

**ZA5215**

**Flash Eurobarometer 278  
(Business Attitudes towards Enforcement and Redress  
in the Internal Market)**

**Country Specific Questionnaire  
Finland**

---

# Flash 278

## Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

---

### B. Screeners

#### B1. Myykö yrityksenne suoraan loppukuluttajille?

- Kyllä ..... 1
- Ei..... 2
- [EOS/EV]..... 9

[ELLEI KYLLÄ, HAASTATTELU PÄÄTETTÄVÄ]

#### B2. Miten monta työntekijää yrityksessänne on?

- .... Työntekijöitä
- [EOS/EV]..... 9999

[JOS ALLE 10, HAASTATTELU PÄÄTETTÄVÄ]

### C. Demos / background

#### C1. Mikä oli yritystenne liikevaihto vuonna 2008? (Tai jos mahdollista tietokannasta)

- .... €
- Kieltäytyi ..... 8888
- [EOS/EV]..... 9999

#### C2. Onko yrityksessänne lakiasianpalvelua tai juristia?

- Kyllä ..... 1
- Ei..... 2
- [EOS/EV]..... 9

#### C3. Mitä seuraavista myyntikanavista käytätte?

- Myynti paikan päällä ..... 1
- Internet..... 2
- Puhelinmyynti..... 3
- Postimyynti ..... 4
- Ovelta ovelle -myynti ..... 5
- Muu ei paikan päällä tapahtuva myyntikanava..... 6
- [EOS/EV]..... 9

**C4. Mikä seuraavista tuotekategorioista on myynnisänne suurin? (Jos ei saatavissa NACE-tunnuksen kautta)**

- Ruoka ja juoma..... 1
- Vaatteet, jalkineet ja asusteet (korut ja kosmetiikka mukaan lukien)..... 2
- Huonekalut, kalustus ja sisustus (tee-se-itse -tuotteet ja huoltotuotteet mukaan lukien) ..... 3
- Kodinkoneet, sähkölaitteet ja tietotekniikka..... 4
- Vapaa-ajan tavarat (esim. kirjat, audiovisuaalinen aineisto, lelut...)..... 5
- Autot, moottoriajoneuvot ja osat ..... 6
- Muut tavarat..... 7
- Rahoituspalvelut ..... 8
- Tietoliikennepalvelut ..... 9
- Energia- tai siirtopalvelut ..... 10
- Hotelli- ja ravitsemusala ..... 11
- Muut palvelut..... 12
- [EOS/EV]..... 99

**C5. Paitsi Suomessa, monessako EU-maassa yhtiöllänne on tytäryhtiöitä tai vähittäismyymintipisteitä?**

- ..... Maat
- [EOS/EV]..... 99

**C6. Kuinka monessa EU-maassa teette tällä hetkellä rajat ylittävää kuluttajakauppaa?**

**Määritelmämme mukaisesti rajat ylittävä myynti on puhelimitse, postitse, verkossa tai kotona tapahtuvaa myyntiä loppukuluttajille (ts. suurelle yleisölle), jotka asuvat muussa kuin myyjän kotimaana olevassa EU-maassa. Myytävien tuotteiden alkuperämaalla ei ole merkitystä. Olennaista on se, asuuko loppukuluttaja kaupantekohetkellä eri EU-maassa kuin myyjä. Myymälässä suoritettava myynti toisessa EU-maassa asuville ja loma- tai ostosmatkalla oleville ihmisille ei ole rajat ylittävää myyntiä.**

- Myyn ainoastaan kuluttajille Suomessa..... 0
- ..... Maat
- [EOS/EV]..... 99

**C7. Mikäli kuluttajien kanssa käytävää kauppaa sääntelevä lainsäädäntö olisi sama kaikissa 27 EU:n jäsenmaassa, kuinka moneen EU-maahan olisitte kiinnostunut lopullisille kuluttajille suuntautuvasta rajat ylittävästä myynnistä?**

- ei yksikään, me emme ole kiinnostuneita rajat ylittävästä myynnistä..... 0
- ..... Maat
- [EOS/EV]..... 99

**A. Proposed questions for 2009 questionnaire**

Ennen haastattelun alkua, selvitä haastateltaville että:

**“Kuluttajalainsäädäntö” tulisi käsittää kuluttajien taloudellisiin intresseihin liittyväksi lainsäädännöksi, johon ei sisälly tuoteturvallisuus. Kun kysymykset liittyvät tuoteturvallisuuteen, siitä mainitaan nimenomaisesti.**

