

ZA5215

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

**Country Specific Questionnaire
Sweden**

Flash 278

Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

B. Screeners

B1. Säljer ditt företag direkt till slutkonsumenter, alltså allmänheten?

- Ja..... 1
- Nej 2
- [Vet ej/Inget svar] 9

[OM INTE JA, KAN INTERVJUN AVBRYTAS]

B2. Hur många anställda har du i ditt företag?

- Anställda
- [Vet ej/Inget svar] 9999

[OM FÄRRE ÄN 10, ska INTERVJUN AVBRYTAS]

C. Demos / background

C1. Vad var ditt företags omsättning för 2008? (Eller om möjligt från databasen)

- €
- Avböjer 8888
- [Vet ej/Inget svar] 9999

C2. Har du en juridisk tjänst eller en advokat i ditt företag?

- Ja..... 1
- Nej 2
- [Vet ej/Inget svar] 9

C3. Vilka av följande försäljningskanaler använder du?

- Direkt försäljning..... 1
- Internet..... 2
- Telefon..... 3
- Post 4
- Dörrförsäljning 5
- Andra externa kanaler..... 6
- [Vet ej/Inget svar] 9

C4. Vilka av följande produktkategorier är de största inom din försäljning? (Om inte tillgängligt genom NACE-koden)

- Mat och dryck..... 1
- Kläder, skor och accessoarer (inklusive smycken och kosmetika) 2
- Möbler, inredning och prydnadsgrejor (inklusive gör det själv-gods och underhållsprodukter) 3
- Hushållsapparater, elektroniska varor och IT-varor 4
- Fritidsvaror (såsom böcker, audiovisuella material, leksaker...) 5
- Bilar, motorfordon och -delar 6
- Andra varor 7
- Finanstjänster 8
- Telekommunikationstjänster 9
- Energi- eller transporttjänster 10
- Hotell och restauranger 11
- Andra tjänster 12
- [Vet ej/Inget svar] 99

C5. Förutom Sverige, i hur många EU-länder har ni dotterbolag eller detaljhandelsbutiker?

- Länder
- [Vet ej/Inget svar] 99

C6. Till hur många EU-länder har ni för närvarande gränsöverskridande handel med till slutkonsumenter?

Enligt vår definition är gränsöverskridande handel försäljning via telefon, brev eller e-handel eller hembesök till en slutkonsument (d.v.s. allmänheten) som bor i ett annat land i den Europeiska unionen än det land där säljaren bor. De sålda produkternas ursprung är inte relevant. Det betydelsefulla är att slutkonsumenten bor i ett annat EU-land när transaktionen äger rum. Handel i butiker till människor från andra EU-länder, som är på semester eller en shoppingresa räknas inte som gränsöverskridande handel.

- Jag säljer bara till konsumenter i Sverige 0
- Länder
- [Vet ej/Inget svar] 99

C7. Om föreskrifterna i lagarna som reglerar transaktioner med konsumenter vore samma i alla de 27 medlemsstaterna i EU, med hur många EU-länder skulle du vara intresserad att göra gränsöverskridande försäljning till slutkonsumenter?

- inga, vi har inget intresse av gränsöverskridande försäljning..... 0
- Länder
- [Vet ej/Inget svar] 99

A. Proposed questions for 2009 questionnaire

Innan intervjun påbörjas, förklara för de som blir intervjuade att:

‘Konsumentlagstiftningen’ betyder lagstiftning som behandlar konsumenters ekonomiska intressen som inte omfattar produktsäkerhet. När frågor avser produktsäkerhet kommer det uttryckligen att anges.

‘Produktsäkerhet’ avser endast konsumentprodukter och omfattar inte industriprodukter eller mat. Osäkra produkter är de som inte rättar sig efter säkerhetsnormer, inte gevär eller knivar.

‘Konsumentmyndigheter’ är statliga, regionala och lokala allmänna myndigheter som utför marknadsbevakningsaktiviteter samt andra aktiviteter designade att tillförsäkra uppfyllelse av konsument- och produktsäkerhetslagstiftning.

Information & awareness of legal obligations towards consumers

TREND

A1. Hur välinformerad är du om dina juridiska skyldigheter gentemot konsumenter som kommer från ditt lands konsumentköplag?

