# ZA5215

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

# Country Specific Questionnaire
# Malta (Maltesian)

# *Flash 278*
# *Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market*

## B. Screeners

**B1. il-kumpanjia tiegħek tbiegħ direttament lill-konsumatur aħħari, jiġifieri lill-pubbliku ġenerali?**

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

[IF NOT YES, INTERVIEW TO BE TERMINATED]

**B2. Kemm għandek impjegati fil-kumpanija tiegħek?**

- …. Impjegati
- [Ma nafx / Bla risposta] .................................................................... 9999

[IF LESS THAN 10, INTERVIEW TO BE TERMINATED]

## C. Demos / background

**C1. X'kien id-dħul totali tal-kumpaniji tiegħek fis-sena 2008?** *(Or if possible from the database)*

- …. €
- Irrifjuta ............................................................................................. 8888
- [Ma nafx / Bla risposta] .................................................................... 9999

**C2. Għandek servizz legali jew avukat fil-kumpanija tiegħek?**

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

**C3. Liema minn dawn il-mezzi tuża biex tbiegħ?**

- Bejgħ minn ġol bini tal-kumpanija ......................................................... 1
- Internet .................................................................................................. 2
- Telefon ................................................................................................... 3
- Posta ...................................................................................................... 4
- Bejgħ bieb bieb ....................................................................................... 5
- B'mezzi oħra ta' bejgħ barra mill-bini tal-kumpanija ............................... 6

- [Ma nafx / Bla risposta] ........................................................................ 9

**C4. Liema minn dawn il-kategoriji ta' prodotti tbigħ l-iktar?** *(If not available through the NACE code)*

- Ikel u xorb ........................................................................................ 1
- Ħwejjeġ, żraben u aċċessorji (inklużi ġojjellerija u kosmetiċi) ................ 2
- Għamara, taghmir u tiżjin (inkluzi oġġetti do-it-yourself u prodotti ta' manutenzjoni) ................................................................... 3
- Appliances tad-dar, oġġetti elettroniċi u oġġetti tat-teknologija tal-informatika ........................................................................................ 4
- Oġġetti għall-ħin liberu (ngħidu aħna kotba, materjal awdjoviziv, ġugarelli, eċċ.) .................................................................... 5
- Karrozzi, vetturi bil-mutur u parts għalihom ............................................ 6
- Oġġetti oħra ........................................................................................ 7
- Servizzi finanzjarji ................................................................................ 8
- Servizzi tat-telekomunikazzjoni ............................................................... 9
- Servizzi ta' enerġija jew trasport ........................................................... 10
- Lukandi u ristoranti ................................................................................ 11
- Servizzi oħra ........................................................................................ 12
- [Ma nafx / Bla risposta] ........................................................................ 99

**C5. Apparti Malta, f'kemm-il pajjiż ta' l-Unjoni Ewropea għandek kumpaniji sussidjarji jew ħwienet bl-imnut?**

- ……. Pajjiżi
- [Ma nafx / Bla risposta] ........................................................................ 99

**C6. Bħalissa, f'kemm-il pajjiż ta' l-Unjoni Ewropea tbiegħ lill-konsumaturi aħħarin minn pajjiż għal ieħor?**

**Kif 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.**

- Inbiegħ biss lill-konsumaturi f'Malta ...................................................... 0
- ……. Pajjiżi
- [Ma nafx / Bla risposta] ........................................................................ 99

**C7. 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?**

- xejn, m'għandniex interess fil-bejgħ minn pajjiz ghall-iehor .................... 0
- …….. Pajjiżi
- [Ma nafx / Bla risposta] ........................................................................ 99

## A. Proposed questions for 2009 questionnaire

Before the interview starts, explain to interviewees that:

**Meta ngħidu "leġislazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumatur" għandna nifhmu leġislazzjoni li tittratta l-interessi ekonomiċi tal-konsumaturi li ma tinkludix is-sigurta' tal-prodotti. Meta l-mistoqsijiet ikunu dwar is-sigurta' tal-prodotti dan jintqal kategorikament.**

**"Is-sigurta` tal-prodotti" ghandha x'taqsam ma' prodotti għall-konsumaturi biss u ma tinkludix prodotti industrijali u anqas ikel. Prodotti perikolużi huma dawk li ma jikkonformawx ma' kriterji ta' sigurta`, mhux xkubetti jew skieken.**

