hátt.

Ef vara er biluð hefur neytandi rétt á biðja um nýja eða biðja um að gert sé við bilaða vöru... (Verður tekið upp á landsvísu)

- innan 1 árs frá dagsetningu hinna upphaflegu kaupa eða 1
- innan 2 ára frá dagsetningu hinna upphaflegu kaupa eða 2
- Að lágmarki 2 ár frá dagsetningu hinna upphaflegu kaupa og lengur þegar um nokkrar tiltekna vörur er að ræða? 3
- [ekkert af ofantöldu] 4
- [VE/ÁEV] 9

NEW

A8. Vinsamlega greindu frá því hvort eftirfarandi viðskiptavenjur eru bannaðar eða ekki á Íslandi

- Bannaðar 1
- Ekki bannaðar 2
- [VE/ÁEV] 9

- A. Láta reikning fylgja með eða svipað skjal þar sem óskað er eftir greiðslu í formi efnis til markaðssetningar. 1 2 9
- B. Auglýsa vörur á mjög lágu verði samanborið við önnur tilboð án þess að vera með nægilegt magn af vörum til sölu..... 1 2 9
- C. Setja fram ýktar staðhæfingar í auglýsingu..... 1 2 9
- D. Lýsa vöru sem “ókeypis” þó hún sé einungis ókeypis fyrir þá viðskiptavinum sem hringja í símanúmer sem kostar meira að hringja í..... 1 2 9

NEW

A9. Vinsamlega tilgreindu hvort eftirfarandi staðhæfingar sem tengjast öryggi vörunnar eru réttar eða ekki?

- Réttar 1
- Ekki réttar 2
- [VE/ÁEV] 9

- A. Smásöluaðilar verða að eiga samstarf við yfirvöld að beiðni þeirra til að koma í veg fyrir hættu sem stafar frá vörum sem þeir hafa látið í té. 1 2 9
- B. Smásöluaðilar verða umsvifalaust að tilkynna yfirvöldum um allar óöruggar vörur sem þeir eru að selja..... 1 2 9
- C. Smásöluaðilar verða umsvifalaust að innkalla óöruggar vörur frá viðskiptavinum sínum..... 1 2 9
- D. Smásöluaðilar ættu að láta yfirvöldum í té upplýsingar um tengiliði varðandi framleiðendur/innflytjendur á óöruggum vörum 1 2 9

Compliance with consumer legislation

NEW

A10. Hefur þú á síðustu tólf mánuðum einhvern tíma rekist á sviksamlegar auglýsingar, staðhæfingar eða tilboð sem samkeppnisaðilar þínir hafa sett fram?

Með sviksamlegum auglýsingum er leitast við að afla fjár án þess að selja nokkuð.

- Já, í þónokkur skipti..... 1
- Já, eitt eða tvö skipti 2
- Nei 3
- [Á ekki við]..... 8
- [VE/ÁEV]..... 9

NEW

A11. Hefur þú á síðustu tólf mánuðum einhvern tíma rekist á rangar og villandi auglýsingar, staðhæfingar eða tilboð sem samkeppnisaðilar þínir hafa sett fram?

Rangar eða villandi auglýsingar eru auglýsingar sem innihalda ósannar upplýsingar eða birta staðreyndaupplýsingar sem í sjálfu sér eru réttar en eru settar fram á villandi hátt varðandi þær vörur eða þá þjónustu sem verið er að selja.

- Já, í þónokkur skipti..... 1
- Já, eitt eða tvö skipti 2
- Nei 3
- [VE/ÁEV]..... 9

NEW

A12. Er þér kunnugt um að samkeppnisaðilar þínir hafa vitandi selt óöruggar vörur einhvern tíma á síðustu tólf mánuðum?

- Já, í þónokkur skipti..... 1
- Já, eitt eða tvö skipti 2
- Nei 3
- Á ekki við vegna þess að ég sel ekki vörur..... 4
- [VE/ÁEV]..... 9

NEW

A13. Er þér kunnugt um að samkeppnisaðilar þínir hafi reynt með ótilhlýðilegum hætti að þvinga eða beita neytendur þrýstingi til að kaupa eitthvað eða gangast undir samningsskuldbindingu einhvern tíma á síðustu tólf mánuðum?

- Já, í þónokkur skipti..... 1
- Já, eitt eða tvö skipti 2
- Nei 3
- [VE/ÁEV]..... 9

NEW

A14. Er þér kunnugt um að samkeppnisaðilar þínir hafa beitt að þínu mati ósanngjörnum skilmálum í neytendasamningi einhvern tíma á síðustu tólf mánuðum?

