

ZA5942

**Flash Eurobarometer 396
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Malta (Maltesian)**

Flash Eurobarometer FL396 - L-attitudni tal-bejjiegħa bl-imnut lejn kummerċ cross border u l-ħarsien tal-konsumatur 2014

A Flash number

--	--	--	--

--

B Country

--	--

--

C Interview number

--	--	--	--	--	--

--

NACE NACE code (Sample information)

--

				NACE code - 4 digits
--	--	--	--	----------------------

--

--

SIZE Size of company (sample information)

--

				Size of company
--	--	--	--	-----------------

--

(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 deċiżjonijiet importanti f'kumpaniji madwar l-Ewropa rigward l-opinjoni tagħhom dwar temi kurrenti dwar in-negozju. Ir-rispons jintuża biex jappoġġa t-teħid ta' deċiżjonijiet u biex jifasslu 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 deċiżjonijiet importanti f'kumpaniji madwar l-Ewropa kollha rigward l-opinjoni tagħhom dwar temi kurrenti dwar in-negozju u napprezzaw ħafna l-kontribut tiegħek. Ir-rispons jintuża biex jappoġġa t-teħid ta' deċiżjonijiet u biex jifasslu 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

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

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

L-Awstrija - Ġermaniż	1
Il-Belġju - Olandiż	2
Il-Belġju - Franċiż	3
Il-Bulgarija - Bulgaru	4
Il-Kroazja - Kroat	5
Ir-Repubblika Ċeka - Ċek	6
Id-Danimarka - Daniż	7
L-Estonja - Estonjan	8
L-Estonja - Russu	9
Il-Finlandja - Finlandiż	10
Il-Finlandja - Svediż	11
Franza - Franċiż	12
Il-Ġermanja - Ġermaniż	13
Il-Greċja - Il-Grieg	14
L-Ungerija - Ungeriż	15
L-Iżlanda - Iżlandiż	16
L-Irlanda - Ingliż	17
L-Irlanda - Irlandiż	18
L-Italja - Taljan	19
Il-Latvja - Il-Latvjan	20
Il-Latvja - Russu	21
Il-Litwanja - Litwan	22
Il-Lussemburgu - Lussemburgiż	23
Il-Lussemburgu - Franċiż	24
Il-Lussemburgu - Germaniż	25
Il-Maċedonja - Maċedonjan	26
Il-Maċedonja - Albaniż	27
Malta - Bil-Malti	28
Malta - BI-Ingliż	29
Il-Montenegro - Montenegrin	30
L-Olanda - Olandiż	31
In-Norveġja - Norvegiż	32
Il-Polonja - Pollakk	33
Il-Portugall - Portugiż	34
Ir-Repubblika ta' Ċipru - Grieg	35
Ir-Rumanija - Rumun	36
Is-Slovakkja - Slovakk	37
Is-Slovenja - Sloven	38

Spanja - Katalan	39
Spanja - Spanjol	40
L-Isvezja - Svediż	41
L-Iżvizzera - Ġermaniż	42
L-Iżvizzera - Franciż	43
L-Iżvizzera - Taljan	44
It-Turkija - Tork	45
It-Turkija - Kurd	46
Il-Komunita' Ċiprijotta Turka - Tork	47
Ir-Renju Unit - Ingliz	48
L-Istati Uniti tal-Amerika - Ingliz	49

(RESPONDENT REASSURANCE) Nixtieq nassigurak li l-kooperazzjoni tiegħek hija kompletament volontarja u t-twegibiet 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 finali, jiġifieri lill-pubbliku in ġenerali?

Iva	1
Le	2

FL359 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
--	--	--	--	--	--	-----------

FL359 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
-------------------------	---

Minn 10 sa 49 impjegat	2
Minn 50 sa 249 impjegat	3
250 impjegat jew aktar	4
Ma nafx/bla risposta (DO NOT READ OUT)	5

FL359 P2b

IF LESS THAN 10 EMPLOYEES, P2b=1 or IF DOES NOT KNOW, P2b=5, STOP INTERVIEW - OTHERS GO TO P3

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

(TAQRAX - TWEĠIBA WAHDA BISS)

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

FL359 P3

ASK P3o AND P4 IF "OTHER", CODE 4 IN P3 - OTHERS GO TO D2

P3o Liema oħra?