**"Awtoritajiet dwar il-konsumatur" huma awtoritajiet pubbliċi nazzjonali, reġjonali u lokali li jagħmlu attivitajiet ta' sorveljanza tas-suq u attivitajiet oħra ddisinjati biex ikun hemm konformita' mal-leġislazzjoni dwar il-konsumatur u s-sigurta` tal-prodotti.**

**<u>Information & awareness of legal obligations towards consumers</u>**

TREND

**A1. Kemm int infurmat tajjeb dwar l-obbligazzjonijiet legali tiegħek lejn il-konsumaturi miġjuba mill-leġislazzjoni nazzjonali tal-protezzjoni tal-konsumatur f'pajjiżek?**

**Meta ngħidu "leġislazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumatur" għandna nifhmu leġislazzjoni li tittratta l-interessi ekonomiċi tal-konsumaturi li ma tinkludix is-sigurta' tal-prodotti. Meta l-mistoqsijiet ikunu dwar is-sigurta` tal-prodotti dan jintqal kategorikament.**

**It-tweġibiet kollha jinżammu strettament anonimi.**

- Infurmat għal kollox ........ 1
- Infurmat tajjeb ........ 2
- Mhux infurmat tajjeb ........ 3
- Mhux infurmat xejn ........ 4
- [Ma nafx / Bla risposta] ........ 9

NEW

**A2. U kemm taħseb li huma infurmati tajjeb il-konsumaturi dwar id-drittijiet tagħhom li joriġinaw mil-leġislazzjoni tal-konsumatur f'Malta?**

- Infurmat għal kollox ........ 1
- Infurmat tajjeb ........ 2
- Mhux infurmat tajjeb ........ 3
- Mhux infurmat xejn ........ 4
- [Ma nafx / Bla risposta] ........ 9

MODIFIED TREND

**A3. Kemm inti infurmat tajjeb dwar il-legislazzjoni fuq is-sigurta` tal-prodotti?**

**Meta ngħidu "sigurta' tal-prodott" għandna nifhmu kwistjonijiet li għandhom x'jaqsmu ma' prodotti tal-konsum biss u ma jinkludux prodotti industrijali, u anqas ikel. Bi "prodotti perikoluzi" nifhmu dawk li ma jikkonformawx ma' kriterji ta' sigurta`, mhux prodotti li min-natura taghhom huma perikoluzi, bhal xkubetti jew skieken.**

- Infurmat għal kollox ........ 1

- Infurmat tajjeb .......................................................................................... 2
- Mhux infurmat tajjeb ................................................................................ 3
- Mhux infurmat xejn .................................................................................... 4
- Mhux relevanti għax ma tbigħx prodotti .................................................. 5
- [Ma nafx / Bla risposta] ........................................................................... 9

TREND

**A4. Taf minn fejn tista' tikseb informazzjoni u pariri relevanti dwar il-leġislazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumatur jew fir-rigward ta' pajjiżek jew ta' pajjiżi oħra ta' l-Unjoni Ewropea?**

[READ OUT - MULTIPLE ANSWER IS POSSIBLE]

- Iva, fir-rigward tal-leġislazzjoni ta' pajjiżi stess ...................................... 1
- Iva, fir-rigward tal-leġislazzjoni ta' pajjiżi oħra tal-Unjoni Ewropea ........................................................................................................ 2
- [Iva, issemma speċifikament iċ-Ċentru Ewropew tal-Konsumatur] ............................................................................................ 3
- Le, la fir-rigward tal-pajjiż tiegħi u anqas ta' pajjiżi oħra membri tal-Unjoni Ewropea. ................................................................... 4
- [Ma nafx / Bla risposta] ........................................................................... 9

NEW

**A5. Matul l-aħħar sentejn, int ippruvajt tfittex informazzjoni jew pariri dwar leġislazzjoni għall-ħarsien tal-konsumatur (ngħidu aħna, billi kkuntattjajt lill-awtoritajiet tal-konsumatur bil-miktub jew ċempiltilhom jew billi fittixt fuq siti elettroniċi)?**

