

**ZA5467**

**Flash Eurobarometer 300 (Retailers' Attitudes Towards  
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire  
Sweden**

# FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

---

## FILTER

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

- Ja ..... 1
- Nej ..... 2 *AVSLUTA INTERVJUN*
- [Vet ej/inget svar] ..... 9

### B2. Hur många anställda har ditt företag?

- Anställda → Om färre än 10, ska intervjun avslutas
- [Vet ej/inget svar] ..... 999999

## DEMOGRAFI

### D1. I hur många EU-länder, utanför Sverige, har ni dotterbolag eller detaljhandelsbutiker?

- Länder [Vet ej/inget svar] ..... 99

### D2. Vad var ditt företags omsättning för 2009?

- €
- [Vet ej/inget svar] ..... 999999999

### D3. Vilka av följande försäljningskanaler använder ni?

*[MULTIPLA SVAR MÖJLIGT]*

- Direkt försäljning ..... 1
- Internet ..... 2
- telefon ..... 3
- Post ..... 4
- Dörrförsäljning ..... 5
- Andra ej direktförsäljningskanaler ..... 6
- [Vet ej/inget svar] ..... 9

### D4. Vilken av följande produktkategorier är den största av din försäljning?

*[ENDAST ETT SVAR MÖJLIGT]*

- Mat och dryck ..... 1
- Kläder, skor och accessoarer (inklusive smycken och kosmetika) ..... 2
- Möbler, inredning och prydnadssaker (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

**D5. Förutom Sverige, till hur många EU-länder marknadsför/annonserar du aktivt till slutkonsumenter?**

[LÄS UPP – ENDA ETT SVAR]

FYLL I:

- [ ] [ ] Länder (0 – 26)
- [Vet ej/inget svar] ..... 99

**D6. På hur många EU-språk är ni för närvarande redo att utföra transaktioner med konsumenter?**

[LÄS UPP – ENDA ETT SVAR]

- endast på svenska ..... 1

FYLL I:

- [ ] [ ] språk
- [Vet ej/inget svar] ..... 9

**HUVUDFRÅGEFORMULÄR  
GRÄNSÖVERSKRIDANDE HANDEL  
FRÅGA ALLA**

**A1. Till hur många EU-länder har ni för närvarande gränsöverskridande handel med till slutkonsumenter?**

*“Enligt vår definition, är gränsöverskridande handel försäljning per telefon, post eller e-handel eller vid hembesök till en slutkonsument (d.v.s. allmänheten) som är bosatt i ett annat EU-land än säljaren. Produkternas ursprung är irrelevant. Det viktiga är att konsumenten är bosatt i ett annat EU-land än säljaren när transaktionen äger rum. Försäljning i butik till personer från andra EU-länder som är på semester eller på en shoppingresa, kan inte klassificeras som gränsöverskridande transaktioner.”*

- Jag säljer bara till konsumenter i mitt eget land ..... 0
- [ ] [ ] Länder
- [Vet ej/inget svar] ..... 99

**FRÅGA ALLA**

**A2. Var vänlig ange en uppskattning av den totala procentuella omsättningen från:  
A. e-handel/internethandel**

- [ ] [ ] [ ] %
- [INTE TILLÄMPLIGT - -] ..... 888
- [Vet ej/inget svar] ..... 999

**B. annan distanshandel (per telefon, post, hembesök)**

- [ ] [ ] [ ] %
- [INTE TILLÄMPLIGT - -] ..... 888
- [Vet ej/inget svar] ..... 999

[OM SVARET ÄR ANNAT ÄN “000” ELLER “888” ELLER “999” PÅ A2\_A.]

