

ZA 5614

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

**Country Questionnaire
Finland (Swedish)**

FL331 - FIS

FRÅGA ALLA

P1 Säljer ert företag direkt till slutkonsumenter?

Ja	1
Nej	2

OM "Nej", KOD 2 I P1, AVSLUTA INTERVJUN

P2a Hur många anställda har ert företag?

(INT.: OM "Vet ej/Inget svar", KOD '999') - (ENDAST ETT SVAR)

					anställda
--	--	--	--	--	-----------

OM FÄRRE ÄN 10 ANSTÄLLDA P2a<10, AVSLUTA INTERVJUN - OM P2a=999, GÅ TILL P2b - ÖVRIGA GÅ TILL P3

P2b Har ert företag...

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Färre än 10 anställda	1
10 till 49 anställda	2
50 till 249 anställda	3
250 anställda eller fler	4
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW

D5 Till hur många EU-länder har ni för närvarande gränsöverskridande handel med till slutkonsumenter? "Enligt vår definition, är gränsöverskridande handel försäljning per telefon, post eller e-handel eller vid hembesök till en slutkonsument (d.v.s. allmänheten) som är bosatt i ett annat EU-land än säljaren. Produkternas ursprung är irrelevant. Det viktiga är att konsumenten är bosatt i ett annat EU-land än säljaren när transaktionen äger rum. Försäljning i butik till personer från andra EU-länder som är på semester eller på en shoppingresa, kan inte klassificeras som gränsöverskridande transaktioner."

(INT. : OM "Jag säljer bara till konsumenter i mitt eget land", KOD '00' - OM "Vet ej/inget svar", KOD '99')

land/länder

FL300 Q1

Q1.1 Var vänlig ange en uppskattning av förra årets totala procentuella omsättning från e-handel/internethandel

(INT.: OM "INTE TILLÄMPLIGT", KOD '998' - OM "Vet ej/inget svar", KOD '999') - (ENDAST ETT SVAR)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Var vänlig ange en uppskattning av förra årets totala procentuella omsättning från e-handel/internethandel i (OUR COUNTRY)

(INT.: OM "INTE TILLÄMPLIGT", KOD '998' - OM "Vet ej/inget svar", KOD '999') - (ENDAST ETT SVAR)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Var vänlig ange en uppskattning av förra årets totala procentuella omsättning från handel per telefon eller post

(INT.: OM "INTE TILLÄMPLIGT", KOD '998' - OM "Vet ej/inget svar", KOD '999') - (ENDAST ETT SVAR)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Var vänlig ange en uppskattning av förra årets totala procentuella omsättning från internethandel, handel per telefon eller post till konsumenter i andra EU-länder

(INT.: OM "INTE TILLÄMPLIGT", KOD '998' - OM "Vet ej/inget svar", KOD '999') - (ENDAST ETT SVAR)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Hur viktiga är följande hinder för utvecklingen av er gränsöverskridande handel till andra EU-länder?
----	---

(ETT SVAR PER RAD)

	(LÄS UPP)	Mycket viktigt	Ganska viktigt	Inte särskilt viktigt	Inte alls viktigt	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
1	Merkostnader för att uppfylla olika nationella skattebestämmelser (t.ex. momsregler)	1	2	3	4	5
2	Merkostnader för att uppfylla olika konsumentskyddsbestämmelser och avtalsrättsliga bestämmelser (inkl. juridisk rådgivning)	1	2	3	4	5
3	Högre kostnader för gränsöverskridande leveranser än för inhemska leveranser	1	2	3	4	5
4	Potentiellt högre kostnader för att lösa klagomål och tvister över gränser	1	2	3	4	5
5	Potentiellt högre kostnader till följd av risken för bedrägerier och uteblivna betalningar vid gränsöverskridande handel	1	2	3	4	5
6	Merkostnader pga. språksvårigheter	1	2	3	4	5
7	Merkostnader för service efter försäljning vid gränsöverskridande transaktioner	1	2	3	4	5

8	Begränsningar av gränsöverskridande handel som införts av tillverkare eller leverantörer	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