**“Tuoteturvallisuus” liittyy vain kuluttajatuotteisiin. Se ei käsitä teollisuustuotteita eikä ruokaa. Turvattomat tuotteet ovat tuotteita, jotka eivät täytä turvallisuusvaatimuksia, eivät kiväärejä tai veitsiä.**

**“Kuluttajaviranomaiset” ovat kansallisia, alueellisia ja paikallisia julkisia viranomaisia, jotka suorittavat markkinavalvontaa ja muita toimia, joiden tarkoitus on varmistaa kuluttaja- ja tuoteturvallisuuslainsäädännön noudattaminen.**

### Information & awareness of legal obligations towards consumers

#### TREND

**A1. Miten hyvin olette informoitu lakisäateisistä velvoitteistanne kuluttajia kohtaan, jotka tulevat maanne kuluttajansuojasta?**

**Kuluttajalainsäädännöllä tarkoitamme lainsäädäntöä, joka liittyy kuluttajien taloudellisiin intresseihin, eikä siihen sisälly tuoteturvallisuus. Kun kysymykset liittyvät tuoteturvallisuuteen, se mainitaan nimenomaisesti.**

**Kaikki vastaukset ovat ehdottoman nimettöminä.**

- Täysin informoitu ..... 1
- Hyvin informoitu ..... 2
- Ette kovin hyvin informoitu tai ..... 3
- ette lainkaan informoitu? ..... 4
- [EOS/EV]..... 9

#### NEW

**A2. Ja miten hyvin informoituja uskotte kuluttajien olevan maanne kuluttajalainsäädäntöön perustuvista oikeuksistaan?**

- Täysin informoitu ..... 1
- Hyvin informoitu ..... 2
- Ette kovin hyvin informoitu tai ..... 3
- ette lainkaan informoitu? ..... 4
- [EOS/EV]..... 9

#### MODIFIED TREND

**A3. Miten hyvin olette informoitu tuoteturvallisuuslainsäädännöstä?**

**“Tuoteturvallisuudella” tarkoitamme vain kuluttajatuotteisiin liittyviä asioita. Se ei käsitä teollisuustuotteita eikä ruokaa. Turvattomilla tuotteilla tarkoitamme tuotteita, jotka eivät täytä turvallisuusvaatimuksia, emme tuotteita, jotka ovat luonteeltaan turvattomia, kuten kiväärit tai veitset.**

- Täysin informoitu ..... 1
- Hyvin informoitu ..... 2
- Ette kovin hyvin informoitu tai ..... 3
- ette lainkaan informoitu? ..... 4

- Ei asiaankuuluva koska ette myy tuotteita..... 5
- [EOS/EV]..... 9

TREND

**A4. Tiedättekö, mistä voitte löytää tai hankkia joko oman maanne tai muiden EU-maiden kuluttajalainsäädäntöä koskevaa olennaista tietoa ja neuvoja?**

[LUE ÄÄNEEN - USEAMPI VASTAUS ON MAHDOLLINEN]

- Kyllä, koskien oman maani lainsäädäntöä..... 1
- Kyllä, koskien muiden EU-maiden lainsäädäntöä ..... 2
- [Kyllä, mainitsi erityisesti Euroopan kuluttajakeskuksen] ..... 3
- En, en oman maani enkä muiden EU-maiden osalta ..... 4
- [EOS/EV]..... 9

NEW

**A5. Oletteko viimeisen kahden vuoden aikana aktiivisesti hakenut tietoa tai neuvoja kuluttajalainsäädännöstä (esimerkiksi olemalla yhteydessä kuluttajaviranomaisiin kirjallisesti tai puhelimitse, tai tutkimalla verkkosivustoja?)**

- Kyllä ..... 1
- Ei, minulla on jo tämä tieto eikä sitä ollut tarpeen hakea ..... 2
- Ei, koska en tarvinnut tätä tietoa..... 3
- Ei, koska en tiedä, mistä hankkia tätä tietoa..... 4
- Ei, vaikka sellaisesta tiedosta olisi hyötyä..... 5
- Ei, muista syistä..... 6
- [EOS/EV]..... 9

**Knowledge of consumer legislation**

NEW

**A6.**

IF COUNTRY= FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI

**Kun kyseessä on etämyynti, eli siis tuotteen ostaminen internetin kautta, puhelinmyynnistä tai postimyyntistä, mikä on harkinta-ajan pituus maassanne?**

**Miten monta KALENTERI päivää se on?**

.....Kalenteripäivää

Harkinta-aika tarkoittaa kuluttajan laillista oikeutta palauttaa internetin kautta, puhelinmyynnistä tai postimyyntistä ostamansa tuote tietyn ajan kuluessa maksamatta sakkoa.

