

ZA5793

**Flash Eurobarometer 358
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Sweden**

EB FLASH 358 - Consumers - SE

D1 | Hur gammal är du?

(SKRIV NER – OM "VÅGRAR" KOD '99')

--	--

D2 | Kön

Man	1
Kvinna	2

Konsumenters inställning till gränsöverskridande handel och konsumentskydd

INT: EN ÅTERFÖRSÄLJARE ÄR SÄLJAREN AV EN VARA (ANTINGEN BUTIK ELLER WEBBSIDA)/EN LEVERANTÖR ÄR SÄLJAREN AV EN TJÄNST (ANTINGEN BUTIK ELLER WEBBSIDA)

(FRÅGA ALLA)

--

Q1 | Hur mycket instämmer du i eller tar avstånd från vart och ett av följande påståenden. Det rör sig om situationen Sverige.

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

		Instämmer definitivt	Instämmer	Instämmer inte	Instämmer verkligen inte	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
1	Du litar på att oberoende konsumentorganisationer skyddar dina rättigheter som konsument	1	2	3	4	5
2	Du litar på att offentliga myndigheter skyddar dina rättigheter som konsument	1	2	3	4	5
3	Du känner att du är tillräckligt skyddad genom existerande åtgärder som skyddar konsumenter	1	2	3	4	5
4	Återförsäljare/leverantörer respekterar generellt sett dina rättigheter som konsument	1	2	3	4	5

5	Det är lätt att lösa tvister med återförsäljare/leverantörer genom en instans för alternativ tvistlösning (ej genom domstol) (t.ex. genom skiljedomsförfarande, medling eller förlikning)	1	2	3	4	5
6	Det är lätt att lösa tvister med återförsäljare/leverantörer genom domstolar	1	2	3	4	5
7	Du har ändrat ditt konsumentbeteende till följd av något du sett eller hört i media (t.ex. bytt affär eller vara)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

LÄS UPP: "Produktsäkerhet" avser endast konsumentprodukter och inte industriprodukter. Med osäkra produkter avses sådana som inte uppfyller säkerhetsstandarder, man avser INTE produkter som t.ex. gevär och knivar.

Q2 Om du tänker på andra produkter än livsmedel som för närvarande finns på marknaden i Sverige, tror du att...

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

I huvudsak alla produkter, som inte är livsmedel, är säkra	1
Ett litet antal produkter, som inte är livsmedel, är osäkra	2
Ett stort antal produkter, som inte är livsmedel, är osäkra	3
Det beror på produkten (LÄS INTE UPP)	4
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 Om du tänker på alla livsmedel som för närvarande finns på marknaden i Sverige, tror du att...?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

I huvudsak alla livsmedel är säkra	1
Ett litet antal livsmedel är osäkra	2
Ett stort antal livsmedel är osäkra	3
Det beror på produkten (LÄS INTE UPP)	4
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	5

FL332 Q16

--

Q4	Med avseende på allt som du köpte under de senaste två veckorna, hade någon varas eller tjänsts miljöpåverkan betydelse för ditt val?
----	---

--

Ja	1
Nej	2
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

FRÅGA Q5.1 OM "Varans eller tjänstens miljöpåverkan hade betydelse för ditt val", KOD 1 I Q4 - ÖVRIGA GÅ TILL Q5.2
--

ROTERA PÅSTÄENDE 1 OCH 2

--

Q5.1	Var fick du information om miljöpåverkan hos den vara eller tjänst som du köpte?
------	--

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Genom reklam eller erbjudanden	1,
Genom en miljösymbol	2,
Annat (LÄS INTE UPP)	3,
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	4,

NEW

FRÅGA Q5.2 OM "Varans eller tjänstens miljöpåverkan inte hade betydelse för ditt val", KOD 2 I Q4 - ÖVRIGA GÅ TILL Q6

ROTERA PÅSTÄENDE 1 TILL 4/KOD 6 ÄR EN SINGELKOD

--

Q5.2	Kan du tala om varför varans eller tjänstens miljöpåverkan inte hade betydelse för ditt val?
------	--

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Du är inte intresserad av varors eller tjänsters miljöpåverkan	1,
Du hittade ingen information om varors eller tjänsters miljöpåverkan	2,
Du tycker att miljövänliga varor och tjänster är för dyra	3,
Du litar inte på miljöanspråk	4,
Annat (LÄS INTE UPP)	5,
Ingen av dem (LÄS INTE UPP)	6,
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	7,

NEW

(FRÅGA ALLA)

Q6 Låt säga att du beställde varor via post, telefon eller Internet. Tror du att du har rätt att returnera varorna fyra dagar efter att de levererats och få pengarna tillbaka, utan att ange något skäl?

