

ZA 5614

**Flash Eurobarometer 331
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Finland (Finnish)**

FL331 - FIF

ASK ALL

P1 Myykö yrityksenne suoraan lopulliselle kuluttajalle?

Kyllä	1
Ei	2

JOS "EI" ELI KOODI 2 KYSYMYKSESSÄ P1, PÄÄTÄ HAASTATTELU

P2a Montako työntekijää yrityksessänne on?

(HAAST: JOS "EOS/EV" KOODI ON '999' – (VAIN YKSI VASTAUS))

					työntekijää
--	--	--	--	--	-------------

JOS ALLE 10 TYÖNTEKIJÄÄ ELI P2a<10, PÄÄTÄ HAASTATTELU – JOS P2a=999, SIIRRY KYSYMYKSEEN P2b – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN P3

P2b Onko yrityksessänne...?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Alle 10 työntekijää	1
10–49 työntekijää	2
50–249 työntekijää	3
250 työntekijää tai enemmän	4
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW

D5 Kuinka moneen EU-maahan teette tällä hetkellä rajat ylittävää kauppaa loppukuluttajille?"Määritelmämme mukaisesti rajat ylittävä kauppa on puhelinmyyntiä, postimyyntiä, verkkokauppaa tai ovelta-ovelle myyntiä kuluttajille, jotka ovat eri EU-maassa kuin myyjä. Myytävien tuotteiden alkuperämaalla ei ole merkitystä. Kyse on siitä, asuuko kuluttaja kaupantekohetkellä eri maassa kuin myyjä. Toisesta EU-maasta tuleville loma- tai ostosmatkailijoille suunnattua myyntiä ei lasketa rajat ylittäväksi kaupaksi ."

(HAAST: JOS "MYY VAIN OMAN MAAN KULUTTAJILLE", KOODI ON '00' – JOS "EOS/EV", KOODI ON '99')

maassa

FL300 Q1

Q1.1 Kuinka suuri prosenttiosuus viime vuoden liikevaihdostanne tuli verkkokaupasta/internetmyynnistä (arvio riittää)?

(HAAST: JOS "EI SOVELLU", KOODI ON '998' – JOS "EOS/EV", KOODI ON '999') – (VAIN YKSI VASTAUS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Kuinka suuri prosenttiosuus viime vuoden liikevaihdostanne tuli verkkokaupasta/internetmyynnistä SUOMEEN (arvio riittää)?

(HAAST: JOS "EI SOVELLU", KOODI ON '998' – JOS "EOS/EV", KOODI ON '999') – (VAIN YKSI VASTAUS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Kuinka suuri prosenttiosuus viime vuoden liikevaihdostanne tuli puhelin- tai postimyyntistä (arvio riittää)?

(HAAST: JOS "EI SOVELLU", KOODI ON '998' – JOS "EOS/EV", KOODI ON '999') – (VAIN YKSI VASTAUS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Kuinka suuri prosenttiosuus viime vuoden liikevaihdostanne tuli internet-, puhelin- tai postimyyntistä MUIHIN EU-MAIHIN (arvio riittää)?

(HAAST: JOS "EI SOVELLU", KOODI ON '998' – JOS "EOS/EV", KOODI ON '999') – (VAIN YKSI VASTAUS)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Kuinka merkittäviä seuraavat esteet ovat, kun yritätte kehittää rajat ylittävää kauppaa muihin EU-maihin?
----	---

(YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

	(LUETTELE)	Erittäin merkittävä	Jokseenkin merkittävä	Ei kovinkaan merkittävä	Ei lainkaan merkittävä	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
1	Kansallisten verosäännösten (esim. ALV) noudattamisesta johtuvat lisäkustannukset	1	2	3	4	5
2	Erialaisten kuluttajansuojamääräysten ja sopimuslakien noudattamisesta johtuvat lisäkustannukset (mukaan lukien oikeusopilliset neuvot)	1	2	3	4	5
3	Rajat ylittävän myynnin kotimaan toimituksia suuremmat toimituskustannukset	1	2	3	4	5
4	Rajat ylittävään myyntiin liittyvien valitusten ja erimielisyyksien ratkomisen mahdollisesti suuremmat kustannukset	1	2	3	4	5
5	Petosriskeistä ja maksujen laiminlyönneistä aiheutuvat mahdolliset suuremmat kustannukset	1	2	3	4	5
6	Kielieroista johtuvat lisäkustannukset	1	2	3	4	5
7	Rajat ylittävään myyntiin liittyvien huoltopalveluiden lisäkustannukset	1	2	3	4	5

8	Valmistajien ja toimittajien rajat ylittävälle myynnille asettamat rajoitukset	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