Med konsumentlagstiftningen menar vi lagstiftning som behandlar konsumenters ekonomiska intressen som inte omfattar produktsäkerhet. När frågor avser produktsäkerhet kommer det uttryckligen att anges.

Alla svar är strängt anonyma.

- Fullständigt informerad 1
- Välinformerad..... 2
- Inte välinformerad eller 3
- inte alls informerad? 4
- [Vet ej/Inget svar] 9

NEW

A2. Och hur välinformerad tror du att konsumenter är om sina rättigheter som kommer från ditt lands konsumentlagstiftning?

- Fullständigt informerad 1
- Välinformerad..... 2
- Inte välinformerad eller 3
- inte alls informerad? 4
- [Vet ej/Inget svar] 9

MODIFIED TREND

A3. Hur välinformerad är du om produktsäkerhetslagstiftningen?

Med ‘produktsäkerhet’ menar vi frågor som avser endast konsumentprodukter och omfattar inte industriprodukter eller mat. Med osäkra produkter menar vi produkter som inte rättar sig efter säkerhetsnormer, inte produkter som är naturligt osäkra såsom gevär eller knivar.

- Fullständigt informerad 1
- Välinformerad..... 2
- Inte välinformerad eller 3
- inte alls informerad? 4
- Inte relevant eftersom du inte säljer produkter 5
- [Vet ej/Inget svar] 9

TREND

A4. Vet du var du kan hitta eller få relevant information och råd om konsumentlagstiftning gällande antingen i ditt eget land eller i andra EU-länder?

[LÄS UPP - FLERA SVAR ÄR MÖJLIGA]

- Ja, vad gäller lagstiftning i mitt eget land..... 1
- Ja, vad gäller lagstiftning i andra EU-länder 2
- [Ja, nämnde specifikt det Europeiska konsumentcentret]..... 3
- Nej, varken vad gäller mitt land eller andra EU-länder 4
- [Vet ej/Inget svar] 9

NEW

A5. Har du, under de senaste två åren, aktivt sökt information eller råd om om konsumentlagstiftningen (till exempel genom att kontakta konsumentmyndigheterna skriftligen eller via telefon eller genom att söka på webbplatser?)

- Ja..... 1
- Nej, jag har redan denna information, det fanns inget behov av att söka den 2
- Nej, därför att jag inte behövde denna information 3
- Nej, därför att jag inte vet var jag kan få denna information..... 4
- Nej, fast sådan information skulle vara användbar..... 5
- Nej, pga andra orsaker 6
- [Vet ej/Inget svar] 9

Knowledge of consumer legislation

NEW

A6.

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

Vad gäller distansförsäljning, dvs när en produkt köps via Internet, telefon eller post, vad är längden på ångerfristen i ditt land?

Hur många KALENDER-dagar är den?

.....Kalenderdagar

Ångerfrist är konsumentens lagliga rättighet att returnera en produkt som köpts via Internet, telefon eller post inom en viss period utan att betala någon avgift.

NEW

A7. Var vänlig avsluta följande påstående korrekt?

Konsumenten har rätt att be om att få en bristfällig produkt utbytt eller reparerad... (Anpassas efter land)

- Inom 1 år från det ursprungliga köpdatumet eller 1
- Inom 2 år från det ursprungliga köpdatumet eller 2
- Inom 2 år från det ursprungliga köpdatumet och längre för vissa specifika produkter? 3
- [Inget av ovanstående] 4

- [Vet ej/Inget svar] 9

NEW

A8. Var vänlig ange huruvida följande kommersiella metoder är förbjudna eller inte i Sverige?

- Förbjudet..... 1
 - Inte förbjudet 2
 - [Vet ej/Inget svar] 9
- A. Inkludera en faktura eller ett liknande marknadsmaterial som liknar en faktura 1 2 9
- B. Annonsera produkter till väldigt låga priser jämfört med andra erbjudanden utan att ha en rimlig kvantitet av produkter till salu..... 1 2 9
- C. Göra överdrivna påståenden i en annons. 1 2 9
- D. Beskriva en produkt som 'gratis' trots att den bara är tillgänglig gratis för kunder som ringer ett telefonnummer med hög taxa. 1 2 9

NEW

A9. Var vänlig ange huruvida följande påståenden angående produktsäkerhet är korrekta eller inte?

