

ZA5466

**Flash Eurobarometer 299 (Consumer Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Finland**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

KYSY KAIKILTA

Q1. Oletteko ostanut mitään tavaroita tai palveluita viimeisten 12 kuukauden aikana kauempaa Suomesta tai muualta, jollakin seuraavista tavoista...?

[USEAMMAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]

- Kyllä, myyjältä/palveluntarjoajalta Suomesta..... 1
 - Kyllä, myyjältä/palveluntarjoajalta toisesta Euroopan unionin maasta 2
 - Kyllä, myyjältä/palveluntarjoajalta Euroopan unionin ulkopuolelta..... 3
 - Ei..... 4
 - [EOS/EV]..... 9
- A. Internetin kautta (verkko-sivut, sähköposti jne.) 1 2 3 4 9
- B. Puhelimitse 1 2 3 4 9
- C. Postitse (kuvastot, postimyynti jne.) 1 2 3 4 9

TREND 2009

[KYSY JOS VASTAUS ON "2" KOHDASSA Q1A TAI Q1B TAI Q1C]

Q1A. Kerroitte ostaneenne jotain etäkaupalla (puhelimitse, postitse tai internetistä) toisesta EU-maasta. Voisitteko kertoa kuinka paljon rahaa olette kuluttaneet etäkaupalla toisesta EU-maasta ostamiinne tuotteisiin yhteensä viimeisen 12 kuukauden aikana, vaikka vain arvioidun summan.

- [_____]€ (or local currency)
- [EOS/EV]..... 999999999

TREND 2009

KYSY KAIKILTA

Q2. Oletteko viimeisen 12 kuukauden aikana ostanut tavaroita lomamatkalla, ostosmatkalla tai liikematkalla toisessa EU-maassa.

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

TREND 2008

Q3. Onko mitään seuraavista tapahtunut teille viimeisen 12 kuukauden aikana ostaessanne jotain etäkaupalla Suomessa tai muualla?

- Tapahtui 1
- Ei tapahtunut 2
- [EOS/EV]..... 9

[ASK IF THE ANSWER IS 1 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- A. Viivästys jonkin tuotteen toimituksessa joka on ostettu Suomessa
toimivalta myyjältä/palveluntarjoajalta 1 2 9
- B. Ostitte jotain Suomessa toimivalta myyjältä/palveluntarjoajalta eikä
lähetystä koskaan toimitettu 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- C. Viivästys jonkin tuotteen toimituksessa joka on ostettu toisessa EU-
maassa toimivalta myyjältä/palveluntarjoajalta..... 1 2 9
- D. Ostitte jotain toisessa EU-maassa toimivalta
myyjältä/palveluntarjoajalta ja lähetystä ei toimitettu lainkaan..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 3 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- E. Viivästys jonkin tuotteen toimituksessa joka on ostettu EU:n ulkopuolella
toimivalta myyjältä/palveluntarjoajalta 1 2 9
- F. Ostitte jotain EU:n ulkopuolella toimivalta myyjältä/palveluntarjoajalta
eikä lähetystä toimitettu lainkaan 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

- G. Halusitte ostaa jotain myyjältä/palveluntarjoajalta toisessa EU-maassa,
mutta myyjä kieltäytyi toimittamasta tai myymästä sinulle..... 1 2 9

TREND 2008

KYSY KAIKILTA

Q4. Oletteko ostaneet tai tilanneet rahoituspalveluja (esim. käyttötilin, luottokortteja, säästötilin, vakuutuksen, asuntolainan jne.) internetistä, puhelimitse tai postitse viimeisen 12 kuukauden aikana?

[USEAMMAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]

- Kyllä, myyjältä/palveluntarjoajalta Suomesta..... 1
- Kyllä, myyjältä/palveluntarjoajalta toisesta Euroopan unionin
maasta 2
- Kyllä, myyjältä/palveluntarjoajalta Euroopan unionin
ulkopuolelta 3
- [Ei] 4
- [EOS/EV]..... 9

TREND 2008

KYSY KAIKILTA

Q5. Ajatellaanpa yleisemmin tuotteiden tai palvelujen ostamista muualla Euroopan unionissa sijaitsevilta myyjiltä, mistä käytetään nimitystä "rajat ylittävä ostosten tekeminen", voisitteko ystävällisesti kertoa missä määrin olette samaa mieltä tai erimieltä seuraavien väittämien kanssa.