Q3	"Kuluttajalainsäädännöllä" tarkoitetaan kuluttajien taloudellisia intressejä koskevaa lainsäädäntöä, eikä se kata tuoteturvallisuutta. Mikäli viittamme jossain kysymyksessä tuoteturvallisuuteen, se ilmoitetaan selkeästi. Tiedätekö, mistä voitte hankkia Suomen tai jonkin muun EU-maan kuluttajalainsäädäntöä koskevia asianmukaisia tietoja ja neuvoja?
----	---

(LUETTELE – USEAMPI VASTAUS MAHDOLLINEN) – (HAAST: JOS HAASTATELTAVA VASTAA KYLLÄ JA MAINITSEE NIMENOMAISESTI EUROOPAN KULUTTAJAKESKUKSEN, VALITSE KOODIKSI '4')

Kyllä, Suomen lainsäädäntöä koskien	1,
Kyllä, muiden EU-maiden lainsäädäntöä koskien	2,
Ette tiedä sen paremmin Suomea kuin muitakaan EU-maita koskien	3,
Kyllä, mainitsee erityisesti Euroopan kuluttajakeskus Suomessa (ÄLÄ LUETTELE)	4,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5,

NEW

KYSY Q4a SEURAAVISSA MAISSA: FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN Q4b

Q4a	Harkinta-ajalla tarkoitetaan sitä ajanjaksoa, jonka puitteissa kuluttajalla on laillinen oikeus palauttaa Internetistä, puhelimitse tai postitse ostamansa tuote ilman maksuseuraamuksia. Kuinka pitkä tämä harkinta-aika on Suomessa? Kertokaa vastauksenne KALENTERIPÄIVINÄ.
-----	--

HAAST: JOS "EOS/EV", KOODI ON '999' – (VAIN YKSI VASTAUS)

kalenteripäivää

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

KYSY Q4b SEURAAVISSA MAISSA: AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN Q5a

Q4b	
-----	--

--

--	--	--	--

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

ÄLÄ KYSY KYSYMYSTÄ Q5a SEURAAVISSA MAISSA: IE JA UK – NÄMÄ SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN Q5b

--

Q5a Mikä seuraavista väittämistä on mielestänne oikein. Kuluttajalla on oikeus vaatia, viallisen tuotteen korjausta...

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

1 vuoden sisällä alkuperäisestä ostopäivästä	1
2 vuoden sisällä alkuperäisestä ostopäivästä	2
Vähintään kahden vuoden sisällä alkuperäisestä ostopäivästä lukien ja pidempään joidenkin tiettyjen tuotteiden ollessa kyseessä	3
Ei mikään näistä (ÄLÄ LUETTELE)	4
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5

FL300 Q12_a

KYSY Q5b VAIN SEURAAVISSA MAISSA: IE JA UK – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN Q6 – ÄLÄ KYSY KYSYMYSTÄ Q5b SKOTLANNISSA – SKOTLANTI SIIRTYY KYSYMYKSEEN Q5c

--

Q5b

--

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b1

KYSY Q5c VAIN SKOTLANNISSA – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN Q6

--

Q5c

--

	1
--	---

	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b2

ASK ALL

Q6	Luen 4 väittämää hyvää kauppatapaa koskevasta lainsäädännöstä Suomessa. On olemassa kiellettyjä ja ei-kiellettyjä tapoja. Kertokaa kustakin väittämästä, onko se kielletty vai ei.
----	--

(YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

	(LUETTELE)	Kielletty	Ei-kielletty	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
1	Laskun tai laskua vastaavan asiakirjan liittäminen markkinointiaineistoon	1	2	3
2	Tuotteiden mainostaminen hyvin alhaiseen hintaan muuhun tarjontaan verrattuna, jos myytävänä olevia tuotteita ei ole kohtuullista määrää	1	2	3
3	Liioittelevien väitteiden esittäminen mainoksessa	1	2	3
4	Tuotteen kuvaileminen "ilmaiseksi", vaikka se on vapaasti tarjolla vain asiakkaille, jotka soittavat maksulliseen puhelinnumeroon	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7	Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana kohdannut kilpailijoidenne harjoittamaa vilpillistä mainontaa, väitteitä tai tarjouksia?
----	--

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä, useita kertoja	1
Kyllä, kerran tai kahdesti	2
Ei	3
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	4

FL300 Q15

Q8	Oletteko viimeisten 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 paikkansa pitävää tietoa harhaanjohtavalla tavalla.
----	---

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä, useita kertoja	1
Kyllä, kerran tai kahdesti	2
Ei	3
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	4

