ZA 5614

Flash Eurobarometer 331
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer Protection, wave 2)

Country Questionnaire
Malta (Maltesian)

FL331 - MTM

ASK ALL

P1	Il-kumpanija tiegħek tbiegħ direttament lill-konsumaturi aħħarin, jiġifieri lill-pubbliku ġenerali?

Iva	1
Le	2

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

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
10 sa 49 impjegat	2
50 sa 249 impjegat	3
250 impjegat jew aktar	4
DK/NA (DO NOT READ OUT)	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW

D5	Bħalissa, f’kemm-il pajjiż ta’ l-UE tbiegħ lill-konsumaturi aħħarin minn pajjiż għall-ieħor?“Fid-definizzjoni tagħna, bejgħ minn pajjiż għall-ieħor huwa bejgħ li jsir bit-telefon, bil-posta jew bl-e-commerce jew permezz ta’ żjara fid-dar tal-konsumatur aħħari (jiġifieri l-pubbliku ġenerali) residenti ġewwa Stat Membru tal-UE differenti mill-pajjiż tal-bejjiegħ. L-oriġini tal-prodotti mibjugħa mhux relevanti. L-importanti huwa li l-klijent aħħari huwa resident ta’ pajjiż tal-UE differenti minn dak tal-bejjiegħ meta sseħħ it-transazzjoni. Bejgħ fi ħwienet lil nies minn pajjiż ieħor tal-UE waqt li qegħdin fuq btala jew żjara apposta biex jixtru ma jikkwalifikax bħala bejgħ minn pajjiż għall-ieħor.”

(INT. : IF "YOU SELL ONLY TO CONSUMERS IN YOUR OWN COUNTRY" , CODE '00' - IF "DK\NA", CODE '99')

		pajjiż(i)

FL300 Q1

Q1.1	Jekk jogħġbok tista’ tindika stima tal-persentaġġ ta’ dħul totali tiegħek is-sena l-oħra minn: E-commerce/ bejgħ fuq l-Internet

(INT.: IF "MHUX APPLIKABBLI" , CODE '998' - IF "DK\NA", CODE '999') - (ONE ANSWER ONLY)

			%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2	Jekk jogħġbok tista’ tindika stima tal-persentaġġ ta’ dħul totali tiegħek is-sena l-oħra minn: E-commerce/ bejgħ fuq l-Internet f’Malta

(INT.: IF "MHUX APPLIKABBLI" , CODE '998' - IF "DK\NA", CODE '999') - (ONE ANSWER ONLY)

			%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3	Jekk jogħġbok tista’ tindika stima tal-persentaġġ ta’ dħul totali tiegħek is-sena l-oħra minn: bejgħ minn fuq it-telefon jew bil-posta

(INT.: IF "MHUX APPLIKABBLI" , CODE '998' - IF "DK\NA", CODE '999') - (ONE ANSWER ONLY)

			%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4	Jekk jogħġbok tista’ tagħti stima tal-persentaġġ ta’ dħul totali tiegħek is-sena l-oħra minn:Bejgħ bl-internet, bit-telefon jew bil-posta lil konsumaturi f’pajjiżi oħrajn tal-UE

(INT.: IF "MHUX APPLIKABBLI" , CODE '998' - IF "DK\NA", CODE '999') - (ONE ANSWER ONLY)

			%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q2	Kemm huma importanti l-ostakli li ġejjin għall-iżvilupp tal-bejgħ tiegħek minn pajjiż għall-ieħor f'pajjiżi oħrajn tal-UE?