NEW

**A7. Täydentäkää seuraava väittämä oikein.**

**Kuluttajalla on oikeus vaatia, että viallinen tuote korvataan tai korjataan... (Sovitetaan kansallisesti)**

- 1 vuoden kuluessa alkuperäisestä ostopäivästä, vai..... 1
- 2 vuoden kuluessa alkuperäisestä ostopäivästä, vai..... 2
- Vähintään kahden vuoden kuluessa alkuperäisestä ostopäivästä, ja joidenkin nimenomaisten tuotteiden kohdalla pitempään?..... 3

- [Ei mikään näistä] ..... 4
- [EOS/EV]..... 9

NEW

**A8. Kertoisitteko, ovatko seuraavat kaupalliset menettelyt kiellettyjä vai eivät Suomessa?**

- Kielletty ..... 1
  - Ei kielletty..... 2
  - [EOS/EV]..... 9
- A. Laskun tai vastaavan maksua koskevan asiakirjan sisällyttäminen markkinointiaineistoon ..... 1 2 9
- B. Tuotteiden mainostaminen hyvin alhaiseen hintaan muuhun tarjontaan verrattuna ilman, että myytävänä on kohtuullista määrää tuotteita..... 1 2 9
- C. Liioittelevien väitteiden esittäminen mainoksessa..... 1 2 9
- D. Tuotteen kuvaileminen “ilmaiseksi”, vaikka se on vapaasti tarjolla vain asiakkaille, jotka soittavat maksulliseen puhelinnumeroon ..... 1 2 9

NEW

**A9. Kertoisitteko, ovatko seuraavat tuoteturvallisuuteen liittyvät väittämät oikein vaiko eivät?**

- Oikein ..... 1
  - Ei oikein ..... 2
  - [EOS/EV]..... 9
- A. Viranomaisten pyynnöstä jälleenmyyjien on oltava yhteistyössä viranomaisten kanssa toimittamiensa tuotteiden aiheuttamien riskien torjumiseksi..... 1 2 9
- B. Jälleenmyyjien on välittömästi ilmoitettava viranomaisille myynnissään olevasta turvattomasta tuotteesta. .... 1 2 9
- C. Jälleenmyyjien on välittömästi kutsuttava takaisin turvattomat tuotteet asiakkailtaan..... 1 2 9
- D. Jälleenmyyjien tulisi ilmoittaa viranomaisille turvattomien tuotteiden valmistajien/maahantuojien yhteystiedot ..... 1 2 9

**Compliance with consumer legislation**

NEW

**A10. Oletteko viimeisen 12 kuukauden aikana kohdannut kilpailijoidenne tekemiä vilpillisiä mainoksia, väitteitä tai tarjouksia?**

**Vilpillinen mainonta pyrkii saamaan rahaa myymättä mitään.**

- Kyllä, monesti..... 1
- Kyllä, kerran tai kahdesti ..... 2
- Ei ..... 3
- [Ei sovellettavissa]..... 8
- [EOS/EV]..... 9

NEW

**A11. Oletteko viimeisen 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 asiallisesti paikkansa pitävää tietoa harhaanjohtavalla tavalla.**

- Kyllä, monesti..... 1
- Kyllä, kerran tai kahdesti..... 2
- Ei..... 3
- [EOS/EV]..... 9

NEW

**A12. Onko tietoonne viimeisen 12 kuukauden aikana tullut, että kilpailijanne olisivat tietoisesti myyneet turvattomia tuotteita?**

- Kyllä, monesti..... 1
- Kyllä, kerran tai kahdesti..... 2
- Ei..... 3
- Ei koske minua, koska en myy tuotteita ..... 4
- [EOS/EV]..... 9

NEW

**A13. Onko viimeisen 12 kuukauden aikana tietoonne tullut, että kilpailijanne ovat yrittäneet kohtuuttomasti pakottaa tai painostaa kuluttajia ostamaan jotain tai allekirjoittamaan sopimuksen?**

- Kyllä, monesti..... 1
- Kyllä, kerran tai kahdesti..... 2
- Ei..... 3
- [EOS/EV]..... 9