(IKTEB)

2 | 2 | (2032,2033-2036)

FL359 P3o

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

(ONE ANSWER ONLY)

Iva	1
Le	2

FL359 P4

ASK P5a, P5b, P5c, P5d AND P5e IF "NO", CODE 2 IN P4 - IF "YES", CODE 1 IN P4 GO TO D2

--

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 tmexxi 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 (2038,2039-2058)

--

FL359 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 (2059,2060-2079)

--

FL359 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 (2080,2081-2100)

--

--

FL359 P5c

--

P5d Jekk jogħġbok nista' nivverifika li qed nitkellem ma' (ISEM MOGHTI)?

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

10 2 (2101,2102-2121)

--

FL359 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

FL359 P5e

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

ASK ALL

D2: EXCLUDE COUNTRY OF INTERVIEW FROM THE GROUP OF ANSWERS "EU MEMBER STATES"; CODE 29 - SINGLE CODE

D2 Minbarra Malta, lejn liema pajjiżi tal-UE inti tagħmel bejgħ cross border lil konsumaturi finali? "Bejgħ cross-border" huwa bejgħ lil konsumatur finali li huwa residenti fi Stat Membru tal-UE differenti minn dak tal-bejjiegħ. Dan ma jinkludix bejgħ li jsir f'punti ta' bejgħ fiżiċi.

(DO NOT READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Stati Membri tal-UE

L-Awstrija	1,
Il-Belġu	2,
Il-Bulgarija	3,
Il-Kroazja	4,
Ċipru	5,
Ir-Repubblika Ċeka	6,
Id-Danimarka	7,
L-Estonja	8,
Il-Finlandja	9,
Franza	10,
Il-Ġermanja	11,
Il-Greċja	12,
L-Ungerija	13,
L-Irlanda	14,
L-Italja	15,
Il-Latvja	16,
Il-Litwanja	17,
Il-Lussemburgu	18,
Malta	19,
L-Olanda	20,
Il-Polonja	21,
Il-Portugall	22,
Ir-Rumanija	23,
Is-Slovakkja	24,
Is-Slovenja	25,
Spanja	26,
L-Isvezja	27,
Ir-Renju Unit	28,
L-ebda pajjiż ieħor tal-UE minbarra Malta	29,
Ma nafx/bla risposta (DO NOT READ OUT)	30,

NEW

D4 Tuża l-mezzi ta' bejgħ li ġejjin għall-bejgħ bl-imnut?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

E-commerce (jiġifieri bejgħ online)	1,
Mobile commerce (jiġifieri x-xerrej jixtri permezz ta' applikazzjonijiet speċjali fuq apparati bħal mobiles, bħal smartphone jew tablet)	2,
Ordni bil-posta (mail order)	3,
Bejgħ bit-telefon 'call center' (eż. bejgħ bit-telefon, bejgħ minn fuq it-televiżjoni) minbarra e-commerce	4,
Bejgħ permezz ta' rappreżentanti li jżuru lill-konsumaturi fi djarhom	5,
Bejgħ dirett bl-imnut (eż. ħwienet)	6,
Oħrajn (DO NOT READ OUT)	7,
Ma nafx/ebda risposta (DO NOT READ OUT)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

ASK D5a IF "SELLS ONLINE AND MAKES CROSS-BORDER SALES" (D4=1 OR 2 AND D2 <>29)

D5a Jekk jogħġbok għidli liema minn dawn l-istqarrijiet li ġejjin japplikaw għalik:

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Inti tbigħ online lill-konsumaturi finali f'Malta	1,
Inti tbigħ online lill-konsumaturi finali f'pajjiżi oħra tal-UE	2,
Inti tbigħ online lill-konsumaturi finali f'pajjiżi oħra mhux fl-UE	3,
Ma nafx/Bla risposta (DO NOT READ OUT)	4,

NEW

ASK D5b IF "SELLS ONLINE BUT DOES NOT MAKE CROSS-BORDER SALES" (D4=1 OR 2 AND D2 =29)

D5b Jekk jogħġbok għidli liema minn dawn l-istqarrijiet li ġejjin japplikaw għalik:

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Inti tbigħ online lill-konsumaturi finali f'Malta	1,
Inti tbigħ online lill-konsumaturi finali f'pajjiżi oħra mhux fl-UE	2,
Ma nafx / Bla risposta (DO NOT READ OUT)	3,