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Importanti ħafna	Pjuttost importanti	Mhux daqshekk importanti	Xejn importanti	DK/NA (DO NOT READ OUT)
1	Spejjeż addizjonali biex tikkonforma ma' regolamenti differenti tat-taxxi nazzjonali (eż. regoli dwar il-VAT)	1	2	3	4	5
2	Spejjeż addizzjonali biex tikkonforma ma' regoli għall-protezzjoni tal-konsumatur u ma' liġijiet tal-kuntratti differenti (inklużi pariri legali)	1	2	3	4	5
3	Spejjeż għola ta' kunsinna bejn pajjiż u ieħor meta mqabblin ma' kunsinna domestika	1	2	3	4	5
4	Spejjeż potenzjalment aktar għoljin involuti fir-riżoluzzjoni ta' lmenti u tilwim bejn pajjiż u ieħor	1	2	3	4	5
5	Spejjeż potenzjalment aktar għoljin minħabba riskju ta' frodi jew nuqqas ta' ħlas f'bejgħ bejn pajjiż u ieħor	1	2	3	4	5
6	Spejjeż żejda minħabba differenzi fil-lingwa	1	2	3	4	5
7	Spejjeż żejda marbuta mas-servizz wara l-bejgħ (aftersales) fi transazzjonijiet bejn pajjiż u ieħor	1	2	3	4	5

8	Restrizzjonijiet fuq bejgħ bejn pajjiż u ieħor imponuti minn min jimmanifattura jew mill-fornituri	1	2	3	4	5

NEW

Q3	"Il-leġislazzjoni tal-konsumatur" għandha tiftiehem bħala leġislazzjoni li tikkonċerna l-interessi ekonomiċi tal-konsumaturi li ma tinkludix is-sigurtà tal-prodott. Meta l-mistoqsijiet ikunu dwar is-sigurtà tal-prodott, dan jiġi mistqarr b'mod ċar. Taf fejn tista' ssib jew takkwista informazzjoni rilevanti u pariri dwar il-leġislazzjoni tal-konsumatur ta' Malta jew ta' pajjiż Ewropew ieħor?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE) – (INT.: IF THE RESPONDENT ANSWERS "IVA, U SSEMMI B'MOD SPEĊIFIKU IĊ-ĊENTRU EWROPEW GĦALL-KONSUMATUR" PLEASE CODE "4")

Iva, rigward leġislazzjoni fMalta	1,
Iva, rigward leġislazzjoni f'pajjiżi oħrajn tal-UE	2,
Le, la għal Malta u lanqas għal pajjiżi oħrajn tal-UE	3,
Iva, u ġie msemmi iċ-ċentru Ċentru Europew għall-Konsumatur b'mod speċifiku (DO NOT READ OUT)	4,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	5,

NEW

ASK Q4a F'FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO – OTHERS GO TO Q4b

Q4a	Il-"cooling off period" huwa d-dritt legali ta' konsumatur li jirritorna prodott mixtri minn fuq l-internet, mit-telefon jew bil-posta fi żmien ċertu perijodu mingħajr ma jħallas penali. Kemm huwa twil il-"cooling off period" f'Malta? Jekk jogħġbok agħti t-tweġiba tiegħek fi ġranet CALENDAR days.

(INT. : IF "DK\NA", CODE '999') - (ONE ANSWER ONLY)

			calendar days

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

ASK Q4b IN AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO – OTHERS GO TO Q5a

Q4b	

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

DO NOT ASK Q5a IN IE AND UK - IE AND UK GO TO Q5b

Q5a	Jekk jogħġbok tista' tkompli din l-istqarrija b'mod korrett? Il-konsumatur għandu d-dritt jitlob li prodott difettuż jissewwa.

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Sa żmien sena mid-data ta' meta kien inxtara oriġinarjament	1
Sa żmien sentejn mid-data ta' meta kien inxtara oriġinarjament	2
Sa żmien minimu ta' sentejn mid-data ta' meta kien inxtara oriġinarjament, u iktar għal ċertu prodotti speċifiċi	3
Ebda waħda minn dawn (DO NOT READ OUT)	4
DK/NA (DO NOT READ OUT)	5

FL300 Q12_a

ASK Q5b ONLY IN -IE AND UK – OTHERS GO TO Q6 - DO NOT ASK Q5b IN SCOTLAND – SCOTLAND GO TO Q5c

Q5b	

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b1

ASK Q5c IN SCOTLAND ONLY – OTHERS GO TO Q6

Q5c	

	1
	2
	3

	4
	5

FL300 Q12_b2

ASK ALL

Q6	Ser naqralek 4 stqarrijiet dwar leġislazzjoni f'Malta li tikkonċerna prattiċi kummerċjali. Dawn jinkludu prattiċi li huma ipprojbiti u dawk li mhumiex ipprojbiti. Għal kull stqarrija, tista' jekk jogħġbok tindika jekk hux ipprojbit jew le?

