

**ZA5794**

**Flash Eurobarometer 359  
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire  
Finland (Finnish)**

A	Työnumero
	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div>
	FL331 A
B	Maakoodi
	<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div>
	FL331 B
C	Lomakenumero
	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div>
	FL331 C
NACE	NACE-koodi (näytetieto)
	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div>
	<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div>
	NACE-koodi (4 numeroa)
	FL331 NACE
	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div>
SIZE	Yrityksen koko (näytetieto)
	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div>
	<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div>
	Yrityksen koko
	FL331 SIZE
	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; min-height: 40px;"> <p>(INTRO) Päivää, täällä on (NIMI) SUOMEN GALLUPISTA. Saisinko keskustella (NIMI TAI JOS NIMEÄ EI OLE TIEDOSSA AMMATTINIMIKE TAI TEHTÄVÄ) kanssa?</p> </div>
	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; min-height: 80px;"> <p>(INTRO2) JOS PUHELINVAIHDE PYYTÄÄ LISÄTIETOJA: Teemme kyselyä eurooppalaisten yritysten keskeisille päätöksentekijöille heidän mielipiteistään ajankohtaisista yritystoimintaan liittyvistä aiheista. Tietoja käytetään päätöksenteon tukena ja tulevaisuuden käytäntöjen suunnittelussa Euroopassa. Voisinko keskustella hänen kanssaan.</p> </div>
	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; min-height: 30px;"> <p>JOS OIKEA VASTAAJA EI OLE TAVOITETTAVISSA, SOVI HAASTATTELUAIKA</p> </div>
	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; min-height: 40px;"> <p>(INTRO3) (KUN PUHELIMESSA ON OIKEA VASTAAJA) Hei, täällä on (NIMI) markkinatutkimuslaitos (KANSALLISESTA INSTITUUTISTA).</p> </div>

JOS P5d<>" JA P5d<>999, NÄYTÄ "LÄHETTEEN ANTAJA: " & P5d (SAMALLA NÄYTÖLLÄ KUIN INTRO3)

(INTRO4) Teemme kyselyä eurooppalaisten yritysten keskeisille päätöksentekijöille heidän mielipiteistään ajankohtaisista yritystoimintaan liittyvistä aiheista. Tietoja käytetään päätöksenteon tukena ja tulevaisuuden menettelytapojen suunnittelussa Euroopassa. Voisinko haastatella teitä? Vastaamiseen kuluu aikaa korkeintaan 15 minuuttia.

ASK LAN1 ONLY IN BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT, ES

LAN1 Millä kielellä tahdotte vastata tähän tutkimukseen?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Suomi - suomi	10
Suomi - ruotsi	11
	12
	13
	14
	15
	16
	17
	18
	19
	20
	21
	22
	23
	24
	25
	26
	27
	28
	29
	30
	31
	32
	33
	34
	35
	36
	37
	38

	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49

FL331 LAN1

(VASTAAJAN VAKUUTTAMINEN) Osallistumisenne on täysin vapaaehtoista ja vastauksianne käsitellään luottamuksellisesti. Tämä haastattelu saatetaan tallentaa tai sitä saatetaan seurata laaduntarkkailu- ja koulutustarkoituksessa. Ensin esitän muutamia luokittelukysymyksiä.

ASK ALL

P1 Myykö yrityksenne suoraan lopulliselle kuluttajalle?

Kyllä	1
Ei	2

FL331 P1

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

FL331 P2a

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

FL331 P2b

P3 Mikä on asemanne yrityksessä?

(ÄLÄ LUETTELE – VAIN YKSI VASTAUS)

Toimitusjohtaja	1
Kaupallinen tai myyntijohtaja	2
Markkinointijohtaja	3
Muu	4

FL331 P3

KYSY P3o JA P4, JOS "MUU" ELI KOODI 4 KYSYMYKSESSÄ P3 – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN D5

P3o Mikä muu?

(KIRJOITA MUISTIIN)

2 2 (2052,2053-2056)

FL331 P3o

P4 Onko teillä päätöksentekovastuuta yrityksessänne?

(VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä	1
Ei	2

FL331 P4

KYSY P5a, P5b, P5c, P5d JA P5e, JOS "EI" ELI KOODI 2 KYSYMYKSESSÄ P4 – JOS "KYLLÄ" ELI KOODI 1 KYSYMYKSESSÄ P4, SIIRRY KYSYMYKSEEN D5

P5a	Tässä tutkimuksessa voimme valitettavasti haastatella vain sellaisia, joilla on päätöksentekovaltaa. Voisitko kertoa minulle sen henkilön nimen, joka johtaa yrityksenne kaupallisia toimintoja (kaupallinen johtaja, myyntijohtaja, markkinointijohtaja)?
-----	--

(HAAST: KIRJOITA HENKILÖN NIMI MUISTIIN – JOS "EI VASTAUSTA / KIELTÄYTYI", KOODI ON '999')

10 2 (2058,2059-2078)

--

FL331 P5a

--

P5b	Mikä hänen tittelinsä/asemansa on?
-----	------------------------------------

(HAAST: KIRJOITA HENKILÖN TITTELI MUISTIIN – JOS "EI VASTAUSTA / KIELTÄYTYI", KOODI ON '999')

10 2 (2079,2080-2099)

--

FL331 P5b

--

P5c	Voisitko antaa minulle hänen alanumeronsa tai suoran numeronsa?
-----	---

(HAAST: KIRJOITA HENKILÖN ALANUMERO TAI SUORA NUMERO MUISTIIN – JOS "EI VASTAUSTA / KIELTÄYTYI", KOODI ON '999')

10 2 (2100,2101-2120)

--

FL331 P5c											
P5d	Tahtoisin vain varmistaa, että puhun (ANNETUN NIMEN) kanssa?										
(HAAST: KIRJOITA MUISTIIN SEN HENKILÖN NIMI, JONKA KANSSA KESKUSTELET – JOS "EI VASTAUSTA / KIELTÄYTYI", KOODI ON '999')											
10	2 (2121,2122-2141)										
FL331 P5d											
P5e	PUHELUN UUDELLEENOHJAUS										
(VAIN YKSI VASTAUS)											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Vastaaja kääntää puhelusi oikealle henkilölle</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Soitat oikealle henkilölle myöhemmin</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </table>		Vastaaja kääntää puhelusi oikealle henkilölle	1	Soitat oikealle henkilölle myöhemmin	2						
Vastaaja kääntää puhelusi oikealle henkilölle	1										
Soitat oikealle henkilölle myöhemmin	2										
FL331 P5e											
JOS KOODI 1 KYSYMYKSESSÄ P5e, SIIRRY KYSYMYKSEEN INTRO3 – JOS KOODI 2, PÄÄTÄ YHTEYS											
D3	Mitä seuraavista myytte loppukuluttajille? "Elintarvikkeilla tarkoitamme ruokaa, jonka kuluttajat voivat syödä kotona, ottaa mukaansa tai syödä paikan päällä."										
(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Elintarvikkeita</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">1,</td> </tr> <tr> <td>Ei-elintarvikkeita</td> <td style="text-align: center;">2,</td> </tr> <tr> <td>Palveluja</td> <td style="text-align: center;">3,</td> </tr> <tr> <td>Muu (ÄLÄ LUETTELE)</td> <td style="text-align: center;">4,</td> </tr> <tr> <td>EOS/EV</td> <td style="text-align: center;">5,</td> </tr> </table>		Elintarvikkeita	1,	Ei-elintarvikkeita	2,	Palveluja	3,	Muu (ÄLÄ LUETTELE)	4,	EOS/EV	5,
Elintarvikkeita	1,										
Ei-elintarvikkeita	2,										
Palveluja	3,										
Muu (ÄLÄ LUETTELE)	4,										
EOS/EV	5,										
NEW BASED ON FL331 D3											

--

D5	Kuinka moneen EU-maahan teette tällä hetkellä rajat ylittävää kauppaa loppukuluttajille?"Määritelmämme mukaisesti rajat ylittävä kauppa on verkkokauppaa, postimyyntiä, puhelinmyyntiä tai ovelta-ovelle myyntiä kuluttajille, jotka ovat eri EU-maassa kuin myyjä. Fyysisissä kaupoissa tai myymälöissä tapahtuva myyntiä ei tässä luokitella rajat ylittäväksi myynniksi.
----	---