- Iva ............................................................................................................. 1
- Le, diġa' għandi din l-informazzjoni, ma kellix għalfejn infittixha ..................................................................................................... 2
- Le, għax ma kellix bżonn din l-informazzjoni .......................................... 3
- Le, għax ma nafx minn fejn tista' ġġib din l-informazzjoni ..................... 4
- Le, minkejja li din l-informazzjoni tista' tkun utli .................................... 5
- Le, għal raġunijiet oħra ............................................................................ 6
- [Ma nafx / Bla risposta] ........................................................................... 9

**<u>Knowledge of consumer legislation</u>**

NEW

**A6.**

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

**Fir-rigward ta' bejgħ mill-bogħod, jiġifieri meta prodott jinxtara minn fuq l-internet, bit-telefon jew bil-posta, kemm hu twil il-cooling off period f'Malta?**

**Kemm-il ġurnata tal-kalendarju jinkludi dan?**

……….Ġranet tal-kalendarju

Il-cooling off period huwa d-dritt legali tal-konsumatur biex jingħata lura prodott mixtri minn fuq l-internet, bit-telefon, jew bil-posta fi żmien stipulat mingħajr ma titħallas xi penali.

NEW

**A7. Jekk jogħġbok tista' tkompli din l-istqarrija b'mod korrett?**
**Il-konsumatur għandu d-dritt jitlob li prodott difettuż jinbidel jew jissewwa....** (To be adapted nationally)

- Sa żmien sena mid-data ta' meta kien inxtara oriġinarjament, jew ........ 1
- Sa żmien sentejn mid-data ta' meta kien inxtara oriġinarjament, jew ........ 2
- Sa żmien ta' mhux inqas minn sentejn mid-data ta' meta kien inxtara oriġinarjament, u żmien itwal fil-każ ta' ċerti prodotti........ 3
- [Ebda waħda minn dawn.] ........ 4
- [Ma nafx / Bla risposta] ........ 9

NEW
**A8. Jekk jogħġbok tista' għidli jekk dawn l-użanzi kummerċjali humiex ipprojbiti jew le f'MALTA?**

- Ipprojbit ........ 1
- Mhux ipprojbit ........ 2
- [Ma nafx / Bla risposta] ........ 9

A. Li tinkludi invoice jew dokument simili li titlolb għall-ħlas f'materjal ta' riklamar ........ 1 2 9
B. Li tirriklama prodotti bi prezz irħis ħafna meta mqabbel ma' offerti oħra mingħajr ma jkollok kwantita' ragjonevoli ta' dak il-prodott għall-bejgħ........ 1 2 9
C. Li tagħmel stqarrijiet eżaġerati fl-irreklamar ........ 1 2 9
D. Li tiddeskrivi prodott bħala "bla ħlas" avolja jkun bla ħlas biss għal min iċempel fuq numru tat-telefon fejn it-telefonata tkun tqum iżjed min-normal ........ 1 2 9

NEW
**A9. Jekk joghgbok tista' tindikali jekk dawn l-istqarrijiet li ġejjin li huma relatati mas-sigurta' tal-prodotti humiex korretti jew le?**

- Korrett........ 1
- Mhux korrett ........ 2
- [Ma nafx / Bla risposta] ........ 9

A. Fuq talba tal-awtoritajiet, il-bejjiegha bl-imnut (retailers) huma obbligati jikkoperaw mal-awtoritajiet biex jiġu evitati xi perikli li jistgħu jinħolqu minn prodotti li jkunu fornew huma. ........ 1 2 9
B. Il-bejjiegha bl-imnut (retailers) huma obbligati jinfurmaw mill-ewwel lill-awtoritajiet dwar xi prodott perikoluż li jkunu qegħdin ibigħu. ........ 1 2 9
C. Il-bejjiegħa bl-imnut (retailers) huma obbligati li jsejħu lura mill-ewwel prodotti perikolużi li jkunu biegħu lill-klijenti tagħhom........ 1 2 9
D. Il-bejjiegha bl-imnut (retailers) għandhom jagħtu lill-awtoritajiet informazzjoni dettaljata dwar produtturi/importaturi ta' prodotti perikolużi ........ 1 2 9

__**Compliance with consumer legislation**__

NEW

**A10. Matul l-aħħar 12-il xahar ltqajt ma' xi riklami, stqarrijiet, jew offerti frodulenti li għamlu l-kompetituri tiegħek?**