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Ipprojbit	Mhux ipprojbit	DK/NA (DO NOT READ OUT)
1	Tinkludi invoice jew dokument simili biex titlob il-ħlas f'materjal ta' riklamar	1	2	3
2	Tirriklama prodotti bi prezz irħis ħafna meta mqabbel ma' offerti oħra mingħajr ma jkollok kwantita' raġjonevoli ta' dak il-prodott għall-bejgħ	1	2	3
3	Tagħmel stqarrijiet eżaġerati fl-irreklamar	1	2	3
4	Tiddeskrivi 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

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7	Matul l-aħħar 12-il xahar ltqajt ma' xi riklami, stqarrijiet, jew offerti frodulenti li għamlu l-kompetituri tiegħek?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Iva, f'ħafna okkażjonijiet	1
Iva, xi darba jew tnejn	2
Le	3
DK/NA (DO NOT READ OUT)	4

FL300 Q15

Q8	Matul l-aħħar 12-il xahar, iltqajt ma' xi riklami, stqarrijiet, jew offerti li jiżgwidaw jew li huma qarrieqa li saru mill-kompetituri tiegħek? Riklami li jiżgwidaw jew li huma qarrieqa huma riklami li jkun fihom informazzjoni falza, jew jippreżentaw informazzjoni fattwalment korretta b'mod li jiżgwida rigward prodotti u servizzi li jkunu għall-bejgħ.

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Iva, f'ħafna okkażjonijiet	1
Iva, xi darba jew tnejn	2
Le	3
DK/NA (DO NOT READ OUT)	4

FL300 Q16

Q9	F'dawn l-aħħar tnax-il xahar, qatt iltqajt ma' stqarrijiet esaġerati jew qarrieqa magħmulin mill-kompetituri tiegħek dwar l-effetti benefiċi tal-prodotti tagħhom fuq l-ambjent (stqarrijiet ambjentali qarrieqa)?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Iva, f'ħafna okkażjonijiet	1
Iva, xi darba jew tnejn	2
Le	3
DK/NA (DO NOT READ OUT)	4

NEW

Q10	Issa, meta taħseb fuq il-leġislazzjoni kollha li tittratta l-interessi ekonomiċi tal-konsumaturi, jekk jogħġbok għidli jekk taqbel ħafna, taqbel, ma taqbilx, ma taqbel xejn ma' dawn l-istqarrijiet li ġejjin. Ha nikkonferma għal darb'oħra li t-tweġibiet kollha huma strettament anonimi.

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Taqbel ħafna	Taqbel	Ma taqbilx	Ma taqbel xejn	DK/NA (DO NOT READ OUT)
1	Inti tikkonforma mal-leġislazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumatur	1	2	3	4	5
2	Il-kompetituri tiegħek jikkonformaw mal-leġislazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumatur	1	2	3	4	5

FL300 Q18

Q11	Fir-rigward tas-sigurta' tal-prodott, ġrat xi waħda minn dawn matul is-sentejn li għaddew?

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Iva	Le	Mhux relevanti, ma nbigħx prodotti	DK/NA (DO NOT READ OUT)
1	Irċevejt ilmenti minn klijenti dwar is-sigurtà ta' kwalunkwe prodotti li begħt	1	2	3	4
2	L-awtoritajiet iċċekkjaw is-sigurtà ta' kwalunkwe mill-prodotti li kellek għall-bejgh	1	2	3	4
3	L-awtoritajiet talbuk biex tieqaf tbigħ jew issejjaħ lura xi wieħed mill-prodotti li kellek għall-bejgħ	1	2	3	4
4	L-awtoritajiet qalulek biex toħrog twissija pubblika dwar is-sigurtà ta' xi wieħed mill-prodotti li kellek għall-bejgħ	1	2	3	4
5	Int, bħala bejjiegħ, għamilt xi testijiet biex taċċerta ruħek li kwalunkwe prodott li kont qed tbiegħ kienu siguri	1	2	3	4
6	Kwalunkwe azzjoni oħra ta' infurzar relatata mas-sigurtà tal-prodott	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