Ja	1
Nej	2
Vet ej/inget svar	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 Tänk dig att du för arton månader sedan köpte en ny kyl som nu går sönder utan att det är ditt fel. Du köpte eller fick inte någon förlängd garanti. Har du rätt att kostnadsfritt få den lagad eller utbytt?

Ja	1
Nej	2
Vet ej/inget svar	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 Tänk dig att du med posten får två utbildnings-DVD:er som du inte har beställt, samt en faktura på 170 SEK för varorna. Är du skyldig att betala fakturan?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Nej, och du är inte skyldig att skicka tillbaka dvd-skivorna	1
Nej, förutsatt att du skickar tillbaka dvd-skivorna	2
Ja, du är skyldig att betala	3
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9 Tänk dig att du har köpt en cykel och upptäcker att det är fel på den. Du upptäcker också att säljkontraktet innehåller en klausul där säljaren eller tillverkaren avsäger sig allt ansvar för fel. Anser du att...?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Du ska behålla cykeln och acceptera klausulen. Säljaren är inte ansvarig för fel som finns vid tidpunkten för köpet/leveransen av cykeln.	1
Du ska behålla cykeln men behöver inte acceptera klausulen. Säljaren är ansvarig för fel som finns vid tidpunkten för köpet/leveransen av cykeln så du har rätt att be honom reparera eller ersätta den.	2
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	3

NEW

Q10	Under de senaste 12 månaderna, har du haft legitimt skäl för klagomål när du har köpt eller använt någon vara eller tjänst i Sverige?
-----	---

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Ja - och du vidtog åtgärder för att lösa problemet/problemen	1
Ja - men du gjorde ingenting	2
Nej	3
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

FRÅGA Q11 OM "Ja, och du vidtog åtgärder för att lösa problemet/problemen", KOD 1 I Q10 - ÖVRIGA GÅ TILL Q13

Q11	Och vad gjorde du?
-----	--------------------

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Du klagade till återförsäljaren/leverantören	1,
Du klagade till tillverkaren	2,
Du klagade till en offentlig myndighet	3,
Du tog ärendet till en instans för alternativ tvistlösning (ej genom domstol), t.ex. en ombudsman, eller instans för skiljedom, förlikning eller medling	4,
Du drog det aktuella företaget inför domstol	5,
Annat (LÄS INTE UPP)	6,
Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)	7,

NEW

FRÅGA Q12 OM KOD 1, 2, 3, 4 ELLER 5 I Q11 - ÖVRIGA GÅ TILL Q14

FRÅGA Q12.1 BARA OM KOD 1 I Q11/FRÅGA Q12.2 ENBART OM KOD 2 I Q11/FRÅGA Q12.3 BARA OM KOD 3 I Q11/FRÅGA Q12.4 BARA OM KOD 4 I Q11/FRÅGA Q12.5 ENBART OM KOD 5 I Q11

--

Q12	Generellt sett, hur nöjd eller missnöjd var du med hur ditt/dina klagomål hanterades av:
-----	--

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

		Mycket nöjd	Ganska nöjd	Inte särskilt nöjd	Inte alls nöjd	Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)
--	--	-------------	-------------	--------------------	----------------	--------------------------------

1	Återförsäljaren/leverantören	1	2	3	4	5
2	Tillverkaren	1	2	3	4	5
3	Offentlig myndighet	1	2	3	4	5
4	Instans för alternativ tvistlösning	1	2	3	4	5
5	Domstol	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

FRÅGA Q13 OM "Ja, men du gjorde ingenting", KOD 2 I Q10 - ÖVRIGA GÅ TILL Q14
--

ROTERA PÅSTÄENDE 1 TILL 6

--

Q13	Vilka var huvudskälen till att du inte klagade?
-----	---

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Det var osannolikt att du skulle få en tillfredsställande lösning på problemet
De belopp det handlade om var för små
Du visste inte hur eller till vem du skulle klaga
Du var inte säker på dina rättigheter som konsument
Du trodde det skulle ta för lång tid
Du har försökt att klaga på andra problem tidigare, men utan resultat
Annat (LÄS INTE UPP)
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)