**A3. Angående det totala värdet på er e-handel/internetförsäljning, kan du uppskatta vilken procent som är TILL konsumenter boende i andra EU-länder?**

- [ ] [ ] [ ] %

- [INTE TILLÄMPLIGT - Ingen internethandel] ..... 888
- [Vet ej/inget svar] ..... 999

**[OM SVARET ÄR ANNAT ÄN "000" ELLER "888" ELLER "999" PÅ A2\_B.]**

**A4. För att nu sammanfatta, kan du uppskatta vilken procent av er totala handel med slutkonsumenter via telefon, brev, e-handel, eller hembesök är gränsöverskridande handel med EU-länder?**

- [ ][ ][ ]%
- [INTE TILLÄMPLIGT - Ingen fjärrhandel till konsumenter som befinner sig i ett annat land]..... 888
- [Vet ej/inget svar] ..... 999

**ÅTGÄRDER FÖR ATT UNDERLÄTTA GRÄNSÖVERSKRIDANDE HANDEL  
FRÅGA ALLA**

**A5. Om villkoren i de lagar som reglerar konsumenttransaktioner vore samma i alla 27 medlemsstaterna, till hur många EU-länder skulle du vara intresserad av att genomföra gränsöverskridande försäljning till slutkonsumenter?**

- Inga, vi är inte intresserade av gränsöverskridande handel ..... 0
- [ ][ ]Länder
- [Vet ej/inget svar] ..... 99

**INFORMATION OCH MEDVETENHET OM JURIDISKA SKYLDIGHETER GENTEMOT KONSUMENTER  
FRÅGA ALLA**

**A6. Hur väl informerad är du om dina juridiska skyldigheter gentemot konsumenter med utgångspunkt från ditt lands konsumentlagstiftning?  
Med konsumentlagstiftning menar vi lagstiftning som behandlar konsumenters ekonomiska intressen, men innefattar inte produktsäkerhet. När frågor berör produktsäkerhet, kommer detta uttryckligen att anges.**

- Fullt informerad. .... 1
- Väl informerad. .... 2
- Inte välinformerad. .... 3
- Inte alls informerad..... 4
- [Vet ej/inget svar] ..... 9

**FRÅGA ALLA**

**A7. Hur välinformerad är du om produktsäkerhetslagstiftningen?**

- Fullt informerad. .... 1
- Väl informerad. .... 2
- Inte välinformerad. .... 3
- Inte alls informerad..... 4
- Inte tillämpligt eftersom ni inte säljer varor ..... 8
- [Vet ej/inget svar] ..... 9

**FRÅGA ALLA**

**A9. Hur väl informerad är du i lagstiftningen om livsmedelssäkerhet?**

- Fullt informerad. .... 1
- Väl informerad. .... 2
- Inte välinformerad. .... 3

- Inte alls informerad..... 4
- Inte tillämpligt eftersom ni inte säljer livsmedel ..... 8
- [Vet ej/inget svar] ..... 9

**FRÅGA ALLA**

**A10. 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– MULTIPLA SVAR MÖJLIGT]

- 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

**A10b. Om bestämmelserna i de lagar som reglerar transaktioner med konsumenter var de samma i alla 27 medlemsländer i EU tror du att nivån på din gränsöverskridande handel skulle ...**

[LÄS UPP– ENDAST ETT SVAR]

- Öka mycket ..... 4
- Öka lite ..... 3
- Minska lite..... 2
- Minska mycket ..... 1
- [Skulle inte ändras] ..... 8
- [Vet ej/inget svar] ..... 9

**KÄNNEDOM OM KONSUMENTLAGSTIFTNING**

**SLIT BALLOT**

**A11\_a. 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. Hur lång är ångerperioden i ditt land? Var vänlig ange ditt svar i KALENDERdagar**

- Kalenderdagar
- [Vet ej/inget svar] ..... 999

**A12\_a. Var vänlig avsluta följande påstående korrekt. Konsumenten har rätt att be om att få en felaktig produkt reparerad...**

- Inom 1 år från det ursprungliga köpdatumet eller ..... 1
- Inom 2 år från det ursprungliga köpdatumet eller ..... 2
- Inom minst två år från dagen för det ursprungliga köpet och längre för vissa specifika produkter ..... 3
- [Inget av ovanstående] ..... 4
- [Vet ej/inget svar] ..... 9