FL300 Q16

Q9	Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana kohdannut kilpailijoidenne esittämiä liioittelevia tai harhaanjohtavia väitteitä tuotteiden ympäristöhyödyistä (harhaanjohtavia ympäristöväittämiä)?
----	--

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä, useita kertoja	1
Kyllä, kerran tai kahdesti	2
Ei	3
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	4

NEW

Q10	Kun ajatellaan kuluttajien taloudellisiin intresseihin liittyvää lainsäädäntöä, niin oletteko seuraavista väittämistä vahvasti samaa mieltä, jonkin verran samaa mieltä, jonkin verran eri mieltä vai vahvasti eri mieltä. (Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti)
-----	--

(YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

	(LUETTELE)	Vahvasti samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Vahvasti eri mieltä	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
--	------------	-----------------------	----------------------------	--------------------------	---------------------	-----------------------

1	Yrityksenne noudattaa kuluttajalainsäädäntöä	1	2	3	4	5
2	Kilpailijanne noudattavat kuluttajalainsäädäntöä	1	2	3	4	5

FL300 Q18

--

Q11 Onko yrityksessänne tapahtunut mitään seuraavista tuoteturvallisuuteen liittyvistä asioista viimeisen kahden vuoden aikana?

(YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

	(LUETTELE)	Kyllä	Ei	Ei asiaankuulua, ette myy tuotteita (ÄLÄ LUETTELE)	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
1	Vastaanotitte asiakasvalituksia jonkun/joidenkin myymienne tuotteiden turvallisuudesta	1	2	3	4
2	Viranomaiset tarkistivat jonkun myymänne tuotteen turvallisuuden	1	2	3	4
3	Viranomaiset pyysivät teitä vetämään pois markkinoilta jonkun myymänne tuotteen tai antamaan palautuskehotuksen myymästänne tuotteesta	1	2	3	4
4	Viranomaiset pyysivät teitä julkaisemaan varoituksen jonkun myymänne tuotteen turvallisuudesta	1	2	3	4
5	Teetitte/teitte jälleenmyyjänä testejä varmistaaksenne jonkun tai joidenkin myymienne tuotteiden turvallisuuden	1	2	3	4
6	Jokin muu tuoteturvallisuuteen liittyvä toimi	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

--

Q12 "Kuluttajaviranomaiset" ovat kansallisia, alueellisia ja paikallisia viranomaisia, jotka tarkkailevat markkinoita ja pyrkivät varmistamaan, että kuluttajansuoja- ja tuoteturvallisuuslakeja noudatetaan. Ovatko kuluttajaviranomaiset (tai kuluttajajärjestöt) viimeisten 12 kuukauden aikana ilmoittaneet teille, että katsovat teidän rikkovan kuluttajalainsäädäntöä? Lainsäädännön noudattamatta jättämisestä on voitu ilmoittaa viranomaistapaamisessa, puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse, haastamalla yrityksenne oikeuteen tai kieltotuomion kautta .

(VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä

1

Ei	2
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

--

Q13 Seuraavat väittämät liittyvät kuluttajansuojaa ja tuoteturvallisuutta koskevan lainsäädännön noudattamisen valvontaan. Oletteko täysin samaa mieltä, jossain määrin samaa mieltä, jossain määrin eri mieltä vai täysin eri mieltä seuraavien väittämien kanssa.

(YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

(LUETTELE)	Täysin samaa mieltä	Jossain määrin samaa mieltä	Jossain määrin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei asiaankuuluvaa, ette myy tuotteita (ÄLÄ LUETTELE)	EOS /EV (ÄLÄ LUETTELE)
------------	---------------------	-----------------------------	---------------------------	-------------------	--	------------------------

1	Viranomaiset valvovat ja varmistavat aktiivisesti kuluttajalainsäädännön noudattamista sektorillanne Suomessa	1	2	3	4	5	6
2	Viranomaiset valvovat ja varmistavat aktiivisesti tuoteturvallisuuslainsäädännön noudattamista sektorillanne Suomessa	1	2	3	4	5	6
3	Viranomaiset valvovat ja varmistavat aktiivisesti elintarviketurvallisuutta koskevien lakien noudattamista sektorillanne Suomessa	1	2	3	4	5	6
4	Kuluttajajärjestöt valvovat aktiivisesti kuluttajalainsäädännön noudattamista sektorillanne Suomessa	1	2	3	4	5	6
5	Itsesääntelyelimet valvovat aktiivisesti toimintaohjeiden tai menettelytapaohjeiden noudattamista sektorillanne Suomessa	1	2	3	4	5	6
6	Mediassa uutisoidaan säännöllisesti yrityksistä, jotka eivät noudata kuluttajalainsäädäntöä	1	2	3	4	5	6