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

		maassa
--	--	--------

FL331 D5 MODIFIED TREND

--

Q1	Kuinka merkittäviä seuraavat esteet ovat, kun yritätte kehittää rajat ylittävää kauppaa muihin EU-maihin?
----	---

(LUETTELE\_YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

		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	Erilaisten 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 rajat ylittävässä myynnissä.	1	2	3	4	5
6	Kielieroista johtuvat lisäkustannukset	1	2	3	4	5
7	Huoltopalveluiden lisäkustannukset rajat ylittävän myynnin kaupoissa	1	2	3	4	5
8	Valmistajien ja toimittajien rajat ylittävälle myynnille asettamat rajoitukset	1	2	3	4	5
9	Erilaisista kulutustavoista johtuvat lisäkustannukset	1	2	3	4	5
10	Maantieteellisistä etäisyyksistä johtuvat suuremmat kustannukset	1	2	3	4	5

FL331 Q2 TREND MODIFIED

--

Q2	Suunniteltako rajat ylittävää myyntiä toisen EU-maan kuin Suomen kuluttajien kanssa seuraavien 12 kuukauden aikana?
----	---

--

Kyllä	1
Ei	2
EOS	3

NEW

"Kuluttajalainsäädännöllä" tarkoitetaan kuluttajien taloudellisia intressejä koskevaa lainsäädäntöä, eikä se kata tuoteturvallisuutta. Mikäli viittamme jossain kysymyksessä tuoteturvallisuuteen, se ilmoitetaan selkeästi.

Q3	Kun ajatellaan kuluttajalainsäädäntöä, niin oletteko seuraavista väittämistä vahvasti samaa mieltä, jonkin verran samaa mieltä, jonkin verran eri mieltä vai vahvasti eri mieltä. (Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti)
----	---

( LUETTELE -YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

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

1	Noudatatte kuluttajalainsäädäntöä	1	2	3	4	5
2	Kilpailijanne noudattavat kuluttajalainsäädäntöä	1	2	3	4	5

FL331 Q10 TREND MODIFIED

Q4	Kun ajatellaan yleisesti mahdollisia tapoja löytää ajantasaisia tietoja ja neuvoja kuluttajalainsäädännöstä joko Suomessa tai toisessa EU-maassa niin oletteko seuraavista väittämistä täysin samaa mieltä, samaa mieltä, eri mieltä vai täysin eri mieltä.					
----	---	--	--	--	--	--

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

		Vahvasti samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Vahvasti eri mieltä	EOS
--	--	-----------------------	--------------	------------	---------------------	-----

1	Tiedätte mistä saatte tietoja ja neuvoja kuluttajalainsäädännöstä Suomessa	1	2	3	4	5
2	Tiedätte mistä saatte tietoja ja neuvoja kuluttajalainsäädännöstä toisissa EU-maissa	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL331 Q3

Q5	"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, kieltotuomion kautta tai hallinnollisella menettelyllä, joka voi johtaa sakkoihin tai muihin toimenpiteisiin
----	--

--

Kyllä	1
Ei	2
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	3

FL331 Q12 TREND SLIGHTLY MODIFIED
-----------------------------------

DO NOT ASK Q6a IN IE AND UK - IE AND UK GO TO Q6b
---

--

Q6a	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

FL331 Q5a TREND SLIGHTLY MODIFIED
-----------------------------------

ASK Q6b ONLY IN IE AND UK - OTHERS GO TO Q7 - DO NOT ASK Q6b IN SCOTLAND - SCOTLAND GO TO Q6c
---

--

Q6b	
-----	--

--

	1
	2
	3
	4
	5

FL331 Q5b TREND SLIGHTLY MODIFIED
-----------------------------------

ASK Q6c ONLY IN SCOTLAND - OTHERS GO TO Q7

--

Q6c	
-----	--

--

	1
	2
	3
	4
	5

FL331 Q5c TREND SLIGHTLY MODIFIED

ASK ALL

--

Q7	Luettelen neljä väittämää lainsäädännöstä jotka koskevat kaupallisia toimintatapoja Suomessa. On olemassa kiellettyjä ja ei-kiellettyjä tapoja. Kertokaa kustakin väittämästä, onko se kielletty vai ei.
----	--