NEW

**A14. Onko viimeisen 12 kuukauden aikana tietoonne tullut, että kilpailijanne ovat käyttäneet kuluttajasopimusehtoja, joita te pidätte kohtuuttomina?**

**Kohtuuttomat sopimusehdot ovat ehtoja, jotka aiheuttavat merkittävän epätasapainon osapuolten sopimuksesta syntyvien oikeuksien ja velvoitteiden välille kuluttajan vahingoksi.**

- Kyllä, monesti..... 1
- Kyllä, kerran tai kahdesti..... 2
- Ei..... 3
- [EOS/EV]..... 9

NEW

**A15. Nyt, kun ajatellaan kaikkea kuluttajien taloudellisiin intresseihin liittyvää lainsäädäntöä, kertoisitko oletteko seuraavista väittämistä täysin samaa mieltä - samaa mieltä - eri mieltä - täysin eri mieltä.**

**Vahvistaisin vielä kerran, että kaikki vastaukset pidetään ehdottoman nimettöminä.**

- Täysin samaa mieltä .....	1
- Samaa mieltä.....	2
- Eri mieltä .....	3
- Täysin eri mieltä .....	4
- [EOS/EV].....	9
A. Noudatatte kuluttajalainsäädäntöä .....	1 2 3 4 9
B. Kilpailijanne noudattavat kuluttajalainsäädäntöä. ....	1 2 3 4 9

## NEW CORE

**A16. Liittyen kuluttajalainsäädäntöön, onko mitään seuraavista tapahtunut kahden viime vuoden aikana?**

(Useampi vastaus mahdollinen, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Kyllä .....	1
- Ei.....	2
- [Ei sovellettavissa].....	8
- [EOS/EV].....	9
A. Kuluttajaviranomaiset ottivat teihin yhteyttä valtakunnallista myyntiänne koskevan yleisvalvonnan puitteissa. ....	1 2 8 9
[JOS MAA EI OLE AT TAI DE]	
B1. Kuluttajaviranomaiset ottivat teihin yhteyttä valtakunnallista myyntiänne koskevan erillisvalvonnan yhteydessä. ....	1 2 8 9
[JOS MAA ON AT TAI DE]	
B2. Kuluttajaviranomaiset tai kuluttajajärjestöt ottivat teihin yhteyttä valtakunnallista myyntiänne koskevan erillisvalvonnan yhteydessä.	
[JOS MAA EI OLE AT TAI DE]	
C1. Joku kilpailijanne on ollut kuluttajaviranomaisten valvonnan kohteena. ....	1 2 8 9
[JOS MAA ON AT TAI DE]	
C2. Joku kilpailijanne on ollut kuluttajaviranomaisten tai kuluttajajärjestöjen valvonnan kohteena.	
D. Kuluttajaviranomaiset (tai kuluttajajärjestöt) ovat ilmoittaneet teille, että katsovat teidän rikkovan kuluttajalainsäädäntöä. Esimerkiksi tapaamisessa viranomaisen kanssa tai viranomaiselta saadulla puhelulla, lähettämällä teille kirjeen tai sähköpostia ilmoittaen lainsäädännön noudattamatta jättämisestä, tai viemällä teidät oikeuteen, tai kieltotuomion kautta. ....	1 2 8 9
E. Kuluttajaviranomaiset (tai kuluttajajärjestöt) ovat ilmoittaneet jollekin kilpailijallenne, että ne katsovat kilpailijoidenne rikkovan kuluttajalainsäädäntöä.....	1 2 8 9
F. Itsesääntelyelin on määrännyt teille sanktion sovittujen toimintaohjeiden / menettelytapohjeiden noudattamatta jättämisestä.....	1 2 8 9
G. Olette saanut median kautta tietää kuluttajalainsäädännön rikkomisesta markkinoillanne. ....	1 2 8 9



H. Kuluttajaviranomaiset ottivat teihin yhteyttä rajat ylittävää myyntiänne koskevan yleisvalvonnan puitteissa. ....	1 2 8 9
[JOS MAA EI OLE AT TAI DE]	
I1. Kuluttajaviranomaiset ottivat teihin yhteyttä rajat ylittävää myyntiänne koskevan erillisvalvonnan yhteydessä. ....	1 2 8 9
[JOS MAA ON AT TAI DE]	
I2. Kuluttajaviranomaiset tai kuluttajajärjestöt ottivat teihin yhteyttä rajat ylittävää myyntiänne koskevan erillisvalvonnan yhteydessä.	
J. Euroopan kuluttajakeskus otti teihin yhteyttä koskien nimenomaista kuluttajavalitusta.....	1 2 8 9