- Täysin samaa mieltä..... 1

- Pikemminkin samaa mieltä	2
- Pikemminkin erimieltä	3
- Täysin erimieltä.....	4
- [EOS/EV].....	9
A. Olette valmis ostamaan tuotteita ja palveluja käyttämällä toista Euroopan unionin kieltä ..	1 2 3 4 9
B. Tiedätte mistä saatte tietoa ja neuvoja rajat ylittävistä ostosten tekemisestä Euroopan unionissa.....	1 2 3 4 9
C. Aiotte seuraavan 12 kuukauden aikana tehdä rajat ylittäviä ostoksia joiden arvo on enemmän kuin viimeisen 12 kuukauden aikana kuluttamanne summa	1 2 3 4 9
D. Ette ole kiinnostunut rajat ylittävistä ostoksien tekemisestä, koska olette epävarma oikeuksistanne.....	1 2 3 4 9
E. Ette ole kiinnostunut rajat ylittävistä ostoksien tekemisestä, sillä teillä ei ole internetyhteyttä	1 2 3 4 9
F. Ette ole kiinnostunut rajat ylittävistä ostoksien tekemisestä Euroopan unionissa seuraavan 12 kuukauden aikana.....	1 2 3 4 9
G. Ette ole kiinnostunut rajat ylittävistä kaupasta, koska olette huolissanne että hankaluuksia voisi ilmetä, jos olisi tarve ratkaista ongelmia kuten valituksia, viallisten tuotteiden palautusta jne.....	1 2 4 3 9
H. Ette ole kiinnostunut rajat ylittävistä kaupasta, koska olette huolissanne siitä, että voitte langeta huijauksen tai petoksen uhriksi tuotteita tai palveluja ostaessanne.....	1 2 3 4 9
I. Ette ole kiinnostunut rajat ylittävien kaupan suorittamisesta, koska olette huolissanne toimituksesta.....	1 2 3 4 9

TREND 2008

KYSY KAIKILTA

Q6. Jokaisen seuraavan kohdalla, tuntuuko olonne luottavammmaksi ostaessanne myyjältä/palveluntarjoajalta, joka sijaitsee toisessa Euroopan unionin maassa, Suomessa sijaitsevalta vai olisitko yhtä luottavainen molemmissa tapauksissa?

- Luottavampi ostaessanne toisessa EU-maassa sijaitsevilta myyjiltä	1
- Luottavampi ostaessanne myyjiltä Suomesta kuin toisesta EU-maasta	2
- Yhtä luottavainen.....	3
- [EOS/EV].....	9
A. Tuotteiden tai palvelujen ostaminen internetistä.....	1 2 3 9
B. Tuotteiden tai palvelujen ostaminen puhelimitse tai postitse	1 2 3 9
C. Tuotteiden tai palvelujen ostaminen myyntiedustajilta kotona tai työpaikalla	1 2 3 9

D. Tuotteiden tai palvelujen ostaminen myyjältä/palveluntarjoajalta lomalla, ostosmatkalla tai liikematkalla..... 1 2 3 9

Q7. Tällä hetkellä, ostaessanne tuotteen tai palvelun ulkomaiselta myyjältä/palveluntarjoajalta, liiketoimeenne sovelletaan todennäköisesti myyjän/palveluntarjoajan lakeja. Jos sellaisissa liiketoimissa yhtäläisiä eurooppalaisia sääntöjä sovellettaisiin riippumatta siitä missä myyjä/palveluntarjoaja sijaitsee, olisitteko halukkaampi, yhtä halukas vai haluttomampi suorittamaan tällaisia rajat ylittäviä ostoksia:

- Halukkaampi 1
- Yhtä halukas 2
- Haluttomampi 3
- [EOS/EV] 9

A. ... Internettikauppa tilanteissa 1 2 3 9

B. ... Paikanpäällä olevissa tilanteissa 1 2 3 9

TREND 2009
KYSY KAIKILTA

Q8. Onko Teille tapahtunut mitään seuraavista 12 viimeisen kuukauden aikana?

[USEAMMAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]

- Kyllä 1
- Ei 2
- [EOS/EV] 9

A. Olette törmännyt pyytämättömiin kaupallisiin mainoksiin, väittämiin tai tarjouksiin (puhelinmarkkinointi, roskaposti sähköpostiinne, kaupalliset tekstiviestit jne.) 1 2 9

B. Olette törmännyt harhaanjohtaviin tai harhauttaviin mainoksiin, ilmoituksiin tai tarjouksiin ... 1 2 9
[KYSY C JOS KOHTAAN B VASTATTIIN KYLLÄ]

C. Olette vastannut ilmoitukseen tai tarjoukseen joka osoittautui harhaanjohtavaksi tai harhauttavaksi 1 2 9

D. Olette törmännyt petolliseen mainontaan, väittämiin tai tarjouksiin 1 2 9
[KYSY E JOS KOHTAAN D VASTATTIIN KYLLÄ]

E. Oletta vastannut ilmoitukseen tai tarjoukseen joka osoittautui petolliseksi 1 2 9

TREND 2009
KYSY KAIKILTA

Q9. Onko teillä ollut viimeisen 12 kuukauden aikana jotain ongelmia ostaessanne jotain Suomessa?

- Kyllä - ja valitin asiasta myyjälle/palveluntarjoajalle/valmistajalle 1
- Kyllä - mutta en valittanut asiasta myyjälle/palveluntarjoajalle/valmistajalle 2

- Ei..... 3
- [EOS/EV]..... 9

TREND 2009

[KYSY JOS Q9=1]

Q10A. Yleisesti ottaen, olitteko tyytyväinen vai tyytymätön tapaan, jolla myyjä/palveluntarjoaja/valmistaja käsitteli valituksenne/valituksianne?

- Erittäin tyytyväinen..... 4
- Jokseenkin tyytyväinen 3
- Ei kovin tyytyväinen 2
- Ei lainkaan tyytyväinen 1
- [EOS/EV]..... 9

TREND 2009

[KYSY JOS Q9=2]

Q10B. Mikä oli suurin syy valittamatta jättämiseen?

- Koska oli epätodennäköistä, että kohtaamanne ongelma korjattaisiin
 tyydyttävällä tavalla..... 1
- Kyseessä olleet summat olivat liian pieniä..... 2
- Ette tienneet miten tai minne valittaa 3
- Et valittanut myyjälle/palveluntarjoajalle, vaan otitte suoraan yhteyttä kolmanteen tahoon (kuluttajajärjestöön, asianajajaan, sovittelijaan, välimiesmenettelyyn, kuluttaja-asiamieheen, tuomioistuimeen)..... 4
- [Muu] 8
- [EOS/EV]..... 9

TREND 2009

[KYSY JOS Q10A = 1 TAI 2]

Q11. Miten toimitte seuraavaksi?

[USEAMMAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]

- Ette tehnyt mitään 1
- Kysyitte neuvoa kuluttajajärjestöstä/kuluttajaneuvojalta 2
- Kysyitte neuvoa asianajajalta 3
- Veitte asian käsiteltäväksi sovitteluun, kuluttaja-asiamiehelle tai
 kuluttajavalituslautakuntaan. 4
- Veitte asian oikeuteen 5
- Valititte asiasta viranomaiselle (kuluttajavalituslautakuntaan, lainsäätäjälle tai paikalliselle/alueelliselle viranomaiselle) 6
- [Muu] 8

- [EOS/EV]..... 9

TREND 2009
KYSY KAIKILTA

Q12. Kertokaa jokaisen seuraavan kohdalla oletteko samaa vai eri mieltä. Suomessa...

