ZA5794

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

Country Questionnaire
Malta (Maltesian)

A	Flash number

FL331 A

B	Country

FL331 B

C	Interview number

FL331 C

NACE	NACE code (Sample information)

				NACE code - 4 digits

FL331 NACE

SIZE	Size of company (sample information)

					Size of company

FL331 SIZE

(INTRO1) Bonġu, Jiena (ISEM), qed inċempel minn MISCO International. Nista' nkellem lil (NAME OF THE RESPONDENT OR TITLE/ROLE DESCRIPTION IF NO NAME GIVEN)?

(INTRO2) JEKK MIN IWIEĠEB JISTAQSI GĦAL AKTAR INFORMAZZJONI: Aħna qed nikkuntattjaw persuni inkarigati li jieħdu d-deċiżjonijiet importanti f'kumpaniji madwar l-Ewropa rigward l-opinjonijiet tagħhom dwar temi kurrenti dwar in-negozju. Ir-rispons jintuża biex jappoġġa t-teħid ta' deċiżjonijiet u biex jitfasslu politiki Ewropej futuri. Napprezza jekk inkun nista' nitkellem miegħu jew magħha biex ninkludi l-opinjoni tiegħu/tagħha fl-istudju.

IF THE ELIGIBLE RESPONDENT IS NOT AVAILABLE, PLEASE MAKE AN APPOINTMENT

(INTRO3) (WHEN SPEAKING TO THE TARGETED RESPONDENTS) Bonġu, jiena (ISEM), qed inċempel mill-MISCO International, kumpanija ta' riċerka dwar is-suq.

IF P5d<>"" AND P5d<> 999 PLEASE DISPLAY "REFERAL GIVEN BY: " & P5d (ON THE SAME SCREEN AS INTRO3)

(INTRO4) Aħna qed nikkuntattjaw persuni inkarigati li jieħdu d-deċiżjonijiet importanti f'kumpaniji madwar l-Ewropa kollha rigward l-opinjonijiet tagħhom dwar temi kurrenti dwar in-negozju u napprezzaw ħafna l-kontribut tiegħek. Ir-rispons jintuża biex jappoġġa t-teħid ta' deċiżjonijiet u biex jitfasslu politiki Ewropej futuri. Għandek ħin biex twieġeb xi ftit mistoqsijiet? M'għandux jieħu aktar minn kwarta…

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

LAN1 B'liema lingwa tixtieq li tkompli din l-intervista?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

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

	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49

FL331 LAN1

(RESPONDENT REASSURANCE) Nixtieq nassigurak li l-kooperazzjoni tiegħek hija kompletament volontarja u t-tweġibiet kollha tiegħek huma kunfidenzjali. Minħabba raġunijiet ta' kontroll tal-kwalità jew ta' taħriġ din l-intervista tista' tiġi mmonitorjata jew irrekordjata. L-ewwel ser nistaqsi xi ftit mistoqsijiet għal raġunijiet ta' klassifikazzjoni biss…

ASK ALL

P1	Il-kumpanija tiegħek tbiegħ direttament lill-konsumaturi aħħarin, jiġifieri lill-pubbliku ġenerali?

Iva	1
Le	2

FL331 P1

IF "NO", CODE 2 IN P1, THEN TERMINATE THE INTERVIEW

P2a	Kemm għandek impjegati fil-kumpanija tiegħek?

(INT.: IF "DK\NA", CODE '999') - (ONE ANSWER ONLY)

					impjegati

FL331 P2a

IF LESS THAN 10 EMPLOYEES, P2a<10, STOP INTERVIEW - IF P2a=999, GO TO P2b – OTHERS GO TO P3

P2b	Il-kumpanija tiegħek għandha …

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Inqas minn 10 impjegati	1

10 sa 49 impjegat	2
50 sa 249 impjegat	3
250 impjegat jew aktar	4
DK/NA (DO NOT READ OUT)	5

FL331 P2b

P3 X'inhi eżattament il-kariga tiegħek fil-kumpanija?

(TAQRAX - TWEĠIBA WAĦDA BISS)

General manager	1
Commercial/Sales manager	2
Marketing manager	3
Other (SPECIFY)	4

FL331 P3

ASK P3o AND P4 IF "OTHER", CODE 4 IN P3 – OTHERS GO TO D5

P3o Liema oħra?

(IKTEB)

2	2	**(2052,2053-2056)**

FL331 P3o

P4 Għandek responsabbiltà ta' teħid ta' deċiżjonijiet fil-kumpanija tiegħek?