## MODIFIED TREND CORE

### A17. Liittyen tuoteturvallisuuteen, onko mitään seuraavista tapahtunut yrityksessänne kahden viime vuoden aikana?

- Kyllä .....	1
- Ei.....	2
- [EI KOSKE, EI MYY TUOTTEITA] .....	8
- [EOS/EV].....	9
A. Vastaanotitte asiakasvalituksia koskien minkä tahansa myymienne tuotteiden turvallisuutta .....	1 2 8 9
B. Viranomaiset tarkistivat minkä tahansa myymänne tuotteen turvallisuuden.....	1 2 8 9
C. Viranomaiset pyysivät teitä vetämään markkinoilta minkä tahansa myymänne tuotteen tai antamaan palautuskehotuksen .....	1 2 8 9
D. Viranomaiset pyysivät teitä antamaan yleisen varoituksen minkä tahansa myymänne tuotteen turvallisuudesta.....	1 2 8 9
E. Te, jälleenmyyjänä, suoritte mitä tahansa testejä varmistaaksenne että mitkä tahansa myymistänne tuotteista olivat turvallisia .....	1 2 8 9
F. Muu toiminto (spontaani).....	1 2 8 9

## MODIFIED TREND CORE

### A18. Seuraavat väittämät liittyvät kuluttaja- ja tuoteturvallisuuslainsäädännön noudattamisen valvontaan. Kertoisitteko, oletteko seuraavista väittämistä täysin samaa mieltä - samaa mieltä - eri mieltä - täysin eri mieltä.

- Täysin samaa mieltä .....	1
- Samaa mieltä.....	2
- Eri mieltä .....	3
- Täysin eri mieltä .....	4
- [EOS/EV].....	9
A. Julkiset viranomaiset aktiivisesti valvovat ja varmistavat kuluttajalainsäädännön noudattamista sektorillani maassani.....	1 2 3 4 9
B. Julkiset viranomaiset aktiivisesti valvovat ja varmistavat tuoteturvallisuuslainsäädännön noudattamista sektorillani maassani. ....	1 2 3 4 9
C. Kuluttajajärjestöt aktiivisesti valvovat kuluttajalainsäädännön noudattamista sektorillani maassani.....	1 2 3 4 9
D. Itsesääntelyelimet aktiivisesti valvovat toimintaohjeiden tai menettelytapaohjeiden noudattamista sektorillani maassani. ....	1 2 3 4 9
E. Mediassa raportoidaan säännöllisesti yrityksistä, jotka eivät noudata kuluttajalainsäädäntöä.....	1 2 3 4 9

F. Olen muuttanut kaupallisia käytäntöjäni mediassa olleen tarinan seurauksena..... 1 2 3 4 9

### Complaints

NEW

**A19. Mitkä olivat ne pääasialliset asiat, joista kuluttajat valittivat viimeisen 12 kuukauden aikana?**

[ESIKOODATTU AVOIN KYSYMYS - Useampi vastaus mahdollinen]

- Tuotteen (tai palvelun) laatu..... 1
- Jälkimarkkinointi tai hyvitykset ..... 2
- Toimitus, huolenpito, asennus (asiakaspalvelu mukaan lukien)..... 3
- Hinta, taksa tai lasku..... 4
- Sopimusehdot tai takuut ..... 5
- Harhaanjohtava mainonta, aggressiivinen myynti tai vilpillinen menettely ..... 6
- Selkeän tiedon puute..... 7
- Vaarallisiin tuotteisiin tai palveluihin liittyvä tapaus ..... 8
- Eettiset tai ympäristönäkökohdat..... 9
- Tietosuojakysymykset ..... 10
- Vaikeudet vaihtaa / muuttaa palveluntarjoajaa ..... 11
- Muut..... 12
- Ei vaikutusta ..... 98
- [EOS/EV]..... 99

NEW

**A20. Minkä prosentuaalisen osuuden viimeisen 12 kuukauden aikana saamistanne valituksista pystyitte ratkaisemaan suoraan kuluttajan kanssa häntä tyydyttävällä tavalla?**