Ósanngjarnir samningsskilmálar eru skilmálar sem leiða til verulegs ójafnvægis í réttindum aðila og skuldbindingum vegna samningsins sem er óhagstætt fyrir neytandann.

- Já, í þónokkur skipti..... 1
- Já, eitt eða tvö skipti 2
- Nei 3
- [VE/ÁEV]..... 9

NEW

A15. Nú skaltu, með því að íhuga öll þau lög sem fjalla um fjárhagslega hagsmuni neytenda, vinsamlega greina frá því hvort þú sért mjög sammála – sammála - ósammála – mjög ósammála eftirfarandi staðhæfingum

Ég ítreka aftur að öll svör eru órekjanleg á nokkurn hátt

- Mjög sammála 1
- Sammála 2
- Ósammála 3
- Mjög ósammála 4
- [VE/ÁEV]..... 9

A. Þú ferð eftir neytendalöggjöf..... 1 2 3 4 9

B. Samkeppnisaðilar þínir fara eftir neytendalöggjöf..... 1 2 3 4 9

NEW CORE

A16. Í tengslum við neytendalöggjöf, hvert eftirfarandi atvika hefur þá átt sér stað undanfarandi tvö ár?

(Fleiri en eitt svar mögulegt, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Já..... 1
- Nei 2
- [Á ekki við]..... 8
- [VE/ÁEV]..... 9

A. Neytendayfirvöld höfðu samband við þig í tengslum við reglubundið eftirlit varðandi sölu hjá þér á innanlandsmarkaði..... 1 2 8 9

[EF LAND SEM UM RÆÐIR ER EKKI AT EÐA DE]

B1. Neytendayfirvöld höfðu samband við þig í tengslum við ákveðna rannsókn varðandi sölu hjá þér á innanlandsmarkaði. 1 2 8 9

[EF LAND SEM UM RÆÐIR ER EKKI AT EÐA DE]

B2. Neytendayfirvöld eða neytendasamtök höfðu samband við þig í tengslum við ákveðna rannsókn varðandi sölu hjá þér á innanlandsmarkaði.

[EF LAND SEM UM RÆÐIR ER EKKI AT EÐA DE]

C1. Einn samkeppnisaðila þinna hefur sætt rannsókn af hálfu neytendayfirvalda..... 1 2 8 9

[EF LAND SEM UM RÆÐIR ER EKKI AT EÐA DE]

C2. Einn samkeppnisaðila þinna hefur sætt rannsókn af hálfu neytendayfirvalda eða neytendasamtaka.	
D. Þú hefur verið látinn vita af neytendayfirvöldum (eða af neytendasamtökum) að þau telja þig vera brjóta gegn rétti neytenda. Til dæmis, á fundi eða í síma við fulltrúa, með því að senda þér bréf eða tölvubréf um brot gegn löggjöfinni, með því að höfða mál, eða stefna þér fyrir rétt.	1 2 8 9
E. Einn af samkeppnisaðilum þínum hefur verið látinn vita af neytendayfirvöldum (eða af neytendasamtökum) að þau telja samkeppnisaðila þína vera brjóta gegn rétti neytenda.	1 2 8 9
F. Þú hefur verið beittur viðurlögum af hálfu sjálfsefirlitsstofnunar fyrir að virða ekki samþykktar siðareglur / siðareglur atvinnugreinar.....	1 2 8 9
G. Þú hefur frétt af málshöfðun gegnum fjölmiðlana vegna brota á neytendalöggjöf á markaðinum sem þú ert á.	1 2 8 9
H. Neytendayfirvöld höfðu samband við þig í tengslum við reglubundið eftirlit varðandi sölu hjá þér á utanlandsmarkaði.....	1 2 8 9
[EF LAND SEM UM RÆÐIR ER EKKI AT EÐA DE]	
I1. Neytendayfirvöld höfðu samband við þig í tengslum við ákveðna rannsókn varðandi sölu hjá þér á utanlandsmarkaði.	1 2 8 9
[EF LAND SEM UM RÆÐIR ER EKKI AT EÐA DE]	
I2. Neytendayfirvöld eða neytendasamtök höfðu samband við þig í tengslum við ákveðna rannsókn varðandi sölu hjá þér á utanlandsmarkaði.	
J. Aðili innan evrópsku neytendaaðstoðarinnar hafði samband við þig varðandi ákveðna neytendakvörtun	1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A17. Í tengslum við öryggi vöru, hver eftirtalinn atvika áttu sér stað á síðustu tveim árum?

