

ZA5467

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

**Country Specific Questionnaire
Iceland**

FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

SÍUSPURNINGAR

B1. Selur fyrirtæki þitt beint til endanlegra neytenda?

- Já 1
- Nei 2 *ENDA VIÐTAL*
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9

B2. Hvað eru margir starfsmenn í fyrirtæki þínu?

- Starfsmenn → Ef færri en 10, skal stöðva viðtal
- [Veit ekki/vil ekki svara] 999999

BAKGRUNNSSPURNINGAR

D1. Í hversu mörgum ESB-löndum eigið þið dótturfélög eða smásöluverslanir?

- Löndum [Veit ekki/vil ekki svara] 99

D2. Hver var velta fyrirtækis þíns árið 2009?

- €
- [Veit ekki/vil ekki svara] 999999999

D3. Hverjar eftirtalinna söluleiða notar þú?

[FJÖLSVAR MÖGULEGT]

- Sala fer fram á starfstöð fyrirtækisins 1
- Á netinu 2
- Síma 3
- Með pósti 4
- Sala hús úr húsi 5
- Aðrir söluleiðir utan sölustaða 6
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9

D4. Hverjir eftirtalinna vöruflokkar eru stærstir með tilliti til sölu hjá þér?

[AÐEINS EITT SVAR MÖGULEGT]

- 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
- [Veit ekki/vil ekki svara] 99

D5. Í hversu mörgum ESB-löndum markaðsseturðu markvisst og auglýsir vörur til neytenda vörunnar?

[LESIÐ UPP – AÐEINS EITT SVAR]

SKRIFIÐ INN:

- [] [] Löndum (0 – 26)
- [Veit ekki/vil ekki svara] 99

D6. Á hversu mörgum ESB-tungumálum eruð þið núna tilbúin að eiga viðskipti við neytendur?

[LESIÐ UPP – AÐEINS EITT SVAR]

- Aðeins á íslensku 1

SKRIFIÐ INN:

- [] [] Tungumál
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9

AÐAL SPURNINGALISTI

VIÐSKIPTI YFIR LANDAMÆRI

SPYRJA ALLA

A1. Til hversu margra ESB-landa seljið þið nú vörur til neytenda yfir landamæri?

“Með viðskiptum yfir landamæri er átt við síma-, póst- eða netsölu eða heimsóknar til neytanda vörunnar (s.s. almenns borgara) í öðru ESB-landi en því sem seljandinn tilheyrir. Upprunaland vörunnar sem er seld skiptir ekki máli. Mikilvægast er að neytandinn sé íbúi í öðru ESB-landi en seljandinn þegar viðskiptin eiga sér stað. Smásöluverslun til íbúa annars ESB-lands sem er í fríi eða í verslunarferð telst ekki vera viðskipti yfir landamæri.”

- Ég sel aðeins neytendum í heimalandi mínu 0
- [] [] Löndum
- [Veit ekki/vil ekki svara] 99

SPYRJA ALLA

A2. Hvað áætlar þú að stór hluti heildarveltu ykkar byggist á::

A. Rafrænni verslun/netsölu

- [] [] [] %
- [Á EKKI VIÐ - -] 888
- [Veit ekki/vil ekki svara] 999

B. Annars konar fjarsölu (með síma, pósti eða heimsóknum)

- [] [] [] %
- [Á EKKI VIÐ - -] 888
- [Veit ekki/vil ekki svara] 999

[EF SVARIÐ ER ANNAÐ “000” EÐA “888” EÐA “999” Í A2_A]

A3. Hvað áætlar þú að hátt hlutfall heildarhagnaðar af RAFRÆNNI VERSLUN/NETSÖLU komi frá neytendum í ESB-löndum?

- [] [] [] %
- [Á EKKI VIÐ - Enginn sala í gegnum Internetið.] 888
- [Veit ekki/vil ekki svara] 999

[EF SVARIÐ ER ANNAÐ 000 EÐA 888 EÐA 999 Í A2_B]

- A4. Hvað áætlar þú að hátt hlutfall heildarsölu ykkar til neytenda með síma-, póst-, net- og heimasölu sé viðskipti yfir landamæri til ESB-landa?**
- %
 - [Á EKKI VIÐ - Það er enginn sala til neytenda í öðrum löndum.]..... 888
 - [Veit ekki/vil ekki svara] 999

**AÐGERÐIR TIL AÐ AUÐVELDA VIÐSKIPTI YFIR LANDAMÆRI
SPYRJA ALLA**

- A5. Til hve margra landa hefðir þú áhuga á sölu til neytenda vörunnar yfir landamæri ef það væri samræmd löggjöf um viðskipti við neytendur í öllum 27 aðildarríkjunum?**
- Engra , við höfum engan áhuga á viðskiptum yfir landamæri..... 0
 - Löndum
 - [Veit ekki/vil ekki svara] 99