(LUETTELE-YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

		Kielletty	Ei kielletty	EOS/EV (ÄLÄ LUETTEL E)
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 maksutta tarjolla vain asiakkaille, jotka soittavat maksulliseen puhelinnumeroon	1	2	3

FL331 Q6 TREND SLIGHTLY MODIFIED

--

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

FL331 Q8 TREND MODIFIED

Q9	Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana törmännyt kilpailijoidenne vilpillisiin väitteisiin tai tarjouksiin? Vilpillisellä mainonnalla tosi asiassa yritetään saada rahaa myymättä mitään kuten arpaishuijauksia.
----	---

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

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

FL331 Q7 TREND MODIFIED

Q10	Luotatteko yleensä kilpailijoidenne tekemiin väittämiin tai tarjouksiin koskien heidän tuotteidensa ympäristövaikutuksia?
-----	---

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä, aina	1
Kyllä, useimmiten	2
Kyllä, joskus	3
Ei, en koskaan	4
EOS	5

NEW BASED ON FL331 Q9

KYSY Q11 JOS "Kauppiaat myyvät ei-elintarvikkeita", KOODI 2 kysymyksessä D3

Q11	"Tuoteturvallisuus" viittaa vain kuluttajatuotteisiin, ei siis teollisuustuotteisiin. Vaarallisilla tuotteilla ei tarkoiteta esimerkiksi kiväärien ja veitsien kaltaisia 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
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	4

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

KYSY Q12 JOS "Kauppiaat myyvät elintarvikkeita", KOODI 1 kysymyksessä D3

Q12	Jos ajatellaan kaikkia tällä hetkellä markkinoilla olevia elintarvikkeita Suomessa, oletteko sitä mieltä, että...?
-----	--

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Periaatteessa kaikki elintarvikkeet ovat turvallisia	1
Pieni osa elintarvikkeista on turvattomia/vaarallisia	2
Merkittävä osa elintarvikkeista on turvattomia/vaarallisia	3
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	4

FL331 Q16 TREND STRONGLY MODIFIED

KYSY Q13 JOS "Kauppiaat myyvät ei-elintarvikkeita", KOODI 2 kysymyksessä D3

Q13	Onko yrityksessänne tapahtunut mitään seuraavista tuoteturvallisuuteen liittyvistä asioista viimeisen kahden vuoden aikana?
-----	---

(LUETTELE - YKSI VASTAUS RIVIA KOHDEN)

		Kyllä	Ei	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
--	--	-------	----	-----------------------------

1	Vastaanotitte asiakasvalituksia jonkun/joidenkin myymienne tuotteiden turvallisuudesta	1	2	3
2	Viranomaiset tarkistivat jonkun myymänne tuotteen turvallisuuden	1	2	3
3	Viranomaiset pyysivät teitä vetämään pois markkinoilta jonkun myymänne tuotteen tai antamaan palautuskehotuksen myymästänne tuotteesta	1	2	3
4	Viranomaiset pyysivät teitä julkaisemaan julkisen varoituksen jonkun myymänne tuotteen turvallisuudesta	1	2	3

5	Teetitte/teitte jälleenmyyjänä testejä varmistaaksenne jonkun tai joidenkin myymienne tuotteiden turvallisuuden	1	2	3
6	Jokin muu tuoteturvallisuuteen liittyvä toimenpide	1	2	3

FL331 Q11 TREND STRONGLY MODIFIED

KYSY Q14.2 JOS "Kauppiaat myyvät ei-elintarvikkeita", KOODI 2 kysymyksessä D3

KYSY Q14.3 JOS "Kauppiaat myyvät elintarvikkeita", KOODI 1 kysymyksessä D3

KYSY Q14.1, Q14.4, Q14.5, Q14.6, Q14.7 KAIKILTA

Q14 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.