Q3	Med "konsumentlagstiftning" menar vi lagstiftning som behandlar konsumenters ekonomiska intressen, vilket inte omfattar produktsäkerhet. När frågor berör produktsäkerhet, kommer detta uttryckligen att anges. Vet ni var ni kan hitta eller få relevant information och råd om konsumentlagstiftning gällande antingen i ert eget land eller andra EU-länder
----	--

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA) – (INT.: OM INTERVJUPERSONEN SVARAR "JA, NÄMNDE SPECIFIKT DET EUROPEISKA INFORMATIONSCENTRET", KOD "4")

Ja, vad gäller lagstiftningen i mitt eget land	1,
Ja, vad gäller lagstiftningen i andra EU-länder	2,
Nej, varken vad gäller mitt land eller andra EU-länder	3,
Ja, säger speciellt Konsument Europa (LÄS INTE UPP)	4,
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	5,

NEW

FRÅGA Q4a I FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO - ÖVRIGA GÅ TILL Q4b

Q4a	Ångerfrist är konsumentens lagliga rättighet att returnera en produkt som köpts via Internet, telefon eller post inom en viss period utan att betala någon avgift. Hur lång är ångerperioden i ert land? Var vänlig ange ert svar i KALENDERdagar.
-----	--

(INT. OM "Vet ej/inget svar", KOD '999') - (ENDAST ETT SVAR)

kalendar dagar

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

FRÅGA Q4b IN AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO - ÖVRIGA GÅ TILL Q5a

Q4b

--

--	--	--	--

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

FRÅGA INTE Q5a I IE AND UK - IE OCH UK GÅ TILL Q5b

--

Q5a Var vänlig avsluta följande påstående på rätt sätt. Konsumenten har rätt att be om att få en felaktig produkt reparerad...

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)

- | | |
|--|---|
| Inom 1 år från det ursprungliga köpdatumet eller | 1 |
| Inom 2 år från det ursprungliga köpdatumet eller | 2 |
| Inom minst två år från dagen för det ursprungliga köpet och längre för vissa specifika produkter | 3 |
| Inget av ovanstående (LÄS INTE UPP) | 4 |
| Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP) | 5 |

FL300 Q12_a

FRÅGA Q5b ENDA I IE OCH UK - ÖVRIGA GÅ TILL Q6 - FRÅGA INTE Q5b I SKOTTLAND - SKOTTLAND GÅ TILL Q5c

--

Q5b

--

- | | |
|--|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |
| | 4 |
| | 5 |

FL300 Q12_b1

FRÅGA Q5c ENDA I SKOTTLAND - ÖVRIGA GÅ TILL Q6

--

Q5c

--

- | | |
|--|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |

	4
	5

FL300 Q12_b2

FRÅGA ALLA

Q6	Jag kommer att läsa upp 4 påståenden om lagstiftningen i vårt land som berör kommersiell praxis. Detta inkluderar tillåtna och otillåtna påståenden. För vart och ett av dem, var vänlig ange om det är tillåtet eller otillåtet?
----	---

(ETT SVAR PER RAD)

	(LÄS UPP)	Otillåtet	Tillåtet	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	-----------	-----------	----------	----------------------------------

1	Att inkludera en faktura eller liknande betalningsdokument i marknadsföringsmaterial	1	2	3
2	Att annonsera produkter till väldigt låga priser jämfört med andra erbjudanden utan att ha en rimlig kvantitet av produkter till salu	1	2	3
3	Att göra överdrivna påståenden i en annons	1	2	3
4	Att beskriva en produkt som "gratis" trots att den bara är tillgänglig gratis för kunder som ringer ett telefonnummer med hög taxa	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7	Under de senaste tolv månaderna, har ni påträffat bedräglig reklam, påståenden eller erbjudanden från era konkurrenter?
----	---

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Ja, vid flera tillfällen	1
Ja, vid ett eller två tillfällen	2
Nej	3
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	4

FL300 Q15

Q8	Under de senaste tolv månaderna, har ni påträffat vilseledande eller missanvisande annonser, påståenden eller erbjudanden från era konkurrenter? Vilseledande eller missanvisande reklam innehåller falsk information eller framställer faktabaserade uppgifter om produkterna eller tjänsterna som säljs på ett vilseledande sätt.
----	---

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Ja, vid flera tillfällen	1
Ja, vid ett eller två tillfällen	2
Nej	3
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	4