- .... %
- [EOS/EV]..... 999

### Redress

TREND

**A21. Oletteko viimeisen kahden vuoden aikana käyttänyt vaihtoehtoisia riidanratkaisukeinoja (ns. ADR-menettelyjä eli kuluttajariitalautakunta, välimiehet, valtuutetut, sovitteluelimet, kuluttajavalituslautakunnat, muut oikeuden ulkopuoliset riidanratkaisuelimet) kuluttajien kanssa ilmenevien erimielisyyksien ratkaisemiseksi? (Useampi vastaus mahdollinen, Sovitetaan Suomea varten)**

- En, enkä tunne mitään näistä keinoista..... 1
- En, mutta tunnen joitakin ADR-menettelyjä ..... 2
- En, mutta kuulun ADR-elimeen ..... 3
- Kyllä, olen käyttänyt ADR-menettelyjä ..... 4
- Kyllä, käytän näitä menettelyjä säännöllisesti..... 5

- Kyllä, sen ADR-elimien kautta, jonka jäsen olen..... 6
- [EOS/EV]..... 9

[JOS A21=EI]  
NEW

**A22a. Miksi ette ole käyttänyt vaihtoehtoisia riidanratkaisukeinoja eli ADR-menettelyjä?**  
LUE ÄÄNEEN – KIERRÄTÄ - Useampi vastaus mahdollinen

- Olisitte valmis käyttämään ADR-menettelyjä, mutta siihen ei koskaan ole ollut tarvetta..... 1
- Ette tiennyt, että ADR-menettelyä on saatavana maassanne toimialallanne ..... 2
- Ette uskonut olevanne riittävän informoitu ADR-prosessista ..... 3
- Ette luottanut ADR-prosessiin ..... 4
- ADR-menettely on liian aikaavievää..... 5
- ADR-menettely on liian kallista ..... 6
- Piditte parempana ratkaista asian oikeudessa ..... 7
- ADR-menettelyjä ei ole saatavana toimialallanne maassanne..... 8
- Muu..... 9
- [EOS/EV]..... 99

[JOS A21=KYLLÄ]  
NEW

**A22b. Mikä oli viimeisimmän ADR-tapauksenne lopputulos?**

- Riita sovittiin ..... 1
- ADR-menettelyssä annettiin päätös/lausunto, mutta päätitte mennä oikeuteen ..... 2
- ADR-menettelyssä annettiin päätös/lausunto, mutta kuluttaja päätti mennä oikeuteen ..... 3
- ADR-menettelyssä annettiin päätös/lausunto, mutta te ette noudattanut sitä eikä kuluttaja mennyt oikeuteen..... 4
- [EOS/EV]..... 9

[KYSY KAIKILTA]  
NEW

**A23. Onko teidät viimeisen kahden vuoden aikana viety oikeuteen kuluttajariitojen ratkaisemiseksi?**

[VAIN YKSI VASTAUS MAHDOLLINEN]

- Kyllä, yksittäisten kuluttajien toimesta..... 1
- Kyllä, osana joukkokannetta kuluttajien muodostaman ryhmän toimesta..... 2
- Kyllä, etujärjestön (eli kuluttajajärjestö tai kansallinen viranomaisen) toimesta osana joukkokannetta..... 3
- Ei..... 4
- [EOS/EV]..... 9

NEW

**A24. Ratkaisisitteko mieluummin samaa ongelmaa koskevan riidan kuluttajien ryhmän kanssa...?**

[VAIN YKSI VASTAUS MAHDOLLINEN]

- Yksittäisissä ADR-menettelyissä, vai..... 1
- Kollektiivisessa ADR-menettelyssä, vai..... 2
- Yksittäisissä oikeusprosesseissa, vai ..... 3
- Kollektiivisessa oikeusprosessissa?..... 4
- [EOS/EV]..... 9

**Others**

**A25. Kun ajatellaan kaikkia tällä hetkellä maassanne markkinoilla olevia muita kuin elintarviketuotteita, onko mielestänne niin, että...?**

[VAIN YKSI VASTAUS MAHDOLLINEN]

- oleellisesti kaikki tuotteet ovat turvallisia, ..... 1
- pieni määrä tuotteita on vaarallisia ..... 2
- merkittävä määrä tuotteita on vaarallisia ..... 3
- [EOS/EV]..... 9

NEW

**A26. Oletteko toimialanne / markkinoidenne kuluttaja- tai kaupallisiin asioihin liittyvän toimintaohjeen / menettelytapaohjeen jäsen?**

- Kyllä ..... 1
- Ei..... 2
- [EOS/EV]..... 9