- Korrekt..... 1
 - Inte korrekt 2
 - [Vet ej/Inget svar] 9
- A. På myndigheternas begäran måste detaljhandlare samarbeta med myndigheterna för att förebygga risker som utgörs av produkterna de tillhandahåller. 1 2 9
- B. Detaljhandlare måste omedelbart underätta myndigheterna om någon osäker produkt de säljer. 1 2 9
- C. Detaljhandlare måste omedelbart återkalla osäkra produkter från sina kunder. 1 2 9
- D. Detaljhandlare ska meddela myndigheterna kontaktinformation till tillverkare / importörer av osäkra produkter. 1 2 9

Compliance with consumer legislation

NEW

A10. Under de senaste tolv månaderna, har du påträffat bedräglig reklam, påståenden eller erbjudanden från dina konkurrenter?

Bedräglig reklam försöker tjäna pengar utan att sälja någonting.

- Ja, vid flera tillfällen 1
- Ja, en eller två gånger 2
- Nej 3
- [Ej tillämpligt] 8
- [Vet ej/Inget svar] 9

NEW

A11. Under de senaste tolv månaderna, har du påträffat vilseledande

eller bedrägliga annonser, påståenden eller erbjudanden från dina konkurrenter?

Vilseledande eller bedräglig reklam innehåller falsk information eller framställer faktabaserade uppgifter om produkterna eller tjänsterna som säljs på ett vilseledande sätt.

- Ja, vid flera tillfällen 1
- Ja, en eller två gånger 2
- Nej 3
- [Vet ej/Inget svar] 9

NEW

A12. Känner du till om dina konkurrenter medvetet har sålt några osäkra produkter under de senaste tolv månaderna?

- Ja, vid flera tillfällen 1
- Ja, en eller två gånger 2
- Nej 3
- Inte relevant eftersom jag inte säljer produkter 4
- [Vet ej/Inget svar] 9

NEW

A13. Vet du om dina konkurrenter olämpligt försökte tvinga eller pressa kunder till att köpa något eller ingå avtal under de senaste tolv månaderna?

- Ja, vid flera tillfällen 1
- Ja, en eller två gånger 2
- Nej 3
- [Vet ej/Inget svar] 9

NEW

A14. Vet du om dina konkurrenter använde i din mening oskäligen konsumentavtalsvillkor under de senaste tolv månaderna?

Oskäligen avtalsvillkor orsakar en markant obalans i parternas rättigheter och skyldigheter under avtalet, till skada för konsumenten.

- Ja, vid flera tillfällen 1
- Ja, en eller två gånger 2
- Nej 3
- [Vet ej/Inget svar] 9

NEW

A15. Om vi nu tänker på all lagstiftning som behandlar konsumenternas ekonomiska intressen, var vänlig ange för följande påståenden huruvida du håller med fullständigt - håller med - håller inte med - eller håller inte med alls.

Låt mig återigen försäkra om att alla svar är strängt anonyma.

- Håller med fullständigt 1
 - Håller med 2
 - Håller inte med 3
 - Håller inte med alls 4
 - [Vet ej/Inget svar] 9
- A. Du rättar dig efter konsumentlagstiftningen. 1 2 3 4 9
- B. Dina konkurrenter rättar sig efter konsumentlagstiftningen. 1 2 3 4 9