(ONE ANSWER ONLY)

Iva	1
Le	2

FL331 P4

ASK P5a, P5b, P5c, P5d AND P5e IF "NO", CODE 2 IN P4 - IF "IVA", CODE 1 IN P4 GO TO D5

P5a	Jiddispjaċini ħafna iżda għal dan l-istudju nistgħu nintervistaw biss persuni li għandhom responsabbiltajiet ta' teħid ta' deċiżjonijiet. Jekk jogħġbok tista' tgħidli isem il-persuna li tidderieġi l-attivitajiet kummerċjali tal-kumpanija (commercial manager, sales manager, marketing manager)?

(INT.: PLEASE WRITE DOWN THE NAME OF THE REFERRAL - IF "NO ANSWER/REFUSAL," CODE '999')

10	2	**(2058,2059-2078)**

FL331 P5a

P5b	X'inhu t-titlu tiegħu\tagħha?

(INT.: PLEASE WRITE DOWN THE TITLE OF THE REFERRAL - IF "NO ANSWER/REFUSAL," CODE '999')

10	2	**(2079,2080-2099)**

FL331 P5b

P5c	Tista' tagħtini l-extension number jew in-numru dirett tiegħu\tagħha, jekk jogħġbok?

(INT.: PLEASE WRITE DOWN THE EXTENSION/DIRECT LINE NUMBER OF THE REFERRAL - IF "NO ANSWER/REFUSAL," CODE '999')

10	2	**(2100,2101-2120)**

FL331 P5c

P5d Jekk jogħġbok nista’ nivverifika li qed nitkellem ma’ (ISEM MOGĦTI)?

(INT.: PLEASE WRITE DOWN THE NAME OF THE PERSON YOU ARE SPEAKING WITH - IF "NO ANSWER/REFUSAL," CODE '999')

10	2	**(2121,2122-2141)**

FL331 P5d

P5e REDIRECTION OF THE CALL

(ONE ANSWER ONLY)

The respondent is putting you through to the referral	1
You will call the referral later on	2

FL331 P5e

IF CODE 1 IN P5e THEN GO TO INTRO3 – IF CODE 2 STOP CONTACT

D3 Liema minn dawn li ġejjin tbiegħ lill-konsumaturi finali? "B'ikel, aħna nifhmu: ikel li l-konsumaturi jieklu d-dar, ikel 'take away' jew ikel li huma jistgħu jieklu fuq il-post."

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Prodotti tal-ikel	1,
Prodotti mhux tal-ikel	2,
Servizzi	3,
Oħrajn (DO NOT READ OUT)	4,
Ma nafx / Bla risposta	5,

NEW BASED ON FL331 D3

D5	Bħalissa, f'kemm-il pajjiż ta' l-UE tbiegħ lill-konsumaturi aħħarin minn pajjiż għall-ieħor? "Bejgħ minn pajjiż għall-ieħor huwa bejgħ lill-konsumatur aħħari ġewwa Stat Membru tal-UE differenti mill-pajjiż tal-bejjiegħ, permezz ta' ecommerce/internet, mail order (bil-posta), telesales/call centre, rappreżentanti iżuru l-konsumaturi ġewwa djarhom.Bejgħ minn ġo points of sale fiżiċi ma jikkwalifikawx bħala bejgħ minn pajjiż għall-ieħor lill-konsumaturi aħħarin."

(INT. : IF "YOU SELL ONLY TO CONSUMERS IN YOUR OWN COUNTRY" , CODE '00' - IF "DK\NA", CODE '99')

		pajjiż(i)

FL331 D5 MODIFIED TREND

Q1	Kemm huma importanti l-ostakli li ġejjin għall-iżvilupp tal-bejgħ tiegħek minn pajjiż għall-ieħor f'pajjiżi oħrajn tal-UE?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Importanti ħafna	Pjuttost importanti	Mhux daqshekk importanti	Xejn importanti	Ma nafx / Ebda Risposta
1	Spejjeż addizjonali biex tikkonforma ma' regolamenti differenti tat-taxxi nazzjonali (eż. regoli dwar il-VAT)	1	2	3	4	5
2	Spejjeż addizzjonali biex tikkonforma ma' regoli differenti għall-protezzjoni tal-konsumatur u ma' liġijiet tal-kuntratti differenti (inklużi pariri legali)	1	2	3	4	5
3	Spejjeż għola ta' kunsinna bejn pajjiż u ieħor meta mqabblin ma' kunsinna domestika	1	2	3	4	5
4	Spejjeż potenzjalment aktar għoljin involuti fir-riżoluzzjoni ta' lmenti u tilwim bejn pajjiż u ieħor	1	2	3	4	5

