

**ZA5467**

**Flash Eurobarometer 300 (Retailers' Attitudes Towards  
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire  
Finland**

# FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

---

## SEULONNAT

### B1. Myykö yrityksenne suoraan loppukuluttajille?

- Kyllä ..... 1
- Ei2 ..... PÄÄTÄ HAASTATTELU
- [ET/EOS] ..... 9

### B2. Miten monta työntekijää yrityksessänne on?

- Työntekijää → Mikäli alle 10, haastattelu päätetään
- [ET/EOS] ..... 999999

## Väestötilastot

### D1. Kuinka monessa EU-maassa yhtiöllänne on tytäryhtiöitä tai vähittäismyyntipisteitä Suomea lukuun ottamatta?

- Maassa [ET/EOS] ..... 99

### D2. Mikä oli yritystenne liikevaihto vuonna 2009?

- €
- [ET/EOS] ..... 999999999

### D3. Mitä seuraavista myyntikanavista käytätte?

[USEAT VASTAUKSET OVAT MAHDOLLISIA]

- Myynti paikan päällä ..... 1
- Internet ..... 2
- Puhelinmyynti ..... 3
- Postimyynti ..... 4
- Ovelta ovelle -myynti ..... 5
- Muut paikan ulkopuoliset kanavat ..... 6
- [ET/EOS] ..... 9

### D4. Mikä seuraavista tuoteryhmistä on suurin myynnissänne?

[VAIN YKSI VASTAUS MAHDOLLINEN]

- Ruoka ja juomat ..... 1
- Vaatteet, jalkineet ja asusteet (korut ja kosmetiikka mukaan lukien) ..... 2
- Huonekalut, kalustus ja sisustus (tee-se-itse -tuotteet ja huoltotuotteet mukaan lukien) ..... 3
- Kodinkoneet, sähkölaitteet ja tietotekniikka ..... 4
- Vapaa-ajan tavarat (esim. kirjat, audiovisuaalinen aineisto, lelut...) ..... 5
- Autot, moottoriajoneuvot ja osat ..... 6
- Muut tavarat ..... 7

- Rahoituspalvelut ..... 8
- Tietoliikennepalvelut..... 9
- Energia- tai siirtopalvelut ..... 10
- Hotelli- ja ravitsemusala..... 11
- Muut palvelut..... 12
- [ET/EOS] ..... 99

**D5. Paitsi Suomessa, kuinka moneen EU-maahan aktiivisesti markkinoitte/mainostatte lopullisille kuluttajille?**

[LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS]

KIRJOITA:

- Maassa (0 – 26)
- [ET/EOS] ..... 99

**D6. Kuinka monella EU-kielellä olette tällä hetkellä valmiita tekemään kauppvoja kuluttajien kanssa?**

[LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS]

- ainoastaan suomeksi..... 1

KIRJOITA:

- Kielet
- [ET/EOS] ..... 9

**PÄÄASIAALLINEN KYSELY**

**RAJAT YLITTÄVÄ MYYNTI**

**KYSY KAIKILTA**

**A1. Kuinka monessa EU-maassa harjoitatte tällä hetkellä rajat ylittävää myyntiä loppukuluttajille?**  
*“Määritelmämme mukaisesti rajat ylittävä myynti on puhelimitse, postitse, e-kaupalla tai kotona tapahtuvaa myyntiä loppukuluttajille (ts. suurelle yleisölle), jotka asuvat muussa kuin myyjän kotimaana olevassa EU-jäsenmaassa. Myytävien tuotteiden alkuperämaalla ei ole merkitystä. Kyse on siitä, asuuko loppukuluttaja kaupantekohetkellä eri EU-maassa kuin myyjä. Myymälässä suoritettava myynti toisessa EU-maassa asuville, jotka ovat lomalla tai ostosmatkalla, ei kelpuuteta rajat ylittäväksi myynniksi.”*

- Myyn ainoastaan kuluttajille omassa maassani..... 0
- Maassa
- [ET/EOS] ..... 99