NEW CORE

A16. Beträffande konsumentlagstiftningen, hände något av följande under de senaste två åren?
(Flera svar möjliga, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Ja 1
 - Nej 2
 - [Ej tillämpligt] 8
 - [Vet ej/Inget svar] 9
- A. Du kontaktades av konsumentmyndigheterna inom ramen för allmän kontroll beträffande din nationella handel 1 2 8 9
- [OM LANDET INTE ÄR AT ELLER DE]
- B1. Du kontaktades av konsumentmyndigheterna i samband med en specifik kontroll beträffande din nationella handel 1 2 8 9
- [OM LANDET ÄR AT ELLER DE]
- B2. Du kontaktades av konsumentmyndigheterna eller av konsumentorganisationer i samband med en specifik kontroll beträffande din nationella handel
- [OM LANDET INTE ÄR AT ELLER DE]
- C1. En av dina konkurrenter har varit utsatt för en av konsumentmyndigheternas kontroller 1 2 8 9
- [OM LANDET ÄR AT ELLER DE]
- C2. En av dina konkurrenter har varit utsatt för en av konsumentmyndigheternas eller någon av konsumentorganisationernas kontroller
- D. Du har informerats av konsumentmyndigheterna (eller av konsumentorganisationer) att de anser att du bryter mot konsumentlagstiftningen. Till exempel, i ett möte eller ett telefonsamtal med en tjänsteman, genom att skicka dig ett brev eller e-post där de underrättar dig om att du brister i lagstiftningen, eller genom att dra dig inför rätta, eller genom ett föreläggande 1 2 8 9
- E. En av dina konkurrenter har informerats av konsumentmyndigheterna (eller av konsumentorganisationer) att de anser att din konkurrent bryter mot konsumentlagstiftningen. 1 2 8 9
- F. Du har blivit straffad av ett självreglerande organ för att du inte har respekterat de överenskomna uppförandekoderna / etiska reglerna 1 2 8 9
- G. Du har fått reda på genom media om en överträdelse mot konsumentlagstiftningen inom din marknad. 1 2 8 9
- H. Du kontaktades av konsumentmyndigheterna inom ramen för en allmän kontroll beträffande din gränsöverskridande handel 1 2 8 9

[OM LANDET INTE ÄR AT ELLER DE]

I1. Du kontaktades av konsumentmyndigheterna i samband med en specifik kontroll beträffande din gränsöverskridande försäljning 1 2 8 9

[OM LANDET ÄR AT ELLER DE]

I2. Du kontaktades av konsumentmyndigheterna eller av konsumentorganisationer i samband med en specifik kontroll beträffande din gränsöverskridande försäljning

J. Du kontaktades av Europeiska konsumentcentret beträffande en specifik reklamation från en konsument..... 1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A17. Beträffande produktsäkerhet, inträffade något av följande i ditt företag under de två senaste åren?

- Ja..... 1
 - Nej2
 - [INTE RELEVANT, SÄLJER INTE PRODUKTER]8
 - [Vet ej/Inget svar]9
- A. Du har fått reklamation från kund gällande säkerhet för någon produkt du sålt 1 2 8 9
- B. Myndigheterna har kontrollerat säkerheten på någon av produkterna du sålt 1 2 8 9
- C. Myndigheterna har bett dig ta bort eller återkalla någon av produkterna du sålt 1 2 8 9
- D. Myndigheterna har bett dig utfärda en offentlig varning gällande säkerheten på någon av produkterna du sålt 1 2 8 9
- E. Du, som säljare, utförde tester för att säkra att alla produkter du sålde var säkra 1 2 8 9
- F. Andra åtgärder (spontant)..... 1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A18. Följande påståenden relaterar till övervakning av efterlevnad att konsumentskydds- och produktsäkerhetslagstiftningen följs. Var vänlig ange för följande påståenden huruvida du håller med fullständigt - håller med - håller inte med - eller håller inte med alls.

- Håller med fullständigt 1
 - Håller med2
 - Håller inte med3
 - Håller inte med alls4
 - [Vet ej/Inget svar]9
- A. De allmänna myndigheterna kontrollerar aktivt och tillförsäkrar att konsumentlagstiftningen inom min sektor i mitt land följs. 1 2 3 4 9
- B. De allmänna myndigheterna kontrollerar aktivt och tillförsäkrar att produktsäkerhetslagstiftningen inom min sektor i mitt land följs..... 1 2 3 4 9
- C. Konsument-NGO:s (enskilda organisationer) kontrollerar aktivt att konsumentskyddslagstiftningen inom min sektor i mitt land följs. 1 2 3 4 9
- D. Självreglerande organ kontrollerar aktivt att uppförandekoden eller etiska regler inom min sektor i mitt land respekteras..... 1 2 3 4 9
- E. Media rapporterar regelbundet om affärer som inte respekterar konsumentlagstiftningen 1 2 3 4 9

F. Jag ändrade mina kommersiella förfaranden till följd av ett mediareportage.....	1 2 3 4 9
--	-----------

Complaints

NEW

A19. Vad handlade huvudsakliga klagomålet från konsumenterna, de senaste tolv månaderna?