- 1,
- 2,
- 3,
- 4,
- 5,
- 6,
- 7,
- 8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

(FRÅGA ALLA)

KOD 4 ÄR EN SINGELKOD

--

Q14	Har du under de senaste 12 månaderna köpt några varor eller tjänster via internet (webbsida, email etc) i Sverige eller någon annanstans på något av följande sätt?
-----	---

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Ja, från en återförsäljare/leverantör i Sverige	1,
Ja, från en återförsäljare/leverantör i ett annat EU-land	2,
Ja, från en återförsäljare/leverantör utanför EU	3,
Nej	4,
Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

FRÅGA Q15.1-4 OM KOD 1 ELLER 2 I Q14 ÖVRIGA GÅ TILL Q15.5

ROTERA PÅSTÄENDE 1 TILL 5

FRÅGA Q15.1 ENBART OM KOD 1 I Q14 - FRÅGA Q15.2 BARA OM KOD 1 I Q14 - FRÅGA Q15.3 BARA OM KOD 2 I Q14 - FRÅGA Q15.4 BARA OM KOD 2 I Q14 - STÄLL Q15.5 TILL ALLA

Q15	Har något av följande inträffat under de senaste 12 månaderna när du köpt något via Internet i Sverige eller i något annat EU-land?
-----	---

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

		Har hänt	Har inte hänt	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	--	----------	---------------	----------------------------------

1	En försening i leveransen av något köpt från en återförsäljare/leverantör som är belägen i Sverige	1	2	3
2	Du köpte något från en återförsäljare/leverantör belägen i Sverige som aldrig levererats	1	2	3
3	En försening i leveransen av något köpt från en återförsäljare/leverantör som är belägen i ett annat EU-land	1	2	3
4	Du köpte något från en återförsäljare/leverantör som är belägen i ett annat EU-land som inte levererades alls	1	2	3
5	Du ville köpa något från en återförsäljare/leverantör i ett annat EU-land men återförsäljaren levererade eller sålde inte till Sverige.	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

(FRÅGA ALLA)

ROTERA PÅSTÄENDE 1 OCH 2

Q16 I vilken utsträckning instämmer du i eller tar avstånd från vart och ett av följande påståenden?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

		Instämmer helt och hållet	Instämmer delvis	Tar delvis avstånd	Tar helt avstånd	Vet ej/Inget svar (LÄS EJ UPP)
1	Du känner dig trygg med att köpa varor och tjänster via internet från återförsäljare/leverantörer i Sverige	1	2	3	4	5
2	Du känner dig trygg med att köpa varor och tjänster via internet från återförsäljare/leverantörer i ett annat EU-land	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17 Om du tänker generellt på köp av varor eller tjänster från återförsäljare/leverantörer på andra platser i EU, antingen online eller genom andra kanaler (post, telefon) eller när man reser utomlands, det vi kallar "gränsöverskridande handel", var vänlig säg mig i vilken omfattning du instämmer i eller tar avstånd från följande påståenden.

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

		Instämmer helt och hållet	Benägen att instämma	Inte benägen att instämma	Tar helt och hållet avstånd	Vet ej/Inget svar (LÄS INTE UPP)
1	Du är beredd att använda ett annat EU-språk för att köpa varor och tjänster	1	2	3	4	5

2	Du vet var du kan få information och råd rörande gränsöverskridande handel inom EU	1	2	3	4	5
3	Du är intresserad av att göra något gränsöverskridande inköp inom EU under de närmaste 12 månaderna	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Har du hört talas om Konsument Europa?

Ja	1
Nej	2
Vet ej/Inget svar	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

FRÅGA Q19.2 ENBART OM KOD 1 "JA" I Q19.1/FRÅGA Q19.4 BARA OM KOD 1 "JA" I Q19.3

Q19 Har något av följande hänt dig under de senaste 12 månaderna?