FL300 Q16

Q9	Under de senaste tolv månaderna, har ni påträffat överdrivna eller vilseledande påståenden från era konkurrenter om de gynnsamma miljöeffekterna av deras produkter (vilseledande miljödeklarationer)?
----	--

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Ja, vid flera tillfällen	1
Ja, vid ett eller två tillfällen	2
Nej	3
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	4

NEW

Q10	Om vi nu tänker på all lagstiftning som behandlar konsumenternas ekonomiska intressen, var vänlig ange för följande påståenden huruvida ni instämmer helt och hållet, instämmer delvis, tar delvis avstånd eller tar helt och hållet avstånd. Låt mig återigen försäkra er om att alla svar är strängt anonyma
-----	--

(ETT SVAR PER RAD)

	(LÄS UPP)	Instämmer helt och hållet	Instämmer delvis	Tar delvis avstånd	Tar helt och hållet avstånd	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	-----------	---------------------------	------------------	--------------------	-----------------------------	----------------------------------

1	Ni rättar er efter konsumentlagstiftningen	1	2	3	4	5
2	Era konkurrenter rättar sig efter konsumentlagstiftningen	1	2	3	4	5

FL300 Q18

--

Q11	Beträffande produktsäkerhet, inträffade något av följande i ert företag under de två senaste åren?
-----	--

(ETT SVAR PER RAD)

	(LÄS UPP)	Ja	Nej	Inte tillämpligt, säljer inte varor (LÄS INTE UPP)	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	-----------	----	-----	--	----------------------------------

1	Ni har fått reklamation från kund gällande säkerhet för någon produkt ni sålt	1	2	3	4
2	Myndigheterna har kontrollerat säkerheten på någon av produkterna ni sålt	1	2	3	4
3	Myndigheterna har bett er ta bort eller återkalla någon av produkterna ni sålt	1	2	3	4
4	Myndigheterna har bett er utfärda en offentlig varning gällande säkerheten på någon av produkterna ni sålt	1	2	3	4
5	Ni som detaljist, utförde tester för att säkra er om att alla produkter ni sålde var säkra	1	2	3	4
6	Eventuella andra korrigerande åtgärder som rör produktsäkerheten	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

--

Q12	“Konsumentmyndigheter” är nationella, regionala och lokala offentliga myndigheter som ansvarar för marknadsövervakning och andra åtgärder för att se till att konsumentskydds- och produktsäkerhetslagstiftning efterlevs. Under de senaste tolv månaderna, har ni informerats av konsumentmyndigheterna (eller av konsumentorganisationer) att de anser att ni bryter mot konsumentlagstiftningen? Till exempel, i ett möte eller ett telefonsamtal med en tjänsteman, genom att skicka er ett brev eller e-post där de underrättar er om brister i lagstiftningen, eller genom att dra er inför rätta, eller genom ett föreläggande.
-----	--

(ENDAST ETT SVAR)

Ja

1

Nej	2
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

--

Q13 Följande påståenden berör övervakning av efterlevnad av konsument- och produktsäkerhetslagstiftning. Var vänlig ange om ni instämmer helt och hållet, instämmer delvis, tar delvis avstånd eller tar helt och hållet avstånd från följande påståenden.

(ETT SVAR PER RAD)

(LÄS UPP)	Instämmer helt och hållet	Instämmer delvis	Tar delvis avstånd	Tar helt och hållet avstånd	Inte tillämpligt, säljer inte varor (LÄS INTE UPP)	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)

1	De allmänna myndigheterna kontrollerar aktivt och tillförsäkrar att konsumentlagstiftningen inom er sektor följs i Finland	1	2	3	4	5	6
2	De allmänna myndigheterna kontrollerar aktivt och tillförsäkrar att produktsäkerhetslagstiftningen inom er sektor följs i Finland	1	2	3	4	5	6
3	Myndigheterna övervakar aktivt och säkerställer efterlevnad av livsmedelssäkerhetslagstiftningen inom er sektor i Finland	1	2	3	4	5	6
4	Konsument-NGO:s (enskilda organisationer) kontrollerar aktivt att konsumentskyddslagstiftningen inom er sektor följs i Finland	1	2	3	4	5	6
5	Självreglerande organ kontrollerar aktivt att uppförandekoden eller etiska regler inom er sektor respekteras i Finland	1	2	3	4	5	6
6	Media rapporterar regelbundet om affärer som inte respekterar konsumentlagstiftningen	1	2	3	4	5	6