**Riklami frodulenti jippruvaw jieħdu l-flus mingħajr ma jbigħu xejn.**

- Iva, f'ħafna okkażjonijiet............................................................................1
- Iva, xi darba jew tnejn ..............................................................................2
- Le .............................................................................................................3
- [Ma tapplikax] ..........................................................................................8
- [Ma nafx / Bla risposta] ............................................................................9

NEW

**A11. Matul l-aħħar 12-il xahar, iltqajt ma' xi riklami, stqarrijiet, jew offerti li jiżgwidaw jew li huma qarrieqa li saru mill-kompetituri tiegħek?**

**Riklami li jiżgwidaw jew li huma qarrieqa huma riklami li jkun fihom informazzjoni falza, jew jippreżentaw informazzjoni fattwalment korretta b'mod li jiżgwida fir-rigward il-prodotti u servizzi li jkunu għall-bejgħ.**

- Iva, f'ħafna okkażjonijiet............................................................................1
- Iva, xi darba jew tnejn ..............................................................................2
- Le..............................................................................................................3
- [Ma nafx / Bla risposta] ............................................................................9

NEW

**A12. Matul l-aħħar 12-il xahar, taf jekk il-kompetituri tiegħek bigħux prodotti li kienu jafu li huma perikolużi?**

- Iva, f'ħafna okkażjonijiet............................................................................1
- Iva, xi darba jew tnejn ..............................................................................2
- Le..............................................................................................................3
- Mhux relevanti għax ma nbigħx prodotti ..................................................4
- [Ma nafx / Bla risposta] ............................................................................9

NEW

**A13. Matul l-aħħar 12-il xahar, taf jekk il-kompetituri tiegħek ippruvawx jisfurzaw jew jagħmlu pressjoni fuq il-konsumaturi biex jixtru prodotti jew jiffirmaw xi kuntratt?**

- Iva, f'ħafna okkażjonijiet............................................................................1
- Iva, xi darba jew tnejn ..............................................................................2
- Le..............................................................................................................3
- [Ma nafx / Bla risposta] ............................................................................9

NEW

**A14. F'dawn l-aħħar 12-il xahar, taf jekk il-kompetituri tiegħek użawx dak li inti tqis bħala termini tal-kuntratt inġusti għad-danni tal-konsumatur?**

**Termini ta' kuntratt inġusti huma termini li taħt il-kuntratt joħolqu żbilanċ konsiderevoli fid-drittijiet u l-obbligazzjonijiet tal-partijiet, għad-dannu tal-konsumatur.**

- Iva, f'ħafna okkażjonijiet........................................................................1
- Iva, xi darba jew tnejn ...........................................................................2
- Le..........................................................................................................3
- [Ma nafx / Bla risposta] .........................................................................9

NEW

**A15. Issa, meta taħseb fuq il-leġislazzjoni kollha li tittratta l-interessi ekonomiċi tal-konsumaturi, jekk jogħġbok għidli jekk taqbel ħafna, taqbel, ma taqbilx, ma taqbel xejn ma' dawn l-istqarrijiet li ġejjin.**
**Ha nikkonferma għal darb'oħra li t-tweġibiet kollha huma strettament anonimi.**

- Naqbel ħafna.........................................................................................1
- Naqbel...................................................................................................2
- Ma naqbilx.............................................................................................3
- Ma naqbel xejn .......................................................................................4
- [Ma nafx / Bla risposta] .........................................................................9

A. Inti tikkonforma mal-leġislazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumatur. ............... 1 2 3 4 9
B. Il-kompetituri tiegħek jikkonformaw mal-leġislazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumatur. ................................................................................... 1 2 3 4 9

**NEW CORE**
**A16. Fir-rigward tal-leġislazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumatur, ġrat xi waħda minn dawn matul is-sentejn li għaddew?**
(Multiple answers possible, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Iva ..........................................................................................................1
- Le...........................................................................................................2
- [Ma tapplikax] .........................................................................................8
- [Ma nafx / Bla risposta] .........................................................................9

A. Inti ġejt ikkuntattjat mill-awtoritajiet għall-protezzjoni tal-konsumatur fil-qafas ta' kontroll ġenerali rigward il-bejgħ nazzjonali tiegħek ........................... 1 2 8 9

[IF COUNTRY IS NOT AT OR DE]
B1. Inti ġejt ikkuntattjat mill-awtoritajiet għall-protezzjoni tal-konsumatur fil-kuntest ta' kontroll specifiku li jikkonċerna il-bejgħ nazzjonali tiegħek.......................................................................................... 1 2 8 9