**KYSY KAIKILTA**

**A2. Ole hyvä ja arvioi prosenttiosuus koko liikevaihdosta, joka on peräisin:**

**A. verkkokaupankäynnistä/internetmyynnistä**

- %
- [EI SOVELLU - -] ..... 888
- [ET/EOS] ..... 999

**B. Muusta etäkaupasta (puhelimitse, postitse, kotimyynti)**

- %
- [EI SOVELLU - -] ..... 888
- [ET/EOS] ..... 999

[MIKÄLI VASTAUS ON MUU KUIN “000” TAI “888” TAI “999” KOHDASSA A2\_A.]

**A3. Voisitteko arvioida, kuinka suuren prosenttiosuuden koko INTERNET-/VERKKOMYYNTINNE arvosta muodostavat muissa EU-maissa asuvat kuluttajat?**

- %
- [EI SOVELLU - Ei verkkomyyntiä] ..... 888
- [ET/EOS] ..... 999

**[MIKÄLI VASTAUS ON MUU KUIN "000" OR "888" TAI "999" KOHDASSA A2\_B.]**

**A4. 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 - Ei etämyyntiä muissa maissa asuville kuluttajille]..... 888
- [ET/EOS] ..... 999

**TOIMENPITEET RAJAT YLITTÄVÄN MYYNNIN MAHDOLLISTAMISEKSI  
KYSY KAIKILTA**

**A5. Mikäli kuluttajien kanssa käytävää kauppaa sääntelevä lainsäädäntö olisi sama kaikissa 27 EU:n jäsenmaassa, kuinka moneen EU-maahan olisitte kiinnostunut tekemään rajat ylittävää myyntiä loppukuluttajille?**

- Ei ole, emme ole kiinnostuneita rajat ylittävästä myynnistä ..... 0
- Maassa
- [ET/EOS] ..... 99

**TIETOA JA TIETOISUUTTA KULUTTAJIA KOSKEVISTA LAKISÄÄTEISISTÄ VELVOITTEISTA  
KYSY KAIKILTA**

**A6. Miten hyvin olette informoitu lakisäateisistä velvoitteistanne kuluttajia kohtaan, jotka liittyvät maanne kuluttajalainsäädäntöön?  
Kuluttajalainsäädännöllä tarkoitetaan lainsäädäntöä, joka koskee kuluttajien taloudellisia etuja, mutta johon ei sisälly tuoteturvallisuus. Tuoteturvallisuutta koskevat kysymykset esitellään erikseen.**

- Täysin informoitu ..... 1
- Hyvin informoitu ..... 2
- Ei hyvin informoitu ..... 3
- Ei lainkaan informoitu ..... 4
- [ET/EOS] ..... 9

**KYSY KAIKILTA**

**A7. Miten hyvin olette informoitu tuoteturvallisuuslainsäädännöstä?**

- Täysin informoitu ..... 1
- Hyvin informoitu ..... 2
- Ei hyvin informoitu ..... 3
- Ei lainkaan informoitu ..... 4
- Ei asiaankuuluva, koska ette myy tuotteita ..... 8
- [ET/EOS] ..... 9

**KYSY KAIKILTA**

**A9. Miten hyvin informoitu olette elintarviketurvallisuuteen liittyvästä lainsäädännöstä?**

- Täysin informoitu ..... 1
- Hyvin informoitu ..... 2
- Ei hyvin informoitu ..... 3

- Ei lainkaan informoitu ..... 4
- Ei asiaankuuluva koska ette myy elintarviketuotteita ..... 8
- [ET/EOS] ..... 9

**KYSY KAIKILTA**

**A10. Tiedättekö, mistä voitte löytää tai hankkia joko oman maanne tai muiden EU-maiden kuluttajalainsäädäntöä koskevaa olennaista tietoa ja neuvoja?**

[LUE ÄÄNEEN– USEAT VASTAUKSET OVAT MAHDOLLISIA]