	Ja	Nej	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)

1	Du har fått vilseledande eller missvisande reklam, påståenden eller erbjudanden. Vilseledande eller missvisande reklam är de som innehåller felaktiga uppgifter eller presenterar faktamässigt korrekt information på ett missvisande sätt om de varor eller tjänster som säljs	1	2	3
2	Du har köpt något baserat på reklam eller erbjudanden som visade sig vara vilseledande eller missvisande	1	2	3
3	Du har sett eller hört reklam, påståenden eller erbjudanden som var bedrägliga. Bedräglig reklam försöker få in pengar utan att sälja något, t.ex. en lotteribluff	1	2	3

4	Du har köpt något baserat på reklam eller erbjudanden som visat sig vara bedrägliga	1	2	3
---	---	---	---	---

FL332 Q7 TREND MODIFIED

(FRÅGA ALLA)

Q20	Via vilka säljkanaler är det mest troligt att du stöter på marknadsföring eller erbjudanden som är vilseledande, missvisande eller bedrägliga?
-----	--

(LÄS INTE UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Internet	1,
Butik	2,
Post	3,
Telefon	4,
Dörrförsäljning	5,
Andra	6,
Vet ej/Inget svar	7,

NEW

(FRÅGA ALLA)

INT: DEMOGRAFI

D6	Har du Internetanslutning hemma?
----	----------------------------------

Ja	1
Nej	2

FL 332 D6

D4	Hur gammal var du när du slutade studera på heltid?
----	---

(OM IP FORTFARANDE STUDERAR, SKRIV '00' - OM IP SAKNAR UTBILDNING, SKRIV '01' - OM IP VÄGRAR, SKRIV '98' - OM IP INTE VET/KOMMER IHÅG, SKRIV '99')

D5a	När det gäller din nuvarande sysselsättning, skulle du säga att du är egenföretagare, tjänsteman, arbetare eller skulle du säga att du är utan yrkesmässig sysselsättning?
-----	--

(ENDAST ETT SVAR)

Egenföretagare	1
Tjänsteman	2
Arbetare	3

Utan yrkesmässig sysselsättning	4
Vägrar (LÄS EJ UPP)	5

FRÅGA D5b OM EGENFÖRETAGARE, KOD 1 I D5a

D5b Skulle du säga att du är...?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Lantbrukare, skogsarbetare, fiskare	1
Affärsinnehavare, hantverkare	2
Praktiserande akademiker (jurist, läkare, revisor, arkitekt,...)	3
Företagsledare	4
Annat/vägrar (LÄS EJ UPP)	5

FRÅGA D5c OM TJÄNSTEMAN, KOD 2 I D5a

D5c Skulle du säga att du är...?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Akademiker (anställd läkare, jurist, revisor, arkitekt)	1
Vd, direktör eller högsta ledningen	2
Annan ledande befattning t.ex. avdelningschef	3
Offentliganställd	4
Kontorstjänsteman	5
Annan tjänsteman (försäljare, sjuksköterska...)	6
Annat/vägrar (LÄS EJ UPP)	7

FRÅGA D5d OM ARBETARE, KOD 3 I D5a

D5d Skulle du säga att du är...?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Lagbas/förman (gruppledare...)	1
Arbetare	2
Outbildad arbetare	3
Annat/vägrar (LÄS EJ UPP)	4

FRÅGA D5e OM UTAN YRKESMÄSSIG SYSSLSÄTTNING, KOD 4 I D5a

D5e Skulle du säga att du är...?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Sköter hemmet	1
Studerande (heltid)	2
Pensionär	3
Arbetsökande	4
Annat/vägrar (LÄS EJ UPP)	5

D12 I vilket län bor du?

(LÄS UPP VID BEHOV – ENDAST ETT SVAR)

--	--	--

D13 Skulle du säga att du bor i ...?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Glesbygd eller by	1
En liten eller medelstor stad	2
En stor stad	3
VET INTE (LÄS INTE UPP)	4

D18 Har du en mobiltelefon?

(LÄS INTE UPP)

Ja	1
Nej	2

D20 Har du en fast telefon?

(LÄS INTE UPP)

Ja	1
Nej	2

D22 Om du räknar med dig själv, hur många personer på 15 år eller äldre bor då i ditt hushåll?

(SKRIV NER – OM "VET INTE" KOD '98' – OM "VÅGRAR" KOD '99')

	Antal personer på 15 år eller äldre i hushållet
--	---