[IF COUNTRY IS AT OR DE]
B2. Inti ġejt ikkuntattjat mill-awtoritajiet għall-protezzjoni tal-konsumatur jew minn għaqdiet tal-konsumatur fil-kuntest ta' kontroll speċifiku li jikkonċerna il-bejgħ nazzjonali tiegħek

[IF COUNTRY IS NOT AT OR DE]
C1. Wieħed mill-kompetituri tiegħek sarlu kontroll mill-awtoritajiet għall-protezzjoni tal-konsumatur .................................................................... 1 2 8 9

[IF COUNTRY IS AT OR DE]
C2. Wieħed mill-kompetituri tiegħek sarlu kontroll mill-awtoritajiet għall-protezzjoni tal-konsumatur jew mill-għaqdiet tal-konsumatur

D. Inti ġejt mgħarraf mill-awtoritajiet għall-protezzjponi tal-konsumatur (jew mill-għaqdiet tal-konsumatur) li huma jqisu li inti qiegħed tikser il-liġijiet tal-protezzjoni tal-konsumatur. Ngħidu aħna; permezz ta' laqgħa jew telefonata ma' xi ufficjal, billi bagħtulek ittra bil-posta jew permezz ta' email jinfurmawk li m'intix tikkonforma mal-liġijiet, billi tellgħuk il-qorti, jew permezz ta' inġunzjoni. ........ 1 2 8 9

E. Wieħed mill-kompetituri tiegħek ġie mgħarraf mill-awtoritajiet tal-protezzjoni tal-konsumatur (jew mill-għaqdiet tal-konsumatur) li huma jqisu li l-kompetituri tiegħek qegħdin jiksru l-liġijiet għall-protezzjoni tal-konsumatur........ 1 2 8 9

F. Inti ngħatajt sanzjoni minn korp li jirregola lilu nnifshu talli ma rrispettajtx il-kodici ta' mġieba/kodiċi ta' prattika miftiehma. ........ 1 2 8 9

G. Inti sirt taf permezz tal-mezzi tax-xandir dwar ksur ta' liġijiet għall-protezzjoni tal-konsumatur fis-suq tiegħek........ 1 2 8 9

H. Inti ġejt ikkuntattjat mill-awtoritajiet għall-protezzjoni tal-konsumatur fil-qafas ta' kontroll ġenerali rigward il-bejgħ tiegħek minn pajjiż għall-ieħor ........ 1 2 8 9

[IF COUNTRY IS NOT AT OR DE]

I1. Inti ġejt ikkuntattjat mill-awtoritajiet għall-protezzjoni tal-konsumatur fil-kuntest ta' kontroll speċifiku rigward il-bejgħ tieghek minn pajjiz ghall-iehor ........ 1 2 8 9

[IF COUNTRY IS AT OR DE]

I2. Inti ġejt ikkuntattjat mill-awtoritajiet għall-protezzjoni tal-konsumatur jew mill-għaqdiet tal-konsumatur fil-kuntest ta' kontroll speċifiku rigward il-bejgħ tiegħek minn pajjiż għall-ieħor

J. Inti ġejt ikkuntattjat minn ECC rigward ilment speċifiku ta' konsumatur........ 1 2 8 9

**MODIFIED TREND CORE**

**A17. Fir-rigward tas-sigurta` tal-prodotti, grat xi wahda minn dawn li ġejjin fid-ditta tiegħek matul l-aħħar sentejn?**

- Iva ........ 1
- Le ........ 2
- [NOT RELEVANT, DON'T SELL PRODUCTS] ........ 8
- [Ma nafx / Bla risposta] ........ 9

A. Irċivejt ilmenti minn klijenti dwar is-sigurta ta' kwalunkwe prodotti li begħt........ 1 2 8 9

B. L-awtoritajiet iċċekkjaw is-sigurta` ta' kwalunkwe mill-prodotti li kellek ghall-bejgh. ........ 1 2 8 9

C. L-awtoritajiet talbuk biex tieqaf tbigħ jew issejjaħ lura xi wieħed mill-prodotti li kellek għall-bejgħ........ 1 2 8 9

D. L-awtoritajiet qalulek biex tohrog twissijja pubblika dwar is-sigurta` ta' xi wieħed mill-prodotti li kellek għall-bejgħ. ........ 1 2 8 9