5	Spejjeż potenzjalment aktar għoljin minħabba riskju ta' frodi jew nuqqas ta' ħlas fuq bejgħ li jsir bejn pajjiż u ieħor	1	2	3	4	5
6	Spejjeż żejda minħabba differenzi fil-lingwa	1	2	3	4	5
7	Spejjeż żejda marbuta mas-servizz wara l-bejgħ (aftersales) fi transazzjonijiet bejn pajjiż u ieħor	1	2	3	4	5
8	Restrizzjonijiet fuq bejgħ bejn pajjiż u ieħor imponuti minn min jimmanifattura jew mill-fornituri	1	2	3	4	5
9	Spejjeż addizzjonali li jirriżultaw minn drawwiet differenti fil-konsum	1	2	3	4	5
10	Spejjeż ogħla minħabba distanza ġeografika	1	2	3	4	5

FL331 Q2 TREND MODIFIED

Q2	Qed tippjanaw li jkun hemm bejgħ bejn pajjiż u ieħor lill-konsumaturi f'pajjiż ieħor tal-UE apparti Malta matul it-12-il xahar li ġejjin?

Iva	1
Le	2
Ma nafx/ebda risposta	3

NEW

"Il-leġislazzjoni tal-konsumatur" għandha tiftiehem bħala leġislazzjoni li tikkonċerna l-interessi ekonomiċi tal-konsumaturi u ma tinkludix is-sigurtà tal-prodott. Meta l-mistoqsijiet ikunu dwar is-sigurtà tal-prodott, dan jiġi mistqarr b'mod ċar.

Q3	Issa, meta taħseb fuq il-leġislazzjoni tal-konsumatur, jekk jogħġbok għidli kemm taqbel jew ma taqbilx ma' dawn l-istqarrijiet li ġejjin. Nerġa nikkonferma għal darb' oħra li t-tweġibiet kollha huma anonimi.

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Taqbel ħafna	Taqbel	Ma taqbilx	Ma taqbel xejn	Ma nafx / Ebda Risposta
1	Inti tikkonforma mal-leġislazzjoni tal-konsumatur	1	2	3	4	5
2	Il-kompetituri tiegħek jikkonformaw mal-leġislazzjoni tal-konsumatur	1	2	3	4	5

FL331 Q10 TREND MODIFIED

Q4	B'mod ġenerali meta taħseb dwar mezzi possibbli kif jistghu jinstabu jew jinkisbu informazzjoni u pariri relevanti dwar il-leġislazzjoni tal-konsumaturi fir-rigward ta' Malta jew ta' pajjiż ieħor tal-UE, jekk jogħġbok għidli kemm taqbel jew ma taqbilx mal-istqarrijiet li ġejjin.

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Naqbel totalment	Naqbel	Ma naqbilx	Ma naqbel xejn	Ma nafx/ebda risposta
1	Taf minn fejn tikseb informazzjoni u pariri dwar il-leġislazzjoni tal-konsumaturi f'Malta	1	2	3	4	5
2	Taf minn fejn tikseb informazzjoni u pariri dwar il-leġislazzjoni tal-konsumaturi f'pajjiżi oħrajn tal-UE	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL331 Q3

Q5	“L-awtoritajiet tal-konsumatur” huma awtoritajiet pubbliċi nazzjonali, reġjonali u lokali li jwettqu attivitajiet ta’ sorveljanza tas-suq u attivitajiet oħrajn maħsuba biex jassiguraw il-konformità mal-leġislazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodott. F'dawn l-aħħar tnax-il xahar, ġejtu infurmati mill-awtoritajiet tal-konsumatur (jew mill-għaqdiet tal-konsumatur) li qegħdin titqiesu li qed tiksru l-liġijiet tal-protezzjoni tal-konsumatur? Ngħidu aħna; permezz ta’ laqgħa jew telefonata ma’ xi uffiċjal, billi bagħtulek ittra bil-posta jew permezz ta’ email fejn ġie allegat li m’intomx qed tikkonformaw mal-leġislazzjoni, billi tellgħuk il-qorti, jew permezz ta’ inġunzjoni jew fi ħdan proċedura amministrattiva li tistà twassal biex jiġu imposti multi u miżuri oħrajn.