- Kyllä, koskien oman maani lainsäädäntöä ..... 1
- Kyllä, koskien muiden EU-maiden lainsäädäntöä ..... 2
- [Kyllä, mainitsi erityisesti Euroopan kuluttajakeskuksen] ..... 3
- En, en oman maani enkä muiden EU-maiden osalta ..... 4
- [ET/EOS] ..... 9

**A10b. Mikäli kuluttajien kanssa käytävää kauppaa sääntelevä lainsäädäntö olisi sama kaikissa 27 EU:n jäsenmaassa, uskotteko että teidän rajat ylittävän myynnin taso....**

[LUE ÄÄNEEN– VAIN YKSI VASTAUS]

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

**KULUTTAJALAINSÄÄDÄNTÖÄ KOSKEVAT TIEDOT**

**SPLIT BALLOT**

**A11\_a. Harkinta-aika tarkoittaa kuluttajan laillista oikeutta palauttaa internetin kautta, puhelinmyynnistä tai postimyyntistä ostamansa tuote tietyn ajan kuluessa maksamatta sakkoo. Mikä on kaupan harkinta-ajan pituus maassasi? Ole hyvä ilmoita vastauksesi KALENTERIPÄIVINÄ**

- Kalenteripäivää
- [ET/EOS] ..... 999

**A12\_a. Täydentäkää seuraava väittämä oikein. Kuluttajalla on oikeus vaatia, että viallinen tuote korjataan...**

- 1 vuoden kuluessa alkuperäisestä ostopäivästä, vai ..... 1
- 2 vuoden kuluessa alkuperäisestä ostopäivästä, vai ..... 2
- Vähintään kahden vuoden kuluessa alkuperäisestä ostopäivästä lukien ja pidempään joidenkin tiettyjen tuotten ollessa kyseessä ..... 3
- [Ei mikään näistä] ..... 4
- [ET/EOS] ..... 9

**KYSY KAIKILTA**

**A13. Luen 4 väittämää kauppatapaa koskevasta lainsäädännöstä maassamme. On olemassa kiellettyjä ja ei-kiellettyjä tapoja. Jokaisesta väittämästä, pyytäisimme teitä kertomaan onko se kielletty vai ei?**

- Kielletty ..... 1
- Ei-kielletty ..... 2

- [ET/EOS] .....	9
A. Laskun tai vastaavan maksua koskevan asiakirjan sisällyttäminen markkinointiaineistoon.....	1 2 9
B. Tuotteiden mainostaminen hyvin alhaiseen hintaan muuhun tarjontaan verrattuna ilman, että myytävänä on kohtuullista määrää tuotteita.....	1 2 9
C. Liioittelevien väitteiden esittäminen mainoksessa.....	1 2 9
D. Tuotteen kuvaileminen "ilmaiseksi", vaikka se on vapaasti tarjolla vain asiakkaille, jotka soittavat maksulliseen puhelinnumeroon.....	1 2 9

#### **KYSY KAIKILTA**

**A14. Luen 4 väittämää kotimaasi tuoteturvallisuutta koskevasta lainsäädännöstä. Mukana on tosia ja epätosia väittämiä. Voisitteko ystävällisesti kertoa jokaisesta väittämästä onko se tosi vai epätosi?**

- Tosi.....	1
- Epätosi.....	2
- [Ei asiaankuuluva, koska emme myy tuotteita] .....	8
- [ET/EOS] .....	9
A. Viranomaisten pyynnöstä jälleenmyyjien on oltava yhteistyössä viranomaisten kanssa toimittamiensa tuotteiden aiheuttamien riskien torjumiseksi.....	1 2 8 9
B. Jälleenmyyjät eivät saa tuoda turvattomia tuotteita markkinoille.....	1 2 8 9
C. Jälleenmyyjien on välittömästi kutsuttava takaisin turvattomat tuotteet asiakkailtaan. ....	1 2 8 9
D. Jälleenmyyjien täytyy pystyä esittämään teknillistä dokumentaatiota myymiensä tuotteiden turvallisuusnäkökohdista.....	1 2 8 9