NEW

ASK ALL

D6 Liema minn dawn li ġejjin tbigħ lill-konsumaturi finali? "B'ikel, aħna nifhmu: ikel li l-konsumaturi jistgħu 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 (DO NOT READ OUT)	5,

FL359 D3

ASK Q1a IF "COMPANY DOES NOT SELL ONLINE" D4 <>1 OR 2

Q1a Il-kumpanija tiegħek hija interessata li tibda tbigħ online fit-12-il xahar li ġejjin?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Iva, lill-konsumaturi f'Malta biss	1
Iva, lill-konsumaturi f'pajjiżi oħra tal-UE biss	2
Iva, kemm lill-konsumaturi f'Malta kif ukoll f'pajjiżi oħra tal-UE	3
Le	4
Ma nafx/bla risposta (DO NOT READ OUT)	5

NEW

ASK Q1b IF "COMPANY DOES SELL ONLINE" D4=1 OR 2

Q1b Il-kumpanija tiegħek qed tippjana li tkompli tbigh online fit-12-il xahar li gejjin?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Iva, lill-konsumaturi f'Malta biss	1
Iva, lill-konsumaturi f'pajjiżi oħra tal-UE biss	2
Iva, kemm lill-konsumaturi f'Malta kif ukoll f'pajjiżi oħra tal-UE	3
Le	4
Ma nafx/bla risposta (DO NOT READ OUT)	5

NEW

ASK ALL

Q2 Inti tgħid li l-kumpanija tagħkom hija kunfidenti biex tbigh online?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Iva, iżda meta tbigh lill-konsumaturi f'Malta biss	1
Iva, iżda meta tbigh lill-konsumaturi f'pajjiżi oħra tal-UE biss	2
Iva, kemm meta tbigh lill-konsumaturi f'Malta kif ukoll f'pajjiżi oħra tal-UE	3
Le	4
Ma nafx/bla risposta (DO NOT READ OUT)	5

NEW

ASK Q3a IF "COMPANY DOES SELL ONLINE" (D4=1 OR 2)

Q3a: ROTATE STATEMENTS 1 TO 10

Q3a Kemm huma importanti l-ostakli li gejjin fl-iżvilupp ta' bejgħ online lejn pajjiżi oħra tal-UE mill-kumpanija tiegħek?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Importanti ħafna	Pjuttost importanti	Mhux importanti ħafna	Importanti xejn	Ma nafx/Bla risposta (DO NOT READ OUT)
--	--	---------------------	------------------------	-----------------------------	--------------------	-------------------------------------------------------

1	Differenzi f'regolamenti nazzjonali ta' taxxa (eż regoli tal-VAT)	1	2	3	4	5
2	Differenzi f'regoli nazzjonali dwar il-ħarsien tal-konsumatur	1	2	3	4	5
3	Differenzi fil-liġi nazzjonali dwar il-kuntratti	1	2	3	4	5

4	Spejjeż ogħla ta' kunsinna transkonfinali meta mqabblin ma' kunsinna domestika	1	2	3	4	5
5	Spejjeż potenzjalment aktar għoljin fir-riżoluzzjoni ta' lmenti u tilwim transkonfinali	1	2	3	4	5
6	Riskju ogħla ta' frodi u nuqqas ta' pagamenti f'bejgħ cross-border	1	2	3	4	5
7	Spejjeż żejda minħabba differenzi fil-lingwa	1	2	3	4	5
8	Spejjeż żejda marbuta mas-servizz wara l-bejgħ (aftersales) fi transazzjonijiet transkonfinali	1	2	3	4	5
9	Restrizzjonijiet fuq bejgħ transkonfinali imponuti minn min jimmanifattura jew mill-fornituri	1	2	3	4	5
10	Spejjeż ogħla ta' trasport minħabba distanza ġeografika	1	2	3	4	5

NEW

ASK Q3b IF "COMPANY DOES NOT SELL ONLINE" D4 <>1 OR 2

Q3b: ROTATE STATEMENTS 1 TO 8

Q3b Kemm huma importanti l-ostakli li ġejjin fl-iżvilupp ta' bejgħ online mill-kumpanija tiegħek?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Importanti ħafna	Pjuttost importanti	Mhux importanti ħafna	Importanti xejn	Ma nafx/Bla risposta (DO NOT READ OUT)
--	--	------------------	---------------------	-----------------------	-----------------	----------------------------------------