Iva	1
Le	2
Ma nafx/ebda risposta	3

FL331 Q12 TREND SLIGHTLY MODIFIED

DO NOT ASK Q5a IN IE AND UK - IE AND UK GO TO Q5b

Q6a	Jekk jogħġbok tista' tkompli din l-istqarrija b'mod korrett? Il-konsumatur għandu d-dritt jitlob li prodott difettuż jissewwa.

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Sa żmien sena mid-data ta' meta kien inxtara oriġinarjament	1
Sa żmien sentejn mid-data ta' meta kien inxtara oriġinarjament	2
Sa żmien minimu ta' sentejn mid-data ta' meta kien inxtara oriġinarjament, u iktar għal ċertu prodotti speċifiċi	3
Ebda waħda minn dawn (DO NOT READ OUT)	4
Ma nafx/ebda risposta	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 Q5c IN SCOTLAND ONLY – OTHERS GO TO Q6

Q6c	

	1

	2
	3
	4
	5

FL331 Q5c TREND SLIGHTLY MODIFIED

ASK ALL

Q7	Ser naqralek 4 stqarrijiet fir-rigward tal-leġislazzjoni f'Malta li jikkonċernaw il-prattiċi kummerċjali. Wħud minnhom huma ipprojbiti u oħrajn mhumiex. Għal kull stqarrija, tista' jekk jogħġbok tindika jekk dan hux ipprojbit jew le?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Ipprojbit	Mhux ipprojbit	Ma nafx/ebda risposta
1	Tinkludi invoice jew dokument simili biex titlob il-ħlas f'materjal ta' riklamar	1	2	3
2	Tirriklama prodotti bi prezz irħis ħafna meta mqabbel ma' offerti oħra mingħajr ma jkollok kwantita' raġjonevoli ta' dak il-prodott għall-bejgħ	1	2	3
3	Tagħmel stqarrijiet eżaġerati fl-irreklamar	1	2	3
4	Tiddeskrivi prodott bħala "bla ħlas" avolja jkun bla ħlas biss għal min iċempel fuq numru tat-telefon fejn it-telefonata tkun tqum iżjed min-normal	1	2	3

FL331 Q6 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q8	Matul l-aħħar 12-il xahar, iltqajt ma' xi reklami, stqarrijiet, jew offerti li jiżgwidaw jew li huma qarrieqa li saru mill-kompetituri tiegħek? Reklami li jiżgwidaw jew li huma qarrieqa huma reklami li jkun fihom informazzjoni falza, jew li jippreżentaw informazzjoni fattwalment korretta b'mod li jiżgwida rigward prodotti jew servizzi li jkunu għall-bejgħ.

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Iva, f'ħafna okkażjonijiet	1
Iva, xi darba jew tnejn	2
Le	3
Ma nafx/ebda risposta	4

FL331 Q8 TREND MODIFIED

Q9	Matul l-aħħar 12-il xahar ltqajt ma' xi stqarrijiet, jew offerti frodulenti li għamlu l-kompetituri tiegħek? Reklami frodulenti jippruvaw jakkwistaw l-flus mingħajr ma jkun qed jinbiegħ xejn, bħal pereżempju scam ta' lotterija.

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Iva, f'ħafna okkażjonijiet	1
Iva, xi darba jew tnejn	2
Le	3
Ma nafx/ebda risposta	4

FL331 Q7 TREND MODIFIED

Q10	B'mod ġenerali, tafda stqarrijiet u offerti li jagħmlu il-kompetituri tiegħek dwar l-impatt ambjentali tal-prodotti tagħhom?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Iva, dejjem	1
Iva, f'ħafna mill-każijiet	2
Iva, f'xi każijiet	3
Le, qatt	4
Ma nafx/ebda risposta	5

NEW BASED ON FL331 Q9

ASK Q11 IF "Retailers sell non-food products", CODE 2 IN D3

Q11	"Is-sigurtà tal-prodott" għandha x'taqsam ma' prodotti għall-konsumatur biss u ma tinkludix prodotti industrijali. Prodotti li mhumiex siguri huma dawk li ma jikkonformawx mal-istandards tas-sigurtà, mhux xkubetti jew skieken. Meta taħseb fuq il-prodotti kollha li hemm disponibbli fis-suq tiegħek f'Malta bħalissa minbarra dawk tal-ikel, taħseb li ... ?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Il-prodotti, li ma jinkludux l-ikel, essenzjalment huma kollha siguri	1
Mill-prodotti li ma jinkludux l-ikel, numru żgħir m'humiex siguri	2
Mill-prodotti li ma jinkludux l-ikel, numru sinifikanti m'humiex siguri	3
Ma nafx/ebda risposta	4