7	Olette muuttanut kauppatapaaanne mediassa olleen uutisen/jutun seurauksena	1	2	3	4	5	6
---	--	---	---	---	---	---	---

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

ÄLÄ KYSY Q14a SUOMESSA- SUOMI SIIRTTY Q14b

Q14a	
------	--

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

KYSY Q14b VAIN SUOMESSA – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN Q15

Q14b	Oletteko viimeisen kahden vuoden aikana käyttänyt jotain seuraavista vaihtoehtoisista riidanratkaisumennettelyistä eli ADR-menettelyjä kuluttajien kanssa syntyneiden erimielisyyksien ratkaisemiseksi : kuluttajalautakunta, välimiehet, valtuutetut, sovitteluelimet, kuluttajavalituslautakunnat, muut oikeuden ulkopuoliset riidanratkaisuelimet, kuluttajien kanssa syntyneiden erimielisyyksien ratkaisemiseksi?
------	--

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Ette, ettekä tunne mitään näistä keinoista	1,
Ette, mutta tunnette joitakin ADR-menettelyjä	2,
Ette, mutta kuulutte ADR-elimeen	3,
Kyllä, olette käyttänyt ADR-menettelyjä	4,
Kyllä, käytätte näitä menettelyjä säännöllisesti	5,
Kyllä, sen ADR-elimien kautta, jonka jäsen olette	6,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

ASK ALL

Q15	"Tuoteturvallisuus" viittaa vain kuluttajatuotteisiin, ei siis teollisuustuotteisiin. Vaarallisilla tuotteilla ei tarkoiteta esimerkiksi kiväärien ja veitsien kaltaisia vaarallisia tuotteita, vaan tuotteita, jotka eivät täytä turvanormeja. Kun ajatellaan kaikkia tällä hetkellä Suomessa markkinoilla olevia muita kuin elintarviketuotteita, onko mielestänne niin, että...?
-----	---

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Periaatteessa kaikki tuotteet ovat turvallisia	1
Pieni osa tuotteita on turvattomia/vaarallisia	2
Merkittävä osa tuotteita on turvattomia/vaarallisia	3
Ei koske teitä, sillä ette myy muita tuotteita kuin elintarvikkeita	4
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16	Jos ajatellaan kaikkia tällä hetkellä markkinoilla olevia elintarvikkeita Suomessa, oletteko sitä mieltä, että...?
-----	--

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Periaatteessa kaikki tuotteet ovat turvallisia	1
Pieni osa tuotteita on turvattomia/vaarallisia	2
Merkittävä osa tuotteita on turvattomia/vaarallisia	3
Ei koske teitä, sillä ette myy elintarvikkeita	4
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

Taustatiedot

OHJELMOIJA: Summa pitää syöttää suoraan paikallisessa valuutassa, joka muunnetaan automaattisesti euroiksi (muuntotaulukko on lähetetty)

D1	Mikä oli yrityksenne liikevaihto viime vuonna?
----	--

HAAST: JOS "EOS/EV", KOODI ON '999'

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	€
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2	Käytättekö vähittäismyynnissä seuraavia myyntikanavia?
----	--

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Verkkokauppa tai Internet	1,
Postimyynti	2,

Puhelinmyynti tai Call Center (ei koske verkkokauppaa, vaan puhelinmyyntiä ja TV:n ostoskanavia)	3,
Myyntiedustajien käynnit kuluttajien kodeissa	4,
Suora vähittäismyynti kaupoissa	5,
Muu (ÄLÄ LUETTELE)	6,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

D3 Myyttekö ruokaa tai muita tuotteita loppukuluttajille? ”Ruoalla tarkoitamme ruokaa, jonka kuluttajat voivat syödä kotona, noutaa valmistuspaikalta tai syödä paikan päällä.”

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä, myytte ruokaa	1
Kyllä, myytte muita tuotteita	2
Kyllä, myytte sekä ruokaa että muita tuotteita	3
Ei	4

NEW BASED ON FL300 D4

D4 Millä kielillä pysytte myymään loppukuluttajille?

(Älä luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Bulgaria	1,
Tsekki	2,
Tanska	3,
Hollanti	4,
Englanti	5,
Viro	6,
Suomi	7,
Ranska	8,
Saksa	9,
Kreikka	10,
Unkari	11,
Iiri	12,
Italia	13,
Latvia	14,
Liettua	15,
Maltan kieli	16,
Puola	17,
Portugali	18,
Romania	19,
Slovakki	20,
Sloveeni	21,
Espanja	22,
Ruotsi	23,
Islanti	24,

Norja	25,
Luxemburgin kieli (Letzeburg)	26,
Venäjä	27,
Muu	28,
EOS/EV	29,

NEW BASED ON FL300 D6