1	Regoli addizzjonali dwar ħarsien tal-konsumatur	1	2	3	4	5
2	Spejjeż ogħla għad-delivery	1	2	3	4	5
3	Spejjeż potenzjalment aktar għoljin fir-riżoluzzjoni ta' lmenti u disputi online	1	2	3	4	5
4	Riskju ogħla ta' frodi u nuggas ta' pagament	1	2	3	4	5

5	Aktar spejjeż għas-servizz ta' wara l-bejgħ (aftersales service)	1	2	3	4	5
6	Aktar bżonn ta' ħiliet fl-IT	1	2	3	4	5
7	Aktar bżonn ta' kapital għal investiment fl-iżvilupp ta' applikazzjonijiet tal-IT	1	2	3	4	5
8	In-natura tan-negozju tiegħek	1	2	3	4	5

NEW

ASK Q4 IF "RETAILERS SELL NON-FOOD PRODUCTS", CODE 2 IN D6

Q4 "Is-sigurtà tal-prodott" tirreferi għal prodott għall-konsumatur biss u ma tinkludix prodott industrijali. Prodott li mhumiex siguri huma dawk li ma jikkonformawx mal-istandards tas-sigurtà. Hawnhekk mhux qed nitkellmu dwar ngħidu aħna xkubetti jew skieken. Meta taħseb fuq il-prodott kollha li ma jinkludux ikel li huma disponibbli fis-suq tiegħek f'Malta bħalissa, taħseb li ... ?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Essenzjalment il-prodott kollha li ma jinkludux ikel huma siguri	1
Mill-prodott li ma jinkludux ikel, numru żgħir mhumiex siguri	2
Mill-prodott li ma jinkludux l-ikel, numru sinifikanti mhumiex siguri	3
Ma nafx/ebda risposta (DO NOT READ OUT)	4

FL359 Q11

ASK ALL

Q5 Immaġina li 18-il xahar ilu konsumatur xtara oġġett ġdid li jservi fit-tul u dan jinkiser bla ebda tort min-naħa tiegħu. Ma xtarax jew ibbenefika minn xi garanzija kummerċjali estiża. Għandu dritt li dan l-oġġett jissewwa jew jingħata ieħor b'xejn?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Iva	1
Le	2
Jiddependi mill-prodott	3
Ma nafx/ebda risposta (DO NOT READ OUT)	4

NEW

Q6: ROTATE STATEMENTS 1 TO 4

Q6 Ser naqralek 4 stqarrijiet rigward il-leġislazzjoni f'Malta marbuta ma' prattiċi kummerċjali. Uħud minnhom huma ipprojbiti u oħrajn mhumiex. Għal kull stqarrija, tista' jekk jogħġbok tgħidli jekk taħsibx dan hux ipprojbit jew le?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Ipprojbitt	Mhux ipprojbitt	Ma nafx/ebda risposta (DO NOT READ OUT)
1	Tinkludi invoice jew dokument simili biex titlob il-ħlas f'materjal ta' riklamar	1	2	3
2	Tagħmel kampanja promozzjonali fejn tgħid "Noffru skont ta' 60%" għalkemm il-prodotti offruti bi skont ta' 60% huma kważi out of stock	1	2	3
3	Tipromwovi prodott għat-tfal billi timmira direttament għall-ġenituri fir-reklami	1	2	3
4	Tiddekrivi 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

FL359 Q7 MODIFIED TREND

ASK Q7a IF COMPANY DOES SELL IN OTHER EU COUNTRIES (D2 <>29)

Q7a: ROTATE STATEMENTS 1 TO 5; CODE 3 - SINGLE CODE

Q7a Jekk jogħġbok għidli jekk iltqajtx ma' dawn il-prattiċi kummerċjali iġusti minn kompetituri tiegħek fl-aħħar 12-il xahar:

(READ OUT - MAX. 2 ANSWERS PER LINE)

		Iva, f'Malta	Iva, f'pajjiż ieħor tal-UE	Le	Ma nafx/Bla risposta (DO NOT READ OUT)
1	Joffru prodott bħala bla ħlas anki jekk dawn jinkludu spejjeż sostanzjali	1,	2,	3,	4,
2	Jagħmlu pressjoni fuq il-konsumaturi b'telefonati jew messaġġi kummerċjali persistenti	1,	2,	3,	4,
3	Jirreklamaw b'mod falz li prodott huwa disponibbli biss għal perjodu limitat	1,	2,	3,	4,
4	Jiktbu reviews foloz li huma fil-fatt reklami moħbija jew attakki moħbija fuq kompetituri	1,	2,	3,	4,
5	Jibagħtu prodott mhux mitluba lill-konsumaturi, u jitolbuhom iħallsu għall-prodott	1,	2,	3,	4,
6	Prattiċi kummerċjali iġusti oħra	1,	2,	3,	4,