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

ASK Q12 IF "Retailers sell food products", CODE 1 IN D3

Q12	Meta taħseb fuq il-prodotti kollha tal-ikel disponibbli fis-suq tiegħek bħalissa f'Malta, taħseb li ... ?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Essenzjalment il-prodotti kollha tal-ikel huma siguri	1
Numru żgħir tal-prodotti tal-ikel m'humiex siguri	2
Numru sinifikanti tal-prodotti tal-ikel m'humiex siguri	3
Ma nafx/ebda risposta	4

FL331 Q16 TREND STRONGLY MODIFIED

ASK Q13 IF "Retailers sell non-food products", CODE 2 IN D3

Q13	Fir-rigward tas-sigurta' tal-prodott, ġrat xi waħda minn dawn li ġejjin fil-kumpanija tagħkom matul is-sentejn li għaddew?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Iva	Le	Ma nafx/ebda risposta
1	Irċevejt ilmenti mingħand konsumaturi dwar is-sigurtà ta' kwalunkwe prodotti li begħt	1	2	3
2	L-awtoritajiet iċċekkjaw is-sigurtà ta' kwalunkwe mill-prodotti li kellek għall-bejgh	1	2	3
3	L-awtoritajiet talbuk biex tirtira jew issejjaħ lura xi wieħed mill-prodotti li kellek għall-bejgħ	1	2	3
4	L-awtoritajiet talbuk biex toħrog twissija pubblika dwar is-sigurtà ta' xi wieħed mill-prodotti li kont qed tbiegħ	1	2	3
5	Int, bħala bejjiegħ, għamilt xi testijiet biex taċċerta ruħhek li kwalunkwe prodott li kont qed tbiegħ kienu siguri	1	2	3
6	Kwalunkwe azzjoni oħra ta' infurzar relatata mas-sigurtà tal-prodott	1	2	3

FL331 Q11 TREND STRONGLY MODIFIED

ASK Q14.2 IF "Retailers sell non-food products", CODE 2 IN D3

ASK Q14.3 IF "Retailers sell food products", CODE 1 IN D3

ASK Q14.1, Q14.4, Q14.5, Q14.6, Q14.7 TO ALL

Q14	Dawn l-istqarrijiet li ġejjin huma relatati ma' sorveljanza tal-konformità mal-liġijiet tal-konsumatur u s-sigurta` tal-prodotti. Jekk jogħġbok għidli jekk taqbel ħafna, taqbel, ma taqbilx, ma taqbel xejn ma' dawn l-istqarrijiet li ġejjin.

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Naqbel ħafna	Naqbel	Ma naqbilx	Ma naqbel xejn	Ma nafx/ebda risposta
1	L-awtoritajiet pubbliċi attivament jissorveljaw u jassiguraw li jkun hemm konformità mal-leġislazzjoni tal-konsumatur fis-settur tiegħek f'Malta	1	2	3	4	5
2	(ASK ONLY OF D3=2) L-awtoritajiet pubbliċi attivament jissorveljaw u jassiguraw li jkun hemm konformità mal-legislazzjoni dwar is-sigurtà tal-prodotti fis-settur tiegħek f'Malta	1	2	3	4	5
3	(ASK ONLY OF D3=1) L-awtoritajiet pubbliċi attivament jissorveljaw u jassiguraw li jkun hemm konformità mal-leġislazzjoni għas-sigurtà tal-ikel fis-settur tiegħek f'Malta	1	2	3	4	5
4	L-NGOs tal-konsumatur attivament jissorveljaw il-konformità mal-legislazzjoni tal-konsumatur fis-settur tiegħek f'Malta	1	2	3	4	5
5	L-entitatjiet li jirregolaw lilhom infushom attivament jissorveljaw ir-rispett lejn il-kodiċi ta' mġieba jew l-kodiċi ta' prattika fis-settur tiegħek f'Malta	1	2	3	4	5

6	Il-mezzi tax-xandir regolarment jirrapportaw dwar negozji li ma jirrispettawx il-liġijiet tal-konsumatur	1	2	3	4	5
7	Biddiltu il-prattiċi kummerċjali tagħkom minħabba storja fil-mezzi tax-xandir	1	2	3	4	5