7	Ni ändrade era kommersiella förfaranden till följd av ett mediereportage	1	2	3	4	5	6
---	--	---	---	---	---	---	---

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

FRÅGA INTE Q14A I FINLAND - FINLAND GÅR TILL QQ4B

Q14a	
------	--

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

FL300 Q22a TREND MODIFIED

FRÅGA Q14b ENDAST I FINLAND - ÖVRIGA GÅ TILL Q15

Q14b	Under de senaste två åren, har ni använt mekanismerna i Alternativt tvistlösningsförfarande (ATF) (d.v.s. skiljedomare, medlare, förlikningsorgan, konsumentklagonämnden andra utomrättsliga tvistlösningsorgan) för att lösa tvister med konsumenter?
------	--

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Nej, och ni känner inte till någon av dessa mekanismer	1,
Nej, men ni känner till några av ATF-mekanismer	2,
Nej, men ni är medlem i ett ATF-organ	3,
Ja, ni har använt ATF-mekanismer	4,
Ja, ni använder regelbundet dessa mekanismer	5,
Ja, genom ATF-organet ni är medlem i	6,
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

FRÅGA ALLA

Q15 "Produktsäkerhet" rör endast konsumentprodukter och omfattar inte industriprodukter. Osäkra produkter uppfyller inte säkerhetsstandarder, inte gevär eller knivar. Om ni tänker på alla nuvarande "icke mat"-produkter som finns på marknaden i Finland, tror ni att...?

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)

I huvudsak är alla produkter trygga	1
ett litet antal produkter är otrygga	2
ett stort antal produkter är otrygga	3
Inte tillämpligt eftersom vi inte säljer icke-matprodukter	4
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 Med avseende på alla livsmedel som för närvarande finns på marknaden i Finland, anser ni att...?

(LÄS UPP - ENDA ETT SVAR)

I huvudsak är alla produkter trygga	1
ett litet antal produkter är otrygga	2
ett stort antal produkter är otrygga	3
Inte relevant för att vi inte säljer livsmedel	4
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DEMOGRAFI

PROG: Beloppet måste föras in direkt i inhemsk valuta. Detta belopp kommer automatiskt att omvandlas till euro (omvandlingstabellen har skickats)

D1 Vad var ert företags omsättning förra året?

(INT. : OM "Vet ej/inget svar", KOD '999')

Euro

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2 Använder ni följande försäljningskanaler?

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

E-handel/Internet	1,
Postorder (per post)	2,

Telesales/call center (exkl. e-handel, t.ex. telefonförsäljning, TV-shopping)	3,
Försäljning genom representanter som besöker konsumenterna i deras hem	4,
Direkt detaljhandelsförsäljning (dvs. affärer)	5,
Annat (LÄS INTE UPP)	6,
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

--

D3	Säljer ni mat eller andra varor till slutkonsumenter? "Med mat menar vi mat som konsumenter kan äta hemma, ta med sig eller äta direkt på plats?"
----	---

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Ja, ni säljer mat	1
Ja, ni säljer andra varor	2
Ja, ni säljer både mat och andra varor	3
Nej	4

NEW BASED ON FL300 D4

--

D4	På vilket språk är ni beredd att sälja till slutkonsumenter?
----	--

(LÄS INTE UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Bulgariska	1,
Tjeckiska	2,
Danska	3,
Holländska	4,
Engelska	5,
Estniska	6,
Finska	7,
Franska	8,
Tyska	9,
Grekiska	10,
Ungerska	11,
Irländska	12,
Italienska	13,
Lettiska	14,
Litauiska	15,
Maltesiska	16,
Polska	17,
Portugisiska	18,
Rumänska	19,
Slovakiska	20,
Slovenska	21,
Spanska	22,
Svenska	23,
Isländska	24,

Norska	25,
Luxemburgska	26,
Ryska	27,
Annat	28,
Vet ej/Inget svar	29,

NEW BASED ON FL300 D6