**UPPLÝSINGAR OG ÆKING Á LAGALEGUM SKYLDUM GAGNVART NEYTENDUM
SPYRJA ALLA**

- A6. Hversu vel upplýstur ertu um þínar lagalegu skyldur gagnvart neytendum sem kveðið er á um í neytendalöggjöfinni í heimalandi þínu?**
Með neytendalöggjöf er átt við löggjöf sem varðar fjárhagslega hagsmuni neytenda, sem felur ekki í sér vöruöryggi. Ef spurt er um vöruöryggi er það tekið sérstaklega fram.
- Að fullu upplýstur..... 1
 - Vel upplýstur 2
 - Ekki nógu vel upplýstur 3
 - Alls ekki upplýstur 4
 - [Veit ekki/vil ekki svara] 9

SPYRJA ALLA

- A7. Hversu vel ertu upplýst/ur um löggjöf varðandi öryggi vara?**
- Að fullu upplýstur..... 1
 - Vel upplýstur 2
 - Ekki nógu vel upplýstur 3
 - Alls ekki upplýstur 4
 - Á ekki við því þið seljið ekki vörur..... 8
 - [Veit ekki/vil ekki svara] 9

SPYRJA ALLA

- A9. Hversu vel upplýstur ertu um löggjöf um öryggi matvæla?**
- Að fullu upplýstur..... 1
 - Vel upplýstur 2
 - Ekki nógu vel upplýstur 3
 - Alls ekki upplýstur 4
 - Á ekki við vegna þess að þú selur ekki matarföng 8
 - [Veit ekki/vil ekki svara] 9

SPYRJA ALLA

- A10. Veistu hvar þú getur fundið eða fengið viðeigandi upplýsingar og ráðgjöf um neytendalöggjöf annað hvort varðandi eigið land eða varðandi önnur Evrópusambandslönd?**

[LESID UPP– FJÖLSVAR MÖGULEGT]

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

A10b. Ef ákvæði laga sem fjalla um viðskipti við neytendur væru þau sömu hvarvetna innan hinna 27 aðildarríkja ESB, yrðu áhrifin þau að viðskipti þín yfir landamæri myndu...

[LESID UPP– AÐEINS EITT SVAR]

- Aukast mikið..... 4
- Aukast lítillega 3
- Minnka lítillega..... 2
- Minnka mikið 1
- [Myndu ekki breytast]..... 8
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9

A11_a. 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. Hversu langur er umþóttunartíminn í heimalandi þínu? Hvað eru það margir almanaksdagar

- [] [] [] almanaksdagar
- [Veit ekki/vil ekki svara] 999

A12_a. Vinsamlega ljúkið við að klára eftirfarandi staðhæfingu á réttan hátt. Neytandi hefur rétt á biðja um að gert sé við bilaða vöru...

- innan 1 árs frá dagsetningu hinna upphaflegu kaupa eða 1
- innan 2 ára frá dagsetningu hinna upphaflegu kaupa eða..... 2
- innan að minnsta kosti tveggja ára frá dagsetningu hinna
upphaflegu kaupa og lengur fyrir tiltekna vörur..... 3
- [ekkert af ofantöldu] 4
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9

SPYRJA ALLA

A13. Næst les ég fjórar fullyrðingar um innlenda löggjöf varðandi aðgerðir í viðskiptum. Sumt er heimilt að gera og annað er óheimilt að gera. Fyrir hverja fullyrðingu gætir þú vinsamlegast sagt hvort það sem fjallað er um er heimilt eða óheimilt?

- Óheimilt 1
- Heimilt..... 2
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9

- A. Að láta reikning eða annars konar greiðslubeiðni fylgja með kynningarefni..... 1 2 9
- B. Að auglýsa vörur á mjög lágu verði samanborið við verð annarra án þess að verulegt magn af
vörunum til sölu..... 1 2 9
- C. Að varpa fram ýktum staðhæfingum í auglýsingum..... 1 2 9

- D. Að halda því fram að tiltekin vara sé “ókeypis” ef varan stendur þeim einum til boða sem hringja í gjaldtökunúmer.. 1 2 9

SPYRJA ALLA

A14. Næst les ég fjórar fullyrðingar um löggjöf um vöruöryggi. Það eru réttar og rangar fullyrðingar. Fyrir hverja fullyrðingu, gætir þú sagt mér hvort hún er rétt eða röng?

- Rétt..... 1
- Röng 2
- [Á ekki við því við seljum ekki vörur]..... 8
- [Veit ekki/vil ekki svara] 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 8 9
- B. Verslunarmenn mega ekki setja óöruggar vörur á markað. 1 2 8 9
- C. Smásöluaðilar verða umsvifalaust að innkalla óöruggar vörur frá viðskiptavinum sínum 1 2 8 9
- D. Verslunarmenn verða að geta gert tiltækar tæknilegar upplýsingar um öryggi þeirra vara sem þeir selja 1 2 8 9

SPYRJA ALLA

A14bis. Næst les ég fjórar fullyrðingar um innlenda löggjöf um matvælaöryggi. Það eru réttar og rangar fullyrðingar. Fyrir hverja fullyrðingu, gætir þú sagt mér hvort hún er rétt eða röng?