(LUETTELE-YKSI VASTAUS RIVIA KOHDEN)

		Vahvasti samaa mieltä	Jossain määrin samaa mieltä	Jossain määrin eri mieltä	Vahvasti eri mieltä	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
1	Viranomaiset valvovat ja varmistavat aktiivisesti kuluttajalainsäädännön noudattamista toimialallanne Suomessa	1	2	3	4	5
2	Viranomaiset valvovat ja varmistavat aktiivisesti tuoteturvallisuuslainsäädännön noudattamista toimialallanne Suomessa	1	2	3	4	5
3	Viranomaiset valvovat ja varmistavat aktiivisesti elintarviketurvallisuutta koskevien lakien noudattamista toimialallanne Suomessa	1	2	3	4	5

4	Kuluttajajärjestöt valvovat aktiivisesti kuluttajalainsäädännön noudattamista toimialallanne Suomessa	1	2	3	4	5
5	Itsesääntelyelimet valvovat aktiivisesti toimintaohjeiden tai menettelytapaohjeiden noudattamista toimialallanne Suomessa	1	2	3	4	5
6	Mediassa uutisoidaan säännöllisesti yrityksistä, jotka eivät noudata kuluttajalainsäädäntöä toimialallanne	1	2	3	4	5
7	Olette muuttanut kauppatapaaanne mediassa olleen uutisen/jutun seurauksena	1	2	3	4	5

FL331 Q13 TREND SLIGHTLY MODIFIED

KYSY KAIKILTA PAITSI SUOMESSA JA RUOTSISSA

Q15a	
------	--

--

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14a

KYSY Q15b VAIN SUOMESSA

Q15b	Tunnetteko mitään vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä (esim. kuluttajariitalautakunnat, välimiehet, sovittelijat, asiamiehet, välityselimet, kuluttajavalituslautakunnat, muut tuomioistuimen ulkopuoliset riidanratkaisuelimet) kuluttajariitojen ratkaisemiseksi Suomessa?
------	--

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)



Kyllä, mutta ette ole vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen jäsen	1
Kyllä ja olette vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen jäsen	2
Ei	3
EOS/EV	4

NEW BASED ON FL331 Q14b

ASK Q15c in SWEDEN ONLY

Q15c	
------	--

--

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14a TREND MODIFIED

ASK Q16a if "know any Alternative Dispute Resolution (ADR) bodies", code 1 or 2 in Q15a

--

Q16a	
------	--

--

	1
	2
	3
	4

NEW

KYSY Q16b vain Suomessa ja jos "tuntee mitään tuomioistuimen ulkopuolisia vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä", koodi 1 tai 2 kysymyksessä Q15b

KYSY Q16b vain Ruotsissa ja jos "tuntee mitään tuomioistuimen ulkopuolisia vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä", koodi 1 tai 2 kysymyksessä Q15c

--

Q16b	Oletteko kahden viimeisen vuoden aikana käyttänyt mitään vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä (esim. Kuluttajariitalautakunnat, välimiehet, sovittelijat, asiamiehet, välityselimet, kuluttajavalituslautakunnat, muut tuomioistuimen ulkopuoliset riidanratkaisuelimet) kuluttajariitojen ratkaisemiseksi?
------	--

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä, useita kertoja	1
Kyllä, kerran tai kahdesti	2
Ei	3
EOS	4

NEW

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'

€

FL331 D1

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,

FL331 D2

D4 Millä kielillä myytte loppukuluttajille?

(Älä luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Bulgaria	1,
Tseki	2,

Kroatia	3,
Tanska	4,
Hollanti	5,
Englanti	6,
Viro	7,
Suomi	8,
Ranska	9,
Saksa	10,
Kreikka	11,
Unkari	12,
Iiri	13,
Italia	14,
Latvia	15,
Liettua	16,
Maltan kieli	17,
Puola	18,
Portugali	19,
Romania	20,
Slovakki	21,
Sloveeni	22,
Espanja	23,
Ruotsi	24,
Islanti	25,
Norja	26,
Luxemburgin kieli (Letzeburg)	27,
Venäjä	28,
Muu	29,
EOS/EV	30,

#### FL331 D4 MODIFIED TREND

Haastattelu päättyy tähän. Kiitos ajastanne! Minun nimeni oli siis (NAME). Jos teillä on kysyttävää tämän tutkimuksen tai edustamani yrityksen laillisuudesta, voitte soittaa joko puhelinkeskuksemme päällikölle tai Suomen Markkinatutkimusliittoon, joka pystyy vahvistamaan tämän puhelun aitouden. Tahtoisitteko kirjoittaa puhelinnumeron muistiin, jos niin onko teillä kynä valmiina?? SUOMEN GALLUP OY 0333965300.







)

)

)

)



)

