- Já.....	1
- Nei	2
- [Á EKKI VIÐ, SEL EKKI VÖRUR]	8
- [VE/ÁEV].....	9
A. Þú fékkst kvartanir frá neytendum varðandi öryggi vöru sem þú seldir.....	1 2 8 9
B. Yfirvöld athuguðu öryggi einhverrar vöru sem þú varst með í sölu.....	1 2 8 9
C. Yfirvöld báðu þig um að hætta með eða innkalla vöru sem þú varst með í sölu.....	1 2 8 9
D. Yfirvöld báðu þig um að gefa út opinbera viðvörun um öryggi einhverra þeirra vara sem þú varst með í sölu.....	1 2 8 9
E. Þú, sem smásöluaðili, lést fara fram prófun til að tryggja að vörur sem þú varst með í sölu voru öruggar	1 2 8 9
F. Aðrar aðgerðir (óundirbúnar)	1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A18. Eftirfarandi staðhæfingar tengjast því að fylgst sé með því að löggjöf um neytendamál og öryggi vöru sé fylgt. Segðu frá því hvort þú sért mjög sammála – sammála – ósammála – mjög ósammála eftirtöldum staðhæfingum.

- Mjög sammála	1
- Sammála	2
- Ósammála	3

- Mjög ósammála	4
- [VE/ÁEV].....	9
A. Opinberir aðilar fylgjast virkt með því og ganga úr skugga um að farið sé eftir neytendalöggjöf í mínum geira í mínu landi.	1 2 3 4 9
B. Opinberir aðilar fylgjast virkt með því og ganga úr skugga um að farið sé eftir löggjöf um öryggi á vörum í mínum geira í mínu landi.	1 2 3 4 9
C. Frjáls félagasamtök neytenda fylgjast virkt með því og ganga úr skugga um að farið sé eftir neytendalöggjöf í mínum geira í mínu landi.....	1 2 3 4 9
D. Sjálfseftirlitsstofnanir fylgjast virkt með því að farið sé eftir siðareglum eða starfsháttum innan atvinnugreinar í mínum geira í mínu landi.	1 2 3 4 9
E. Fjölmíðlar greina reglubundið frá fyrirtækjum sem brjóta neytendalöggjöf.....	1 2 3 4 9
F. Ég breytti viðskiptavenjum vegna fréttar í fjölmiðli.	1 2 3 4 9

Complaints

NEW

A19. Hver voru helstu umkvörtunarefni neytenda síðustu tólf mánuði í þau skipti sem þú fékkst kvartanir frá neytendum þínum?

[OPIN SPURNING EN MEÐ FLOKKUM FYRIR SPYRLA - Fleiri en eitt svar mögulegt]

- Gæði vörunnar (eða þjónustunnar)	1
- Eftirfylgni vegna viðskiptana eða leiðréttingar af einhverju tagi eftir sölu.....	2
- Afhending, ráðstafanir, uppsetning (þar með talin þjónusta á þjónustuborði).....	3
- Verð, verðskrá, vörureikningur eða reikningur	4
- Samningsskilmálar og ábyrgðir	5
- Villandi auglýsing, ágeng sölumennska eða svíksamlegt hátterni.....	6
- Skortur á skýrum upplýsingum.....	7
- Atvik sem tengist óöruggum vörum eða þjónustu	8
- Siðferðileg sjónarmið eða umhverfissjónarmið	9
- Persónuvernd	10
- Vandræði við að skipta um/breyta um birgja.....	11
- Annað.....	12
- ekkert af ofantöldu.....	98
- [VE/ÁEV].....	99

NEW

A20. Hvaða hlutfall kvartana sem þú fékkst á síðastliðnum tólf mánuðum gast þú leyst beint og milliliðalaust gagnvart neytandanum þannig að hann var ánægður?