- Vahvasti samaa mieltä 1
- Samaa mieltä..... 2
- Eri mieltä 3
- Vahvasti eri mieltä 4
- [EOS/EV]..... 9

- A. ... Kiistat myyjien/palveluntarjoajien kanssa on helppo ratkaista välimiesmenettelyssä, sovittelussa tai neuvotteluelimessä (viallinen tavara, myöhästynyt/ei saapunut toimitus jne.)..... 1 2 3 4 9
- B. ... Kiistat myyjien/palveluntarjoajien kanssa on helppo ratkaista oikeusistuimissa 1 2 3 4 9
- C. ... Luotatte siihen, että itsenäiset kuluttajajärjestöt suojelevat oikeuksianne kuluttajana .. 1 2 3 4 9
- D. ... Luotatte siihen, että viranomaiset suojelevat oikeuksianne kuluttajana 1 2 3 4 9
- E. ... Mielestänne olemassa olevat toimenpiteet kuluttajien suojelemiseksi suojaavat Teitä riittävästi..... 1 2 3 4 9
- F. ... Yleisesti ottaen, myyjät/palveluntarjoajat kunnioittavat Suomessa oikeuksianne kuluttajana 1 2 3 4 9
- G. ... Olisitte halukkaampi puolustamaan oikeuksianne, jos voisitte liittyä yhteen muiden kuluttajien kanssa, jotka valittavat samasta asiasta..... 1 2 3 4 9
- H. ... Olette muuttaneet käyttäytymistänne kuluttajana tiedotusvälineissä olleen jutun vuoksi (esim. vaihtaneet kauppa tai tuotetta)..... 1 2 3 4 9

NYT HALUAISIN ESITTÄÄ TOISTA AIHETTA KOSKEVIA KYSYMYKSIÄ

TREND 2009
KYSY KAIKILTA

Q13. Kun ajatellaan Suomen markkinoilla olevia muita kuin elintarviketuotteita, oletteko sitä mieltä että

- Periaatteessa kaikki tuotteet ovat turvallisia..... 1
- Pieni osa tuotteista on vaarallisia 2
- Merkittävä osa tuotteista on vaarallisia..... 3
- [Riippuu tuotteesta] 4
- [EOS/EV]..... 9

NEW
KYSY KAIKILTA

Q14. Ja kun ajatellaan Suomen markkinoilla olevia kaikkia elintarviketuotteita, oletteko sitä mieltä että

- Periaatteessa kaikki elintarvikkeet ovat turvallisia 1

- Pieni osa elintarvikkeista on vaarallisia..... 2
- Merkittävä osa elintarvikkeista on vaarallisia 3
- [Riippuu tuotteesta]..... 4
- [EOS/EV]..... 9

MODIFIED 2009
KYSY KAIKILTA

Q15. Onko tuotteiden poistaminen markkinoilta koskaan vaikuttanut teihin henkilökohtaisesti?

- Kyllä - muu kuin elintarvike..... 1
- Kyllä - elintarvike..... 2
- KYLLÄ, MOLEMMAT 3
- Ei..... 4
- [EOS/EV]..... 9

TREND 2009
[KYSY MIKÄLI Q15 ON "1" TAI "2" TAI "3"]

Q16A. Mitä teitte siinä tilanteessa?

[USEAMMAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]

- Ette ryhtyneet mihinkään toimenpiteisiin 1
- Otitte yhteyttä kauppiaseen/jakelijaan 2
- Otitte yhteyttä valmistajaan 3
- Otitte yhteyttä valtion julkisiin viranomaisiin 4
- Otitte yhteyttä kuluttajajärjestöön 5
- Ryhdyitte muihin toimenpiteisiin 6
- [Muu] 7
- [EOS/EV]..... 9

TREND 2009
[KYSY JOS Q15 on "4" TAI "9"]

Q16B. Mitä tekisitte, jos muun kuin elintarviketuotteen poistaminen markkinoilta vaikuttaisi teihin?

[USEAMMAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA]

- Ette tekisi mitään 1
- Ottaisitte yhteyttä myyjään/jakelijaan 2
- Ottaisitte yhteyttä valmistajaan..... 3
- Ottaisitte yhteyttä valtion julkisiin viranomaisiin 4
- Ottaisitte yhteyttä kuluttajajärjestöön 5
- Tekisitte jotain muuta kuin mitä edellä mainittiin 6
- [Muu] 7
- [EOS/EV]..... 9

TREND 2010
KYSY KAIKILTA

Q17. Jos tarkastellaan kaikkea viime viikolla ostamaanne; vaikuttiko minkään tuotteen (tai palvelun) ympäristövaikutus valintaanne?

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

TREND 2010
KYSY KAIKILTA

Q18. Jos otatte ympäristövaikutuksen huomioon tuotetta/palvelua ostettaessa, missä haluaisitte, että tuotteen (tai palvelun) ympäristövaikutukset olevan esillä?

- Ei - en ota huomioon tuotteiden (tai palvelujen) ympäristövaikutuksia 1
- Tuotteessa (jos kyseessä ei ole palvelu)..... 2
- Esillä myymälässä / kun se myydään minulle 3
- Internetissä/kotisivulla/verkkosivuilla 4
- [EOS/EV]..... 9

D1. Sukupuoli
[ÄLÄ KYSY - MERKITSE SOPIVIN]

- [1] Mies
- [2] Nainen

D2. Minkä ikäinen olet?

- [][] vuotta vanha
- [00] [KIELTÄYTYMINEN/EI VASTAUSTA]

D3. Kuinka vanha olit kun lopetit kokoaikaisen opiskelun?
[Kirjoita IKÄ JOLLOIN KOULUTUS PÄÄTTYI]

- [][] vuotta vanha
- [0 0] [EDELLEEN KOKOAIKAISESSA OPISKELUSSA]
- [0 1][EI KOSKAAN OLLUT KOKOAIKAISESSA OPISKELUSSA]
- [9 9] [KIELTÄYTYMINEN/EI VASTAUSTA]

D4. Koskien nykyistä toimenkuvaasi, sanoisitko olevasi yksityisyrittäjä, työntekijä, tehdastyöntekijä tai sanoisitko olevasi vailla ammatillista työtä? Tarkoittaako se että olet...
[JOS ANNETAAN VASTAUS PÄÄKATEGORIAAN, LUE ÄÄNEEN VASTAAVAT ALAKATEGORIAT - VAIN YKSI VASTAUS]

- Yksityisyrittäjä

- i.e. : - maanviljelijä, metsätyöntekijä, kalastaja 11
- kaupanomistaja, käsityöläinen 12
- ammattilainen (lakimies, lääkäri, kirjanpitäjä, arkkitehti,...) 13
- yrityksen johtaja..... 14
- muu 15

- Työntekijä

→ i.e. :	- ammattilainen (tohtori, lakimies, kirjanpitäjä, arkkitehti).....	21
	- pääjohtaja, johtaja tai ylintä johtoa	22
	- keskijohto	23
	- virkamies	24
	- toimistotyöntekijä.....	25
	- muu työntekijä (myyntimies, hoitaja, jne...)	26
	- muu	27

- Tehdastyöntekijä

→ i.e. :	- valvoja / esimies (tiimijohtaja, jne...).....	31
	- Tehdastyöntekijä.....	32
	- kouluttamaton tehdastyöntekijä.....	33
	- muu	34

- Ilman ammatillista työtä

→ i.e. :	- huolehtii kodista	41
	- opiskelija (kokoaikainen)	42
	- eläkkeellä	43
	- työnhakija.....	44
	- muu	45

- [Kieltäytyminen].....	99
-------------------------	----

TREND 2009

B6. Sanoisitteko, että asutte...?

- maalaiskylässä.....	1
- pikkukaupungissa	2
- Keskipokoisessa kaupungissa	3
- Isossa kaupungissa	4
- Suuri kaupunki/pääkaupunki	5
- [EOS/EV].....	9

TREND 2009

B7. Onko teillä kotona oleva internetyhteys...

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