Q12	"L-awtoritajiet għall-protezzjoni tal-konsumatur" huma awtoritajiet pubbliċi nazzjonali, reġjonali u lokali li jwettqu attivitajiet ta' sorveljanza tas-suq u attivitajiet oħrajn maħsuba biex jassiguraw il-konformità mal-leġislazzjoni dwar il-konsumatur u s-sigurtà tal-prodott. Fl-aħħar tnax-il xahar, inti ġejt mgħarraf mill-awtoritajiet għall-protezzjoni tal-konsumatur (jew mill-għaqdiet tal-konsumatur) li huma jqisu li inti qiegħed tikser il-liġijiet tal-protezzjoni tal-konsumatur? Ngħidu aħna; permezz ta' laqgħa jew telefonata ma' xi ufficjal, billi bagħtulek ittra bil-posta jew permezz ta' email jinfurmawk li m'intix tikkonforma mal-liġijiet, billi tellgħuk il-qorti, jew permezz ta' inġunzjoni.

(ONE ANSWER ONLY)

Iva	1
Le	2

DK/NA (DO NOT READ OUT)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

Q13	Dawn l-istqarrijiet li ġejjin huma relatati ma' sorveljanza tal-konformità mal-liġijiet għall-protezzjoni tal-konsumatur u s-sigurta` tal-prodotti. Jekk jogħġbok għidli jekk taqbel ħafna, taqbel, ma taqbilx, ma taqbel xejn ma' dawn l-istqarrijiet li ġejjin.

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Naqbel ħafna	Naqbel	Ma naqbilx	Ma naqbel xejn	Mhux rilevanti, int ma tbiegħx prodotti (DO NOT READ OUT)	DK/NA (DO NOT READ OUT)
1	L-awtoritajiet pubbliċi jissorveljaw attivament u jassiguraw li jkun hemm konformità mal-leġislazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumatur fis-settur tiegħek f'Malta	1	2	3	4	5	6
2	L-awtoritajiet pubbliċi jissorveljaw attivament u jassiguraw li jkun hemm konformità mal-legislazzjoni dwar is-sigurtà tal-prodotti fis-settur tiegħek f'Malta	1	2	3	4	5	6
3	L-awtoritajiet pubbliċi jissorveljaw attivament u jassiguraw li jkun hemm konformità mal-leġislazzjoni għas-sigurtà tal-ikel fis-settur tiegħek f'Malta	1	2	3	4	5	6
4	L-għaqdiet mhux governattivi għall-ħarsien tal-konsumatur jissorveljaw b'mod attiv il-konformità mal-legislazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumatur fis-settur tiegħek f'Malta	1	2	3	4	5	6
5	Il-korpi li jirregolaw lilhom infushom jissorveljaw attivament ir-rispett lejn il-kodiċi ta' mġieba u l-kodiċi ta' prattika fis-settur tiegħek f'Malta	1	2	3	4	5	6
6	Il-mezzi tax-xandir regolarment jirrapportaw dwar negozji li ma jirrispettawx il-liġijiet għall-protezzjoni tal-konsumatur	1	2	3	4	5	6
7	Int biddilt il-mod kif kont tagħmel in-negozju minħabba storja fil-mezzi tax-xandir	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

DO NOT ASK Q14a IN FINLAND - FINLAND GO TO Q14B

Q14a	Matul l-aħħar sentejn, ġieli għamilt użu minn mekkaniżmi ta' Riżoluzzjoni Alternattiva ta' Kunflitt (ADR) (jiġifieri, arbitraturi, medjaturi, ombudsmen, korpi ta' konċiljazzjoni, bord għall-ilmenti tal-konsumaturi, kull korp ieħor ta' riżoluzzjoni tal-kunflitt barra mill-qrati) biex tirriżolvi l-kunflitti mal-konsumaturi?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Le, u ma tafx bl-eżistenza ta' dawn il-mekkaniżmi	1,
Le, imma taf b'xi mekkaniżmi ta' ADR	2,
Le, imma inti membru ta' korp ta' ADR	3,
Iva, inti uzajt mekkanizmi ta' ADR	4,
Iva, tuża dawn il-mekkaniżmi b'mod regolari	5,
Iva, permezz tal-korp ta' ADR li inti membru tiegħu	6,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