NEW

ASK Q7b IF COMPANY DOES NOT SELL IN OTHER EU COUNTRIES (D2 =29)

Q7b: ROTATE STATEMENTS 1 TO 5

Q7b Jekk jogħġbok għidli jekk iltqajtx ma' dawn il-prattiċi kummerċjali ingusti minn kompetituri tiegħek f'Malta fl-aħħar 12-il xahar:

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Iva	Le	Ma nafx/bla risposta (DO NOT READ OUT)
--	--	-----	----	----------------------------------------

1	Joffru prodotti bħala bla ħlas anki jekk dawn jinkludu spejjeż sostanzjali	1	2	3
2	Jagħmlu pressjoni fuq il-konsumaturi b'telefonati jew messaġġi kummerċjali persistenti	1	2	3
3	Jirreklamaw b'mod falz li prodott huwa disponibbli biss għal perjodu limitat	1	2	3
4	Jiktbu reviews foloz li huma fil-fatt reklami moħbija jew attacki moħbija fuq kompetituri	1	2	3
5	Jibagħtu prodotti mhux mitluba lill-konsumaturi, u jitolbuhom iħallsu għall-prodotti	1	2	3
6	Prattiċi kummerċjali ingusti oħra	1	2	3

NEW

ASK Q8.5 ONLY IF 'RETAILER SELLS NON-FOOD PRODUCTS', CODE 2 in D6

ASK Q8.1, Q8.2, Q8.3 and Q8.4 TO ALL

Q8: ROTATE STATEMENTS 1 TO 5

Q8 Jekk jogħġbok għidli jekk taqbel ħafna, taqbel, ma taqbilx, ma taqbel xejn ma' dawn l-istqarrijiet li ġejjin. F'Malta:

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY) (REPEAT 'In Malta:' before each item)

		Naqbel ħafna	Naqbel	Ma naqbilx	Ma naqbel xejn	Ma nafx/ebda risposta (DO NOT READ OUT)
--	--	--------------	--------	------------	----------------	-----------------------------------------

1	L-awtoritajiet pubbliċi jissorveljaw attivament u jassiguraw li jkun hemm konformità mal-leġislazzjoni tal-konsumatur fis-settur tiegħek	1	2	3	4	5
2	L-NGOs tal-konsumatur jissorveljaw attivament il-konformità mal-legislazzjoni tal-konsumatur fis-settur tiegħek	1	2	3	4	5
3	L-entitajiet li jirregolaw lilhom infushom jissorveljaw attivament ir-rispett lejn il-kodiċi ta' mgħiba jew l-kodiċi ta' Prattika fis-settur tiegħek	1	2	3	4	5
4	Il-mezzi tax-xandir regolarment jirrapportaw dwar negozji li ma jirrispettawx il-liġijiet tal-konsumatur fis-settur tiegħek	1	2	3	4	5
5	L-awtoritajiet pubbliċi jissorveljaw attivament u jassiguraw li jkun hemm konformità mal-legislazzjoni dwar is-sigurtà tal-prodotti fis-settur tiegħek	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

ASK ALL

Q9: ROTATE STATEMENTS 1 TO 2

Q9 Fir-rigward tas-sigurtà tal-prodott, jekk jogħġbok għidli jekk xi wieħed minn dawn seħħ fis-settur tiegħek fl-aħħar 24 xahar:

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Iva	Le	Ma nafx/Bla risposta (DO NOT READ OUT)
--	--	-----	----	----------------------------------------

1	L-awtoritajiet pubbliċi talbu t-tneħħija jew il-ġbir lura ta' prodotti	1	2	3
2	L-awtoritajiet pubbliċi ħarġu twissijiet pubbliċi rigward sigurtà ta' prodotti	1	2	3

NEW

Q10: ROTATE STATEMENTS 1 TO 3

Q10 Se naqralek tliet stqarrijiet dwar konformità mal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur f'Malta. Jekk jogħġbok għidli jekk taqbel ħafna, taqbel, ma taqbilx, ma taqbel xejn ma' kull waħda minnhom:

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Naqbel totalment	Naqbel	Ma naqbilx	Ma naqbel xejn	Ma nafx/Bla risposta (DO NOT READ OUT)
1	Il-kompetituri tiegħek jikkonformaw mal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur	1	2	3	4	5
2	Huwa faċli tikkonforma mal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur fis-settur tiegħek	1	2	3	4	5
3	L-ispejjeż tal-konformità mal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur fis-settur tiegħek huma raġjonevoli	1	2	3	4	5

NEW

ASK Q11 IF COMPANY DOES SELL IN OTHER EU COUNTRIES (D2 <>29)

Q11: ROTATE STATEMENTS 1 TO 3

Q11 Se naqralek stqarrijiet simili dwar konformità mal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur f'pajjiżi oħra tal-UE. Jekk jogħġbok għidli jekk taqbel ħafna, taqbel, ma taqbilx, ma taqbel xejn ma' kull waħda minnhom:

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Naqbel totalment	Naqbel	Ma naqbilx	Ma naqbel xejn	Ma nafx/Bla risposta (DO NOT READ OUT)
1	Kumpaniji li jikkompetu miegħek f'pajjiżi oħra tal-UE jikkonformaw mal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur	1	2	3	4	5

2	Huwa faċli li tikkonforma mal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur fis-settur tiegħek f'pajjiżi oħra tal-UE	1	2	3	4	5
3	L-ispejjeż tal-konformità mal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur fis-settur tiegħek huma raġjonevoli f'pajjiżi oħra tal-UE	1	2	3	4	5

NEW

ASK ALL

Q12 Jekk jogħġbok għidli jekk taqbel hafna, taqbel, ma taqbilx, ma taqbel xejn ma' din l-istqarrija li ġejja:

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

		Naqbel totalment	Naqbel	Ma naqbilx	Ma naqbel xejn	Ma nafx/Bla risposta (DO NOT READ OUT)
--	--	------------------	--------	------------	----------------	----------------------------------------

1	Hafna dikjarazzjonijiet ambjentali (environmental claims) dwar oġġett jew servizz fis-settur tiegħek f'Malta huma ta' min jorbot fuqhom	1	2	3	4	5
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	---

NEW

ASK Q13a TO ALL EXCEPT FINLAND and SWEDEN

Q13a Taf b'xi korp ta' Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (jigifieri arbitraturi, medjaturi, ombudsmen jew korpi oħra li jsolvu t-tilwim barra mill-qorti) biex jiġi solvut tilwim mal-konsumaturi f'Malta?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Iva, u inti lest jew obbligat li tużahom	1
Iva, imma m'intix lest li tużahom	2
Iva, imma dawk il-korpi ta' Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim ma jkopru tilwim rigward in-negożju tiegħek	3
Le	4
Ma nafx/Bla risposta (DO NOT READ OUT)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

ASK Q13b IN FINLAND ONLY

Q13b

	1
	2
	3
	4
	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

ASK Q13c IN SWEDEN ONLY

Q13c

	1
	2
	3
	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

ASK ALL EXCEPT FINLAND AND SWEDEN

Q14a: ROTATE ITEMS 1 TO 5; CODE 7 - SINGLE CODE

Q14a Matul l-aħħar 12-il xahar, il-kumpanija tiegħek irċeviet ilmenti minn konsumaturi f'Malta?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Iva, permezz ta' customer service in-house	1,
Iva, permezz ta' organizzazzjonijiet mhux governattivi għall-konsumaturi	2,
Iva, permezz ta' awtoritajiet pubbliċi	3,
Iva, permezz ta' korpi ta' Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (bħal ombudsmen, bord għall-ilmenti tal-konsumaturi, arbitraturo, medjaturi jew korpi oħra barra mill-qorti)	4,
Iva, permezz ta' qrati	5,
Iva, permezz ta' mezzi oħra	6,
Ma rċevajtux ilmenti (DO NOT READ OUT)	7,
Ma nafx/bla risposta (DO NOT READ OUT)	8,

NEW

ASK Q14b IN FINLAND ONLY

Q14b: ROTATE ITEMS 1 TO 5; CODE 7 - SINGLE CODE

Q14b

	1,
	2,

	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
	8,

NEW

ASK Q14c IN SWEDEN ONLY

Q14c: ROTATE ITEMS 1 TO 5; CODE 7 - SINGLE CODE

Q14c

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

NEW

ASK Q15 IF COMPANY DOES SELL IN OTHER EU COUNTRIES (D2 <>29)