**FRÅGA ALLA**

**A13. Jag kommer att läsa upp 4 påståenden om vårt lands lagstiftning som berör kommersiell praxis. Det är tillåtna och otillåtna påståenden. För vart och ett av dem, var vänlig ange om det är tillåtet eller otillåtet?**

- tillåtet..... 1
- Inte tillåtet..... 2
- [Vet ej/inget svar] ..... 9

- A. Att inkludera en faktura eller liknande betalningsdokument i marknadsföringsmaterial. .... 1 2 9
- B. Att annonsera produkter till väldigt låga priser jämfört med andra erbjudanden utan att ha en rimlig kvantitet av produkter till salu. .... 1 2 9
- C. Att göra överdrivna påståenden i en annons. .... 1 2 9
- D. Att beskriva en produkt som "gratis" trots att den bara är tillgänglig gratis för kunder som ringer ett telefonnummer med hög taxa..... 1 2 9

**FRÅGA ALLA**

**A14. Jag kommer att läsa upp 4 påståenden om ert lands lagstiftning som berör produktsäkerhet. Det är sanna eller falska påståenden. För vart och ett av dem, var vänlig ange om det är sant eller falskt.**

- Sant ..... 1
  - Falskt ..... 2
  - [Inte tillämpligt eftersom ni inte säljer varor] ..... 8
  - [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 8 9
  - B. Återförsäljare får inte placera en osäker produkt på marknaden.. .... 1 2 8 9
  - C. Detaljhandlare måste omedelbart återkalla osäkra produkter från sina kunder. .... 1 2 8 9
  - D. Återförsäljare måste kunna presentera teknisk dokumentation på säkerhets aspekter på de produkterna de säljer ..... 1 2 8 9

**FRÅGA ALLA**

**A14bis. Jag kommer att läsa upp 4 påståenden om ert lands lagstiftning som berör livsmedelssäkerhet. Det är sanna och falska påståenden. För vart och ett av dem, var vänlig ange om det är sant eller falskt.**

- Sant ..... 1
  - Falskt ..... 2
  - [Inte relevant för att vi inte säljer livsmedel] ..... 8
  - [Vet ej/inget svar] ..... 9
- A. Alla företag som säljer livsmedel till slutkonsumenter har ansvar för dess säkerhet. .... 1 2 8 9
  - B. Alla företag som säljer livsmedel till slutkonsumenter måste kunna identifiera och spåra alla sina leverantörer. .... 1 2 8 9
  - C. Alla företag som säljer livsmedel till slutkonsumenter måste ha och implementera HACCP (Faroanalys och Kritiska Styrpunkter )-procedurer för riskbegränsningsändamål. .... 1 2 8 9
  - D. Förekomsten av ett allergen i livsmedel måste lyftas fram genom en särskild varningstext på etiketten ..... 1 2 8 9

**ÖVERENSSTÄMMELSE MED KONSUMENTLAGSTIFTNING**

**FRÅGA ALLA**

**A15. Under de senaste tolv månaderna, har du påträffat bedräglig reklam, påståenden eller erbjudanden från dina konkurrenter?**

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

**FRÅGA ALLA**

- A16. Under de senaste tolv månaderna, har du påträffat vilseledande**  
**☒eller missanvisande annonser, påståenden eller erbjudanden från dina konkurrenter?**  
**Vilseledande eller missanvisande 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

**FRÅGA ALLA**

- A17. Känner du till om dina konkurrenter medvetet har sålt några osäkra produkter under de senaste tolv månaderna?**  
**Med osäkra produkter avser vi konsumentprodukter, inte industriprodukter eller livsmedel som inte uppfyller säkerhetsstandarder.**
- Ja, vid flera tillfällen ..... 1
  - Ja, en eller två gånger ..... 2
  - Nej ..... 3
  - Inte tillämpligt eftersom vi inte säljer varor ..... 4
  - [Vet ej/inget svar] ..... 9