E. Int, bħala bejjiegħ, għamilt xi testijiet biex taċċerta ruħek li kwalunkwe prodott li kont qed tbiegħ kien bla periklu........ 1 2 8 9

F. Azzjoni oħra (spontaneous)........ 1 2 8 9

**MODIFIED TREND CORE**

**A18. Dawn l-istqarrijiet li ġejjin huma relatati ma sorveljanza tal-konformita` mal-liġijiet għall-protezzjoni tal-konsumatur u s-sigurta` tal-prodotti. Jekk jogħġbok għidli jekk taqbel ħafna, taqbel, ma taqbilx, ma taqbel xejn ma' dawn l-istqarrijiet li ġejjin.**

- Naqbel ħafna........................................................................................1
- Naqbel...................................................................................................2
- Ma naqbilx............................................................................................3
- Ma naqbel xejn ....................................................................................4
- [Ma nafx / Bla risposta] .....................................................................9

A. L-awtoritajiet pubbliċi jissorveljaw attivament u jassiguraw li jkun hemm konformita` mal-leġislazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumatur fis-settur tiegħi f'pajjiżi.............................................................................................. 1 2 3 4 9
B. L-awtoritajiet pubblici jissorveljaw attivament u jassiguraw li jkun hemm konformita` mal-legislazzjoni dwar is-sigurta` tal-prodotti fis-settur tiegħi f'pajjiżi.............................................................................................. 1 2 3 4 9
C. L-għaqdiet mhux governattivi għall-harsien tal-konsumatur jissorveljaw attivament il-konformita mal-legislazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumatur fis-settur tiegħi f'pajjiżi........................................................ 1 2 3 4 9
D. Il-korpi li jirregolaw lilhom infushom jissorveljaw attivament ir-rispett lejn il-kodiċi ta' mġieba u l-kodiċi ta' prattika fis-settur tiegħi f'pajjizi. .......... 1 2 3 4 9
E. Il-mezzi tax-xandir regolarment jirrapportaw dwar negozji li ma jirrispettawx il-liġijiet għall-protezzjoni tal-konsumatur. ................................ 1 2 3 4 9
F. Jien biddilt il-mod kif kont nagħmel in-negozju minħabba storja fil-mezzi tax-xandir. ....................................................................................... 1 2 3 4 9

## Complaints

NEW

**A19. Liema kienu l-kwistjonijiet ewlenin li dwarhom ilmentaw il-konsumaturi fl-aħħar 12-il xahar?**

[OPEN ENDED WITH PRECODING - Multiple answers possible]

- Il-kwalita` tal-prodott (jew servizz)..........................................................1
- Servizz ta' wara l-bejgħ (aftersales) jew redress .......................................2
- Konsenja, provvista, installazzjoni (inkluż is-servizz lill-konsumatur) ........................................................................................3
- Prezz, tariffi, invoice jew kont...................................................................4
- Termini tal-kuntratt jew garanziji .............................................................5
- Riklami li juru ħaġa b'oħra, metodi ta' bejgħ aggressivi jew frodulenti ..........................................................................................6
- Nuqqas ta' informazzjoni ċara...................................................................7
- Inċidenti li għandhom x'jaqsmu ma' prodotti jew servizzi perikoluzi ...........................................................................................8
- Aspetti etiċi jew ambjentali .......................................................................9
- Kwistjonijiet ta' privatezza......................................................................10
- Diffikultajiet biex jinbidel il-fornitur.......................................................11
- Oħrajn ....................................................................................................12
- Ebda impatt.............................................................................................98
- [Ma nafx / Bla risposta] ..........................................................................99

NEW
**A20. X'persentaġġ mill-ilmenti li rcevejt matul l-ahhar 12-il xahar stajt issolvi direttament mal-konsumaturi għas-sodisfazzjon tagħhom?**

- …. %
- [Ma nafx / Bla risposta] ........................................................................ 999

**Redress**

TREND
**A21. Matul l-aħħar sentejn, gieli għamilt użu minn mekkaniżmi ta' Riżoluzzjoni Alternattiva ta' Kunflitt (ADR) (jiġifieri, arbitraturi, medjaturi, ombudsmen, korpi ta' konċiljazzjoni, bord ghall-ilmenti tal-konsumaturi, kull korp ieħor ta' riżoluzzjoni tal-kunflitt barra mill-qrati) biex tirrizolvi l-kunflitti mal-konsumaturi?** (Multiple answers possible, To be adapted for Finland)