- Rétt..... 1
- Röng 2
- [Á ekki við því við seljum ekki matvörur] 8
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9

- A. Öll fyrirtæki sem selja mat beint til neytenda bera ábyrgð á að hann sé óskaðlegur. 1 2 8 9
- B. Öll fyrirtæki sem selja mat beint til neytenda verða að geta tilgreint og rakið alla birgja sína. 1 2 8 9
- C. Öll fyrirtæki sem selja neytendum vöru verða að geta beitt GÁMES (Greining áhættuþátta og mikilvægra eftirlitsstaða) hættugreiningu til að fyrirbyggja eða lágmarka hættur. 1 2 8 9
- D. Skylt er að tilgreina ofnæmisvalda í matvælum með sérstakri viðvörun á umbúðunum..... 1 2 8 9

NEYTENDALÖGGJÖF FYLGT

SPYRJA ALLA

A15. Hefur þú á síðustu tólf mánuðum einhvern tíma rekist á sviksamlegar auglýsingar, staðhæfingar eða tilboð sem samkeppnisaðilar þínir hafa sett fram?

- Já, í þónokkur skipti 1
- Já, eitt eða tvö skipti 2
- Nei 3
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9

SPYRJA ALLA

A16. 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 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
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9

SPYRJA ALLA

**A17. Er þér kunnugt um að samkeppnisaðilar þínir hafa vitandi selt óöruggar vörur einhvern tíma á síðustu tólf mánuðum?
Með óöruggum vörum er átt við neysluvörur, ekki iðnaðarvörur eða matvæli sem ekki samræmast öryggisstöðlum.**

- Já, í þónokkur skipti 1
- Já, eitt eða tvö skipti 2
- Nei 3
- Á ekki við því ég sel ekki vörur 4
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9

SPYRJA ALLA

**A18. 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
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9

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

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

SPYRJA ALLA

A19. Í tengslum við neytendalöggjöf, hvert eftirfarandi atvika hefur þá átt sér stað undanfarandi tvö ár?

- Já 1
- Nei 2
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9

A_1. Neytendayfirvöld höfðu samband við þig í tengslum við rannsókn á innanlandsviðskiptum þínum..... 1 2 9

B_1. Einn samkeppnisaðila þinna hefur sætt rannsókn af hálfu neytendayfirvalda.. 1 2 9

SPYRJA ALLA

C. 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 9

SPYRJA ALLA

D. 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 9

SPYRJA ALLA

F. Þú hefur frétt af málshöfðun gegnum fjölmiðlana vegna brota á neytendalöggjöf á markaðinum sem þú ert á. 1 2 9

G_1. Neytendayfirvöld höfðu samband við þig í tengslum við rannsókn varðandi viðskipti yfir landamæri hjá þér. 1 2 9

SPYRJA ALLA

H. Evrópska neytendaaðstoðin hafði samband við þig vegna tiltekinnar kvörtunar neytenda. 1 2 9

SPYRJA ALLA

A20. Í tengslum við öryggi vöru, hver eftirtalinna atvika áttu sér stað á síðustu tveim árum?

- Já 1
- Nei 2
- [Á EKKI VIÐ, SEL EKKI VÖRUR] 8
- [Veit ekki/vil ekki svara] 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 viðvörðun 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

SPYRJA ALLA

A21. Eftirfarandi fullyrðingar fjalla um það hvernig fylgst er með því að farið sé eftir löggjöf um öryggi neytenda og vara. Ertu mjög sammála, sammála, ósammála eða mjög ósammála eftirfarandi fullyrðingum?

- Mjög sammála..... 1
- Sammála..... 2
- Ósammála 3
- Mjög ósammála..... 4
- [Á EKKI VIÐ, SEL EKKI VÖRUR] 8
- [Veit ekki/vil ekki svara] 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 8 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 8 9

C. Yfirvöld í heimalandi mínu fylgjast virkt með því og ganga úr skugga um að löggjöf um öryggi matvæla sé framfylgt í mínum geira. 1 2 3 4 8 9

D. 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 8 9

E. Sjálfseftirlitsstofnanir fylgjast virkt með því að farið sé eftir siðareglum eða starfsháttum innan atvinnugreinar í mínum geira í mínu landi. 1 2 3 4 8 9

- F. Fjölmíðlar greina reglubundið frá fyrirtækjum sem brjóta neytendalöggjöf. 1 2 3 4 8 9
- G. Ég breytti viðskiptavenjum vegna fréttar í fjölmíðli. 1 2 3 4 8 9

ÚRLAUSN

A22a. 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? (Fjölsvar mögulegt)

- 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
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9

A23. 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
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9

ANNAÐ

SPYRJA ALLA

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 óöruggur 2
- umtalsverður fjöldi vara er óöruggur 3
- Á ekki við því við seljum ekki vörur sem ekki eru matvæli 8
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9

SPYRJA ALLA

A26. Þegar þú hugsar um allar matvörur sem eru seldar í heimalandi þínu, heldur þú þá að...?

[AÐEINS EITT SVAR MÖGULEGT]

- í grundvallaratriðum eru allar vörur öruggar 1
- lítill fjöldi vara er óöruggur 2
- umtalsverður fjöldi vara er óöruggur 3
- Á ekki við því við seljum ekki matvörur 8
- [Veit ekki/vil ekki svara] 9