[ÖPPET SLUT MED FÖRKODNING - Flera svar möjliga]

- Produktkvalitet (eller service).....	1
- Efterförsäljning (support) eller upprättelse.....	2
- Leverans, villkor, installationer (inklusive kundtjänst)	3
- Pris, prislista, faktura eller räkning.....	4
- Avtalsvillkor eller garantier.....	5
- Vilseledande annonsering, aggressiv försäljning eller bedrägliga förfaranden.....	6
- Brist på tydlig information.....	7
- Tillbud relaterat till osäkra produkter eller tjänster	8
- Miljö- eller etiska aspekter	9
- Privatfrågor.....	10
- Svårigheter att ändra / byta.....	11
- Annat	12
- Ingen	98
- [Vet ej/Inget svar].....	99

NEW

A20. I procent, hur många av reklamationerna du fått under de senaste tolv månaderna har du kunnat lösa direkt med konsumenten till hans/hennes belåtenhet?

- %	
- [Vet ej/Inget svar].....	999

Redress

TREND

A21. Under de senaste två åren, har du använt mekanismerna i Alternativt tvistlösningsförfarande (ATF) (d.v.s. skiljedomare, medlare, förlikningsorgan, konsumentklagonämnden andra utomrättsliga tvistlösningsorgan) för att lösa tvister med konsumenter? (Flera svar möjliga, Anpassas efter Finland)

- Nej, och jag känner inte till någon av dessa mekanismer.....	1
- Nej, men jag känner till några av ATF-mekanismerna.....	2
- Nej, men jag är medlem i ett ATF-organ.....	3
- Ja, jag har använt ATF-mekanismer.....	4
- Ja, jag använder regelbundet dessa mekanismer	5
- Ja, genom ATF-organet jag är medlem i	6
- [Vet ej/Inget svar].....	9

[OM A21=NEJ]

NEW

A22a. Varför har du aldrig använt ATF?

LÄS UPP – ROTERA - Flera svar möjliga

- Du hade varit redo att använda ATF men det har aldrig behövts 1
- Du visste inte att ATF var tillgängligt i ditt land för din sektor 2
- Du kände dig inte tillräckligt informerad om ATF-processen..... 3
- Du litade inte på ATF-processen 4
- ATF är för tidskrävande..... 5
- ATF är för dyrt 6
- Du föredrog att lösa tvisten i domstol..... 7
- ATF är inte tillgängligt i ditt land för din sektor 8
- Annat 9
- [Vet ej/Inget svar] 99

[OM A21=JA]

NEW

A22b. Vad var resultatet av ditt senaste ATF-fall?

- Tvisten avgjordes..... 1
- ATF tog ett beslut / gav sitt utlåtande men du bestämde dig för att gå till domstol 2
- ATF tog ett beslut / gav sitt utlåtande men konsumenten bestämde sig för att gå till domstol..... 3
- ATF tog ett beslut / gav sitt utlåtande men du rättade dig inte efter det och konsumenten gick inte till domstol 4
- [Vet ej/Inget svar] 9

[FRÅGA ALLA]

NEW

A23. Under de senaste två åren, har du blivit förd inför domstol för att klara upp tvister med konsumenter?

[ENDAST ETT SVAR MÖJLIGT]

- Ja, av enskilda konsumenter 1
- Ja, av en grupp konsumenter som en del av ett kollektivt rättsfall 2
- Ja, av ett ombudsorgan (t.ex. konsumentorganisation eller statlig myndighet) som en del av ett kollektivt rättsfall..... 3
- Nej 4
- [Vet ej/Inget svar] 9

NEW

A24. Skulle du föredra att klara upp en tvist med en grupp konsumenter över samma problem genom...?

[ENDAST ETT SVAR MÖJLIGT]

- Enskilda ATF eller..... 1
- Kollektivt ATF eller 2
- Enskilda rättegångar eller 3
- Kollektiv rättegång? 4
- [Vet ej/Inget svar]..... 9

Others

A25. Om du tänker på alla nuvarande ‘icke mat’-produkter som finns på marknaden i ditt land, tror du att...?

[ENDAST ETT SVAR MÖJLIGT]

- I huvudsak är alla produkter säkra..... 1
- En liten del av produkterna är osäkra, eller 2
- Ett markant antal produkter är osäkra?..... 3
- [Vet ej/Inget svar]..... 9

NEW

A26. Är du medlem i någon grupp för ordningsregler eller förfaranderegler relaterad till konsument- eller kommersiella frågor inom din sektor / marknad?

- Ja..... 1
- Nej 2
- [Vet ej/Inget svar]..... 9