- Le, u ma nafx bl-eżistenza ta' dawn il-mekkaniżmi ................................ 1
- Le, imma naf b'xi mekkaniżmi ta' ADR .................................................. 2
- Le, imma jiena membru ta' korp ta' ADR ................................................ 3
- Iva, jien uzajt mekkanizmi ta' ADR ........................................................ 4
- Iva, nuża dawn il-mekkaniżmi b'mod regolari .......................................... 5
- Iva, permezz tal-korp ta' ADR li jiena membru tiegħu. ............................ 6
- [Ma nafx / Bla risposta] .......................................................................... 9

[IF A21=NO]
NEW
**A22a. Għaliex ma użajtx ADR?**
READ OUT – ROTATE - Multiple answers possible

- Int lest li tuża ADR imma qatt ma kien hemm il-bżonn. ........................... 1
- Ma kontx taf li ADR jeżisti f'pajjiżek għas-settur tiegħek. ....................... 2
- Ma ħassejtekx infurmat biżżejjed dwar kif jaħdem il-proċess ta' ADR ........................................................................................................ 3
- Ma kellekx fiduċja fil-proċess ta' ADR .................................................... 4
- Il-process ta' ADR jieħu wisq żmien........................................................ 5
- Il-proċess ta' ADR iqum wisq flus ........................................................... 6
- Ippreferejt issolvi l-kwistjoni fil-qorti ...................................................... 7
- ADR ma jeżistix f'pajjiżek għas-settur tiegħek ......................................... 8
- Oħrajn ..................................................................................................... 9
- [Ma nafx / Bla risposta] ........................................................................... 99

[IF A21=YES]
NEW
**A22b. X'kien ir-riżultat tal-aħħar każ ta' ADR li kellek?**

- Il-konflitt gie riżolt ................................................................................... 1
- L-ADR ħadet deċiżjoni / tagħat opinjoni, imma int iddecidejt li tmur il-qorti.............................................................................................. 2
- L-ADR ħadet deċiżjoni / tagħat opinjoni, imma l-konsumatur iddeċieda li jmur il-qorti ........................................................................... 3

- L-ADR hadet deċiżjoni / tagħat opinjoni, imma int ma mxejtx fuqha u l-konsumatur ma marx il-qorti ........ 4
- [Ma nafx / Bla risposta] ........ 9

[ASK ALL]
NEW
**A23. Matul l-aħħar sentejn, ġejt imtella' l-qorti minn xi ħadd biex tirriżolvi konflitti mal-konsumaturi?**
[ONLY ONE ANSWER IS POSSIBLE]

- Iva, minn konsumaturi individwali ........ 1
- Iva, minn grupp ta' konsumaturi bħala parti minn kawża kollettiva fil-qorti ........ 2
- Iva, minn korp rappreżentattiv (jigifieri għaqda tal-konsumatur jew awtorita`nazzjonali) bħala parti minn kawża kollettiva fil-qorti ........ 3
- Le ........ 4
- [Ma nafx / Bla risposta] ........ 9

NEW
**A24. Tippreferi issolvi konflitt ma' grupp ta' konsumaturi dwar l-istess problema permezz ta' ... ?**
[ONLY ONE ANSWER IS POSSIBLE]

- ADR individwali, jew ........ 1
- ADR kollettiv, jew ........ 2
- Proċeduri individwali fil-qorti, jew ........ 3
- Proċeduri kollettivi fil-qorti? ........ 4
- [Ma nafx / Bla risposta] ........ 9

<u>**Others**</u>

**A25. Meta taħseb fuq il-prodotti kollha (minbarra dawk tal-ikel) li hemm fis-suq bħalissa f'pajjiżek, taħseb li ... ?**
[ONLY ONE ANSWER IS POSSIBLE]

- 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

NEW
**A26. Inti qieghed membru ta' kodiċi ta' mġieba jew kodiċi ta' prattika relatat ma' kwistjonijiet tal-konsumatur jew kwistjonijiet kummerċjali għas-settur / suq tiegħek?**

- Iva ........ 1
- Le ........ 2

- [Ma nafx / Bla risposta] ................................................................ 9