Q15: ROTATE ITEMS 1 TO 7; CODE 9 - SINGLE CODE

Q15 Matul l-aħħar 12-il xahar, il-kumpanija tiegħek irċeviet lmenti minn konsumaturi f'pajjiżi oħra tal-UE?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Iva, permezz ta' customer service in-house	1,
Iva, permezz ta' Ċentri Ewropej għall-Konsumaturi	2,
Iva, permezz ta' organizzazzjonijiet mhux governattivi għall-konsumaturi	3,
Iva, permezz ta' awtoritajiet pubbliċi	4,
Iva, permezz ta' korpi ta' Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (bħal ombudsmen, bord għall-ilmenti tal-konsumaturi, arbitratari, medjaturi jew korpi oħra barra mill-qorti)	5,
Iva, permezz tal-Proċedura Ewropea għal Talbiet Żgħar (European Small Claims Procedure)	6,
Iva, permezz ta' qrati (minbarra l-Proċedura Ewropea għal Talbiet Żgħar)	7,
Iva, permezz ta' mezzi oħra	8,
Ma rċevajtux ilmenti (DO NOT READ OUT)	9,
Ma nafx/bla risposta (DO NOT READ OUT)	10,

NEW

ASK Q16 ONLY TO RETAILERS WHO HAVE RECEIVED COMPLAINTS FROM CONSUMERS LOCATED IN THEIR OWN COUNTRY (Q14 <>7, 8)

Q16: ROTATE ITEMS 1 TO 6

Q16 X'tip ta' lmenti rċeviet il-kumpanija tiegħek minn konsumaturi f'Malta matul l-aħħar 12-il xahar? Kienu lmenti...

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

dwar il-prodott innifsu	1,
dwar tqassim tard jew nuqqas ta' tqassim	2,
dwar termini kuntrattwali	3,
dwar spejjeż addizzjonali	4,
dwar is-sigurtà tal-prodotti	5,
dwar rimedji offruti mill-kumpanija wara lment	6,
Oħrajn (DO NOT READ OUT)	7,
Ma nafx/bla risposta (DO NOT READ OUT)	8,

NEW

ASK Q17 ONLY TO RETAILERS SELLING TO OTHER EU COUNTRIES AND WHO HAVE RECEIVED COMPLAINTS FROM CONSUMERS LOCATED IN OTHER EU COUNTRIES (D2 <>29 AND Q15<>9, 10)

Q17: ROTATE ITEMS 1 TO 6

Q17 X'tip ta' lmenti rċeviet il-kumpanija tiegħek minn konsumaturi f'pajjiżi oħra tal-UE matul l-aħħar 12-il xahar? Kienu lmenti...

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

dwar il-prodott innifsu	1,
dwar tqassim tard jew nuqqas ta' tqassim	2,
dwar termini kuntrattwali	3,
dwar spejjeż addizzjonali	4,
dwar is-sigurtà tal-prodotti	5,
dwar rimedji offruti mill-kumpanija wara lment	6,
Oħrajn (DO NOT READ OUT)	7,
Ma nafx/bla risposta (DO NOT READ OUT)	8,

NEW

DEMOGRAFIJA

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

D1 X'kien id-dhul totali tal-kumpanija tiegħek is-sena li għaddiet?

(INT. : IF "DK\NA", CODE '999')

€

FL359 D1

D3: READ OUT: "Li tbigħ b'lingwa oħra" tfisser aktar milli jkollok impjegat f'hanut li jaf jgħid xi kliem b'lingwa barranija mat-turisti. Tfisser li jkollok termini u kundizzjonijiet disponibbli b'dik il-lingwa, struzzjonijiet għall-użu/manwal b'dik il-lingwa, katalgu tal-prodott, verżjoni tal-websajt b'dik il-lingwa...

D3 B'liema lingwi inti tbiegħ lill-konsumatur finali?

(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-Franċiż	9,
Il-Ġermaniż	10,
Il-Grieg	11,
L-Ungeriz	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-Norvegiż	26,
Il-Lussemburgiż	27,
Ir-Russu	28,
Oħra	29,
Ma nafx/Bla risposta (DO NOT READ OUT)	30,

FL359 D4

Dan huwa t-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 ta' 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?

)

)

)

)

)