#### **KYSY KAIKILTA**

**A14bis. Luen 4 väittämää maanne elintarviketurvallisuutta koskevasta lainsäädännöstä. Mukana on tosia ja epätosia väittämiä. Pyytäisin ystävällisesti kertomaan jokaisesta väittämästä onko se tosi vai epätosi?**

- Tosi.....	1
- Epätosi.....	2
- [Ei asiaankuuluva koska emme myy elintarvikkeita].....	8
- [ET/EOS] .....	9
A. Kaikki yritykset, jotka myyvät elintarvikkeita loppukuluttajalle, ovat vastuussa sen turvallisuudesta. ....	1 2 8 9
B. Kaikkien yritysten, jotka myyvät elintarvikkeita loppukuluttajalle, täytyy kyetä tunnistamaan ja jäljittämään kaikki toimittajansa. ....	1 2 8 9
C. Kaikkien yritysten, jotka myyvät elintarvikkeita loppukuluttajille, täytyy soveltaa ja noudattaa HACCP -järjestelmän (vaarojen arviointi ja kriittiset hallintapisteet) mukaisia toimenpiteitä riskien vähentämiseksi. ....	1 2 8 9
D. Elintarvikkeiden sisältämät allergeeniset aineet on merkittävä erityisellä etikettiin tehtävällä varoituksella .....	1 2 8 9

#### **KULUTTAJALAINSÄÄDÄNNÖN NOUDATTAMINEN**

##### **KYSY KAIKILTA**

**A15. Oletteko viimeisen 12 kuukauden aikana kohdannut kilpailijoidenne tekemiä vilpillisiä mainoksia, väitteitä tai tarjouksia?**

- Kyllä, monesti ..... 1
- Kyllä, kerran tai kahdesti..... 2
- Ei3
- [ET/EOS] ..... 9

**KYSY KAIKILTA**

**A16. Oletteko viimeisen 12 kuukauden aikana kohdannut kilpailijoidenne tekemiä harhaanjohtavia tai petollisia mainoksia, väitteitä tai tarjouksia?**

**Harhaanjohtava tai petollinen mainonta on mainontaa, joka sisältää myytäviä tuotteita tai palveluita koskevaa virheellistä tietoa tai esittää niistä asiallisesti paikkansa pitävää tietoa harhaanjohtavalla tavalla.**

- Kyllä, monesti ..... 1
- Kyllä, kerran tai kahdesti..... 2
- Ei3
- [ET/EOS] ..... 9

**KYSY KAIKILTA**

**A17. Onko tietoonne viimeisen 12 kuukauden aikana tulleet, että kilpailijanne olisivat tietoisesti myyneet turvattomia tuotteita?**

**Tarkoitamme turvattomilla tuotteilla kuluttajille suunnattuja tuotteita, emme teollisuustuotteita tai elintarvikkeita, jotka eivät vastaa turvallisuusvaatimuksia.**

- Kyllä, monesti ..... 1
- Kyllä, kerran tai kahdesti..... 2
- Ei3
- Ei asiaankuuluva, koska emme myy tuotteita..... 4
- [ET/EOS] ..... 9

**KYSY KAIKILTA**

**A18. Nyt, kun ajatellaan kaikkea kuluttajien taloudellisiin intresseihin liittyvää lainsäädäntöä, kertoisitteko oletteko seuraavista väittämistä vahvasti samaa mieltä, samaa mieltä, eri mieltä tai vahvasti eri mieltä.**

**Vahvistaisin vielä kerran, että kaikki vastaukset pidetään ehdottoman nimettöminä.**

- Vahvasti samaa mieltä ..... 1
- Samaa mieltä..... 2
- Erimieltä ..... 3
- Vahvasti erimieltä ..... 4
- [ET/EOS] ..... 9