ASK Q14b ONLY IN FINLAND – OTHERS GO TO Q15

Q14b	

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

FL300 Q22b TREND MODIFIED

ASK ALL

Q15	"Is-sigurtà tal-prodott" għandha x'taqsam ma' prodotti għall-konsumatur biss u ma tinkludix prodotti industrijali. Prodotti li mhumiex siguri ma jikkonformawx mal-istandards tas-sigurtà, mhux xkubetti jew skieken. Meta taħseb fuq il-prodotti kollha li hemm fis-suq f'Malta bħalissa minbarra dawk tal-ikel, taħseb li ... ?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Essenzjalment il-prodotti kollha huma siguri	1
Numru żgħir ta' prodotti m'humiex siguri	2
Numru sinifikanti ta' prodotti m'humiex siguri	3
Mhux relevanti għaliex ma nbigħux prodotti mhux tal-ikel	4
DK/NA (DO NOT READ OUT)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16	Meta taħseb fuq il-prodotti kollha tal-ikel li hemm fis-suq bħalissa f'Malta, taħseb li ... ?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Essenzjalment il-prodotti kollha huma siguri	1
Numru żgħir ta' prodotti m'humiex siguri	2
Numru sinifikanti ta' prodotti m'humiex siguri	3
Mhux relevanti għaliex ma nbigħux prodotti tal-ikel	4
DK/NA (DO NOT READ OUT)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DEMOGRAFIJA

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

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

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

										€

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2	Tuża l-mezzi ta' bejgħ li ġejjin għall-bejgħ bl-imnut?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

E-commerce\Internet	1,
Ordni bil-posta (mail order)	2,
Bejgħ bit-telefon\ 'call center' (minbarra e-commerce, eż. bejgħ bit-telefon, bejgħ minn fuq it-televiżjoni)	3,
Bejgħ permezz ta' rappreżentanti li jżuru lill-konsumaturi fi djarhom	4,
Bejgħ dirett bl-imnut (eż. ħwienet)	5,
Oħrajn (DO NOT READ OUT)	6,

DK/NA (DO NOT READ OUT)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

D3	Tbiegħ ikel jew prodotti oħrajn lill-konsumatur aħħari? "B'ikel nifhmu: ikel li l-konsumaturi jistgħu jieklu d-dar, jieħdu magħhom jew jikluh fil-post."

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Iva, tbiegħ ikel	1
Iva, tbiegħ prodotti oħrajn	2
Iva, tbiegħ kemm ikel kif ukoll prodotti oħrajn	3
Le	4

NEW BASED ON FL300 D4

D4	B'liema lingwa inti lest li tbiegħ lill-konsumatur aħħari?

(DO NOT READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Il-Bulgaru	1,
Iċ-Ċek	2,
Id-Daniż	3,
L-Olandiż	4,
L-Ingliż	5,
L-Estonjan	6,
Il-Finlandiż	7,
Il-Franċiz	8,
Il-Ġermaniż	9,
Il-Grieg	10,
L-Ungeriż	11,
L-Irlandiż	12,
It-Taljan	13,
Il-Latvjan	14,
Il-Litwan	15,
Il-Malti	16,
Il-Pollakk	17,
Il-Portugiż	18,
Ir-Rumen	19,
Is-Slovakk	20,
Is-Sloven	21,
L-Ispanjol	22,
L-Isvediż	23,
L-Iżlandiż	24,
In-Norveġiż	25,
Il-Lussemburgiż	26,
Ir-Russu	27,
Oħra	28,
Ma nafx / Bla risposta	29,

NEW BASED ON FL300 D6