- %	
- [VE/ÁEV].....	999

Redress

TREND

A21. Hefur þú á síðustu tveimur árum notast við sáttamiðlunarúrræði eða gerðardóm (enska: Alternative Dispute Resolution), (þ.e. gerðarmenn, sáttamenn, lögskipaðan umboðsmann, sáttastofnanir, kvörtunarnefndir neytenda, aðrar stofnanir til lausnar deilumála utan réttar) í því skyni að leysa deilumál við viðskiptavini? (Fleiri en eitt svar mögulegt, Verður aðlagð að Finnlandi)

- Nei, og ég þekki ekki nein þessara úrræða 1
- Nei, en mér er kunnugt um nokkrar sáttamiðlunarleiðir 2
- Nei, en ég er félagi í sáttamiðlunarstofnun eða gerðardómi 3
- Já, ég hef notað sáttamiðlunarúrræði eða gerðardóm 4
- Já, ég nota reglulega slík úrræði 5
- Já, sem þátttakandi í sáttamiðlunarstofnun eða gerðardómi sem ég er félagi í 6
- [VE/ÁEV] 9

[IF A21=NEI]

NEW

A22a. Hvers vegna hefur þú ekki notað sáttamiðlun eða gerðardóm?

Lesið upp – Rótera - Fleiri en eitt svar mögulegt

- Þú værir tilbúin/n til að nota sáttamiðlun (ADR) eða gerðardóm en þess hefur aldrei gerst þörf 1
- Þú vissir ekki að sáttamiðlun eða gerðardómur væri fyrir hendi í þínu landi fyrir þann geira sem þú starfar í 2
- Þér fannst þú ekki vera nægilega vel upplýst/ur um sáttamiðlunarferlið eða um gerðardóm 3
- Þú treystir ekki nægilega vel sáttamiðlunarúrræðinu eða gerðardómi 4
- Sáttamiðlun eða gerðardómur tekur of langan tíma 5
- Sáttamiðlun eða gerðardómur er of kostnaðarsöm 6
- Þú kaust fremur að leysa málið fyrir dómstólum 7
- Ekki er boðið upp á sáttamiðlun eða gerðardóm í þínu landi fyrir þann geira sem þú starfar í 8
- Annað 9
- [VE/ÁEV] 99

[ef A21=já]

NEW

A22b. Hver voru málalokin í síðasta sáttamiðlunarmáli eða gerðardómi sem þú tókst þátt í?

- Ágreiningur var leystur með samkomulagi. 1
- Sáttamenn eða gerðardómur gáfu út ákvörðun/álit en þú ákvaðst að fara með málið fyrir dómstólana. 2
- Sáttamenn eða gerðardómur gáfu út ákvörðun/álit en neytandinn ákvað að fara með málið fyrir dómstólana. 3
- Sáttamenn eða gerðardómur gáfu út ákvörðun/álit en þú varðst ekki við því og neytandinn fór ekki með málið fyrir dómstólana. 4
- [VE/ÁEV] 9

[SPYRJA ALLA]

NEW

A23. Á síðastliðnum tveimur árum hefur þér þá verið stefnt fyrir dómstólana í því skyni að leysa ágreiningsmál við neytendur?

[AÐEINS EITT SVAR MÖGULEGT]

- Já af hendi einstakra neytenda 1
- Já, af hendi hóps neytenda sem hluta af málaferlum þar sem er samaðild..... 2
- Já, af hendi aðila sem er í forsvari fyrir aðra (þ.e. neytendasamtök eða landsyfirvöld) sem hluta af málaferlum þar sem er samaðild 3
- Nei 4
- [VE/ÁEV]..... 9

NEW

A24. Myndir þú frekar kjósa að leysa ágreiningsmál við hóp neytenda varðandi sama ágreiningsefni á grundvelli ...?

[AÐEINS EITT SVAR MÖGULEGT]

- Einstaklingsbundinnar sáttamiðlunar/gerðardómar, eða..... 1
- Samaðildar að sáttamiðlun/gerðardómi, eða..... 2
- Einstaklingsbundins dómsmáls, eða 3
- Samaðildar að dómsmáli?..... 4
- [VE/ÁEV]..... 9

Others

A25. Þegar þú íhugar allar þær vörur aðrar en matvörur sem nú eru í framboði á markaðinum í landi þínu, finnst þér þá að...?

[AÐEINS EITT SVAR MÖGULEGT]

- í grundvallaratriðum eru allar vörur öruggar 1
- lítill fjöldi vara er öruggur 2
- umtalsverður fjöldi vara er öruggur 3
- [VE/ÁEV]..... 9

NEW

A26. Ert þú aðili að siðareglum eða starfsháttum innan ákveðinnar starfsgreinar sem tengjast neytendamálum eða viðskiptamálefnum í þínum geira/markaði?

- Já..... 1
- Nei 2
- [VE/ÁEV]..... 9