FL331 Q13 TREND SLIGHTLY MODIFIED

ASK ALL EXCEPT FINLAND AND SWEDEN

Q15a	Taf b'xi korp ta' Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (ADR) (jiġifieri arbitraturi, medjaturi, ombudsmen, korpi ta' konċiljazzjoni, bordijiet ta' ilmenti mingħand konsumaturi, għaqdiet oħrajn li jsolvu t-tilwim barra mill-qorti) biex jiġi solvut tilwim mal-konsumaturi f'Malta?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Iva iżda inti m'intix membru ta' korp ta' ADR	1
Iva u inti membru ta' korp ta' ADR	2
Le	3
Ma nafx / Bla risposta	4

NEW BASED ON FL331 Q14a

ASK Q15b IN FINLAND ONLY

Q15b	

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14b

ASK Q15b IN SWEDEN ONLY

Q15c	

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14a TREND MODIFIED

ASK Q16a IF "Know of any Alternative Dispute Resolution (ADR) bodies", code 1 or 2 in Q15a

Q16a	Matul dawn l-aħħar sentejn, inti użajt xi korp ta' Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (ADR) (jiġifieri arbitraturi, medjaturi, ombudsmen, korpi ta' konċiljazzjoni, bordijiet ta' ilmenti mingħand konsumaturi, għaqdiet oħrajn li jsolvu t-tilwim barra mill-qorti) biex jissolva tilwim mal-konsumaturi?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Iva, f'bosta okkażjonijiet	1
Iva, darba jew darbtejn	2
Le	3
Ma nafx/ebda risposta	4

NEW

ASK Q16b in Finland only and if "know any Alternative Dispute Resolution (ADR) bodies",code 1 or 2 in Q15b

ASK Q16b in Sweden only and if "know any Alternative Dispute Resolution (ADR) bodies",code 1 or 2 in Q15ċ

Q16b	

	1
	2
	3
	4

NEW

DEMOGRAFIJA

PROG:The amount has to be entered directly in local currenct, this amount will be automatically converted into Euros (the conversion table has been sent)

D1	X’kien id-dħul totali tal-kumpanija tiegħek is-sena li għaddiet?
	(INT. : IF "DK\NA", CODE '999')

										€

FL331 D1

D2	Tuża l-mezzi ta’ bejgħ li ġejjin għall-bejgħ bl-imnut?
	(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

E-commerce\Internet	1,
Ordni bil-posta (mail order)	2,
Bejgħ bit-telefon\ ‘call center’ (minbarra e-commerce, eż. bejgħ bit-telefon, bejgħ minn fuq it-televiżjoni)	3,
Bejgħ permezz ta’ rappreżentanti li jżuru lill-konsumaturi fi djarhom	4,
Bejgħ dirett bl-imnut (eż. ħwienet)	5,
Oħrajn (DO NOT READ OUT)	6,
Ma nafx/ebda risposta	7,

FL331 D2

D4	B’liema lingwa inti tbiegħ lill-konsumatur aħħari?
	(DO NOT READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Il-Bulgaru	1,
Iċ-Ċek	2,
Il-Kroat	3,
Id-Daniż	4,
L-Olandiż	5,
L-Ingliż	6,
L-Estonjan	7,
Il-Finlandiż	8,
Il-Franċiz	9,
Il-Ġermaniż	10,
Il-Grieg	11,
L-Ungeriż	12,
L-Irlandiż	13,
It-Taljan	14,
Il-Latvjan	15,
Il-Litwan	16,
Il-Malti	17,
Il-Pollakk	18,
Il-Portugiż	19,

Ir-Rumen	20,
Is-Slovakk	21,
Is-Sloven	22,
L-Ispanjol	23,
L-Isvediż	24,
L-Iżlandiż	25,
In-Norveġiż	26,
Il-Lussemburgiż	27,
Ir-Russu	28,
Oħra	29,
Ma nafx / Bla risposta	30,

FL331 D4 MODIFIED TREND

Dan huwa it-tmiem tal-intervista. Grazzi ħafna tal-ħin tiegħek. Għal darb' oħra, jiena jisimni (ISEM). Jekk ikollok xi mistoqsijiet dwar il-validità tal-intervista jew il-kumpanija tiegħi tista' ċċempel il-Maniġer taċ-Ċentru tat-Telefon hawnhekk li jkunu jistgħu jiżgurawk dwar in-natura bona fide ta' din it-telefonata. Jekk għandek pinna f'idejk, inti tixtieq tniżżel dawn in-numri tat-telefon?

)

)

)

)

)