A. Noudatatte kuluttajalainsäädäntöä..... 1 2 3 4 9

B. Kilpailijanne noudattavat kuluttajalainsäädäntöä..... 1 2 3 4 9

**KYSY KAIKILTA**

**A19. Liittyen kuluttajalainsäädäntöön, onko mitään seuraavista tapahtunut kahden viime vuoden aikana?**

- Kyllä..... 1
- Ei2
- [ET/EOS] ..... 9

A\_1. Kuluttajaviranomaiset ottivat teihin yhteyttä valtakunnallista myyntiänne koskevan tarkastuksen puitteissa..... 1 2 9

B\_1. Yksi kilpailijoistanne on ollut kuluttajaviranomaisen tarkistuksen kohteena. .... 1 2 9

**KYSY KAIKILTA**

C. Kuluttajaviranomaiset (tai kuluttajajärjestöt) ovat ilmoittaneet teille, että katsovat teidän rikkovan kuluttajalainsäädäntöä. Esimerkiksi tapaamisessa viranomaisen kanssa tai viranomaiselta saadulla puhelulla, lähettämällä teille kirjeen tai sähköpostia ilmoittaen lainsäädännön noudattamatta jättämisestä, tai viemällä teidät oikeuteen, tai kieltotuomion kautta..... 1 2 9

**KYSY KAIKILTA**

D. Kuluttajaviranomaiset (tai kuluttajajärjestöt) ovat ilmoittaneet jollekin kilpailijallenne, että ne katsovat kilpailijoidenne rikkovan kuluttajalainsäädäntöä.. .... 1 2 9

**KYSY KAIKILTA**

F. Olette saanut median kautta tietää kuluttajalainsäädännön rikkomisesta markkinoillanne.. .... 1 2 9

G\_1. Kuluttajaviranomaiset ottivat teihin yhteyttä rajat ylittävää myyntiänne koskevan tarkastuksen yhteydessä. .... 1 2 9

**KYSY KAIKILTA**

H. Euroopan kuluttajakeskus otti teihin yhteyttä koskien erityistä kuluttajavalitusta ..... 1 2 9

**KYSY KAIKILTA**

**A20. Liittyyen tuoteturvallisuuteen, onko mitään seuraavista tapahtunut yrityksessänne kahden viime vuoden aikana?**

- Kyllä..... 1
- Ei2
- [EI ASIAANKUULUVA, EMME MYY TUOTTEITA] ..... 8
- [ET/EOS] ..... 9

A. Vastaanotitte asiakasvalituksia koskien minkä tahansa myymienne tuotteiden turvallisuutta1 2 8 9

B. Viranomaiset tarkistivat minkä tahansa myymänne tuotteen turvallisuuden..... 1 2 8 9

C. Viranomaiset pyysivät teitä vetämään markkinoilta minkä tahansa myymänne tuotteen tai antamaan palautuskehotuksen ..... 1 2 8 9

D. Viranomaiset pyysivät teitä antamaan yleisen varoituksen minkä tahansa myymänne tuotteen turvallisuudesta ..... 1 2 8 9

E. Te, jälleenmyyjänä, suorittitte mitä tahansa testejä varmistaaksenne että mitkä tahansa myymistänne tuotteista olivat turvallisia ..... 1 2 8 9

F. Muu toiminto (spontaani)..... 1 2 8 9

**KYSY KAIKILTA**

**A21. Seuraavat väittämät liittyvät kuluttajasuojaa ja tuoteturvallisuutta koskevan lainsäädännön noudattamisen seuraamiseen. Pyytäisimme teitä ilmoittamaan oletteko vanhvasti samaa mieltä, samaa mieltä, erimieltä vai vahvasti erimieltä seuraavien väittämien kanssa.**

- Vahvasti samaa mieltä ..... 1
- Samaa mieltä..... 2
- Erimieltä ..... 3
- Vahvasti erimieltä ..... 4
- [EI ASIAANKUULUVA, EMME MYY TUOTTEITA] ..... 8
- [ET/EOS] ..... 9