**FRÅGA ALLA**

- A18. 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

**FRÅGA ALLA**

- A19. Beträffande konsumentlagstiftningen, hände något av följande under de senaste två åren?**
- Ja ..... 1
  - Nej ..... 2
  - [Vet ej/inget svar] ..... 9
- A\_1. Du har kontaktats av konsumentmyndigheter angående inspektion av din nationella försäljning ..... 1 2 9
- B\_1. En av dina konkurrenter har varit föremål för en inspektion av konsumentmyndigheter. .... 1 2 9

**FRÅGA ALLA**

- C. 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 9

**FRÅGA ALLA**

D. En av dina konkurrenter har informerats av konsumentmyndigheterna (eller av konsumentorganisationer) att de anser att din konkurrent bryter mot konsumentlagstiftningen.. ..... 1 2 9

**FRÅGA ALLA**

F. Du har fått reda på genom media om en överträdelse mot konsumentlagstiftningen inom din marknad.. ..... 1 2 9

G\_1. Du har kontaktats av konsumentmyndigheter angående inspektion av din gränsöverskridande handel ..... 1 2 9

**FRÅGA ALLA**

H. Du har kontaktats av Konsument Europa angående ett specifikt konsumentklagomål ..... 1 2 9

**FRÅGA ALLA**

**A20. Beträffande produktsäkerhet, inträffade något av följande i ditt företag under de två senaste åren?**

- Ja ..... 1
- Nej ..... 2
- [INTE TILLÄMPLIGT, SÄLJER INTE VAROR] ..... 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 detaljist, utförde tester för att säkra att alla produkter du sålde var säkra..... 1 2 8 9

F. Andra åtgärder (spontant) ..... 1 2 8 9

**FRÅGA ALLA**

**A21. Följande påståenden berör övervakning av efterlevnad av konsument- och produktsäkerhetslagstiftning. Var vänlig ange om du håller med fullständigt, håller med, håller inte med eller håller inte med alls på följande påståenden.**

- Håller med fullständigt..... 1
- Håller med..... 2
- Håller inte med..... 3
- Håller inte med alls ..... 4
- [INTE TILLÄMPLIGT, SÄLJER INTE VAROR] ..... 8
- [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 8 9

B. De allmänna myndigheterna kontrollerar aktivt och tillförsäkrar att produktsäkerhetslagstiftningen inom min sektor i mitt land följs. .... 1 2 3 4 8 9



- C. Myndigheterna övervakar aktivt och säkerställer efterlevnad av livsmedelssäkerhetslagstiftningen inom min sektor i Sverige. .... 1 2 3 4 8 9
- D. Konsument-NGO:s (enskilda organisationer) kontrollerar aktivt att konsumentskyddslagstiftningen inom min sektor i mitt land följs. .... 1 2 3 4 8 9
- E. Självreglerande organ kontrollerar aktivt att uppförandekoden eller etiska regler inom min sektor i mitt land respekteras..... 1 2 3 4 8 9
- F. Media rapporterar regelbundet om affärer som inte respekterar konsumentlagstiftningen 1 2 3 4 8 9
- G. Jag ändrade mina kommersiella förfaranden till följd av ett mediareportage. .... 1 2 3 4 8 9

## GOTTGÖRELSE

**A22a. 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? (multipla svar möjliga)**

- 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

**A23. Skulle du föredra att klara upp en tvist med en grupp konsumenter med 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

## ANNAT

### FRÅGA ALLA

**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 ..... 2
- Ett markant antal produkter är osäkra ..... 3
- Inte tillämpligt eftersom vi inte säljer icke-matprodukter ..... 8
- [Vet ej/inget svar] ..... 9

### FRÅGA ALLA

**A26. Med avseende på alla livsmedel som för närvarande finns på marknaden i ditt land, anser du att...?**

#### [ENDAST ETT SVAR MÖJLIGT]

- I huvudsak är alla produkter säkra.....	1
- En liten del av produkterna är osäkra .....	2
- Ett markant antal produkter är osäkra .....	3
- Inte relevant för att vi inte säljer livsmedel .....	8
- [Vet ej/inget svar] .....	9