- A. Julkiset viranomaiset aktiivisesti valvovat ja varmistavat kuluttajalainsäädännön noudattamista sektorillani maassani..... 1 2 3 4 8 9
- B. Julkiset viranomaiset aktiivisesti valvovat ja varmistavat tuoteturvallisuuslainsäädännön noudattamista sektorillani maassani..... 1 2 3 4 8 9
- C. Julkiset viranomaiset seuraavat aktiivisesti sekä varmistavat elintarviketurvallisuutta koskevien lakien noudattamisen omalla sektorillani omassa maassani ..... 1 2 3 4 8 9
- D. Kuluttajajärjestöt aktiivisesti valvovat kuluttajalainsäädännön noudattamista sektorillani maassani. .... 1 2 3 4 8 9
- E. Itsesääntelyelimet aktiivisesti valvovat toimintaohjeiden tai menettelytapaohjeiden noudattamista sektorillani maassani..... 1 2 3 4 8 9
- F. Mediassa raportoidaan säännöllisesti yrityksistä, jotka eivät noudata kuluttajalainsäädäntöä. 1 2 3 4 8 9
- G. Olen muuttanut kaupallisia käytäntöjäni mediassa olleen tarinan seurauksena. .... 1 2 3 4 8 9

#### KORJAA

**A22b. Oletteko viimeisen kahden vuoden aikana käyttänyt vaihtoehtoista riidanratkaisumenettelyä (ns. ADR-menettelyjä eli kuluttajariitalautakunta, välimiehet, valtuutetut, sovitteluelimet, kuluttajavalituslautakunnat, muut oikeuden ulkopuoliset riidanratkaisuelimet) kuluttajien kanssa ilmenevien erimielisyyksien ratkaisemiseksi? (useat vastaukset mahdollisia)**

- En, enkä tunne mitään näistä keinoista..... 1
- En, mutta tunnen joitakin ADR-menettelyjä ..... 2
- En, mutta kuulun ADR-elimeen..... 3
- Kyllä, olen käyttänyt ADR-menettelyjä ..... 4
- Kyllä, käytän näitä menettelyjä säännöllisesti. .... 5
- Kyllä, sen ADR-elimien kautta, jonka jäsen olen ..... 6
- [ET/EOS] ..... 9

**A23. Ratkaisisitteko mieluummin samaa ongelmaa koskevan riidan kuluttajien ryhmän kanssa...?**

#### VAIN YKSI VASTAUS MAHDOLLINEN

- Yksittäisissä ADR-menettelyissä, vai ..... 1
- Kollektiivisessä ADR-menettelyssä, vai ..... 2
- Yksittäisissä oikeusprosesseissa, vai ..... 3
- Kollektiivisessä oikeusprosessissa? ..... 4
- [ET/EOS] ..... 9

#### MUU

#### KYSY KAIKILTA

**A25. Kun ajatellaan kaikkia tällä hetkellä maassanne markkinoilla olevia muita kuin elintarviketuotteita, onko mielestänne niin, että...?**

#### [VAIN YKSI VASTAUS MAHDOLLINEN]

- oleellisesti kaikki tuotteet ovat turvallisia,..... 1
- pieni määrä tuotteita on vaarallisia ..... 2
- merkittävä määrä tuotteita on vaarallisia..... 3

- Ei asiaankuuluva, sillä emme myy muita tuotteita kuin elintarvikkeita ..... 8
- [ET/EOS] ..... 9

**KYSY KAIKILTA**

**A26. Jos ajatellaan kaikkia tällä hetkellä markkinoilla olevia elintarvikkeita maassanne, ajatteletteko että...?**

*[VAIN YKSI VASTAUS MAHDOLLINEN]*

- oleellisesti kaikki tuotteet ovat turvallisia,..... 1
- pieni määrä tuotteita on vaarallisia ..... 2
- merkittävä määrä tuotteita on vaarallisia..... 3
- Ei asiaankuuluva koska emme myy elintarvikkeita ..... 8
- [ET/EOS] ..... 9