

ZA 5614

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

**Country Questionnaire
Sweden**

FL331 - SE

FRÅGA ALLA

P1 Säljer ditt företag direkt till slutkonsumenter?

Ja	1
Nej	2

OM "Nej", KOD 2 I P1, AVSLUTA INTERVJUN END TEXT: "Tyvärr ingår du inte i målgruppen för denna undersökning. Det var alla frågor jag hade. Tack så mycket för din medverkan."

P2a Hur många anställda har ditt företag?

(INT.: OM "Vet ej/Inget svar", KOD '999') - (ENDAST ETT SVAR)

					anställda
--	--	--	--	--	-----------

OM FÄRRE ÄN 10 ANSTÄLLDA P2a<10, AVSLUTA INTERVJUN - OM P2a=999, GÅ TILL P2b - ÖVRIGA GÅ TILL P3 END TEXT: "Tyvärr ingår du inte i målgruppen för denna undersökning. Det var alla frågor jag hade. Tack så mycket för din medverkan."

P2b Har ditt företag...

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Färre än 10 anställda	1
10 till 49 anställda	2
50 till 249 anställda	3
250 anställda eller fler	4
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW

D5 Med hur många EU-länder har ni för närvarande gränsöverskridande handel 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.”

(INT. : OM "Jag säljer bara till konsumenter i mitt eget land", KOD '00' - OM "Vet ej/inget svar", KOD '99')

land/länder

FL300 Q1

Q1.1 Uppskattningsvis, hur många procent av förra årets totala omsättning kom från e-handel/internethandel?

(INT.: OM "INTE TILLÄMPLIGT", KOD '998' - OM "Vet ej/inget svar", KOD '999') - (ENDAST ETT SVAR)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Uppskattningsvis, hur många procent av förra årets totala omsättning kom från e-handel/internethandel i Sverige?

(INT.: OM "INTE TILLÄMPLIGT", KOD '998' - OM "Vet ej/inget svar", KOD '999') - (ENDAST ETT SVAR)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Uppskattningsvis, hur många procent av förra årets totala omsättning kom från handel per telefon eller post?

(INT.: OM "INTE TILLÄMPLIGT", KOD '998' - OM "Vet ej/inget svar", KOD '999') - (ENDAST ETT SVAR)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4	Uppskattningsvis, hur många procent av förra årets totala omsättning kom från internethandel, handel per telefon eller post till konsumenter i andra EU-länder?
------	---

(INT.: OM "INTE TILLÄMPLIGT", KOD '998' - OM "Vet ej/inget svar", KOD '999') - (ENDAST ETT SVAR)

			%
--	--	--	---

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Hur avgörande är följande hinder för utvecklingen av er gränsöverskridande handel till andra EU-länder?
----	---

(ETT SVAR PER RAD)

	(LÄS UPP)	Mycket avgörande	Ganska avgörande	Inte särskilt avgörande	Inte alls avgörande	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
1	Merkostnader för att uppfylla olika nationella skattebestämmelser (t.ex. momsregler)	1	2	3	4	5
2	Merkostnader för att uppfylla olika konsumentskyddsbestämmelser och avtalsrättsliga bestämmelser (inkl. juridisk rådgivning)	1	2	3	4	5
3	Högre kostnader för gränsöverskridande leveranser än för leveranser inom Sverige	1	2	3	4	5
4	Potentiellt högre kostnader för att lösa klagomål och tvister över gränser	1	2	3	4	5
5	Potentiellt risk för högre kostnader för bedrägerier och uteblivna betalningar vid gränsöverskridande handel	1	2	3	4	5

6	Merkostnader p.g.a. olikheter i språken	1	2	3	4	5
7	Merkostnader för service efter försäljning vid gränsöverskridande transaktioner	1	2	3	4	5
8	Begränsningar införda av tillverkare eller leverantörer gällande gränsöverskridande handel	1	2	3	4	5

NEW

Q3	Med "konsumentlagstiftning" menar vi lagstiftning som behandlar konsumenters ekonomiska intressen, vilket inte omfattar produktsäkerhet. När frågor berör produktsäkerhet, kommer detta uttryckligen att anges. Vet du var du kan hitta eller få relevant information och råd om konsumentlagstiftning gällande antingen Sverige eller något annat EU-land?
----	---

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA) – (INT.: OM IP SVARAR "JA, OCH NÄMNER SPECIFIKT DET EUROPEISKA KONSUMENTCENTRET/KONSUMENT EUROPA", KOD "4")

Ja, vad gäller lagstiftning i Sverige	1,
Ja, vad gäller lagstiftningen i andra EU-länder	2,
Nej, varken vad gäller Sverige eller andra EU-länder	3,
Ja, och nämner specifikt det europeiska konsumentcentret/Konsument Europa (LÄS INTE UPP)	4,
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	5,

NEW

FRÅGA Q4a I FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO - ÖVRIGA GÅ TILL Q4b

Q4a	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 ångerfristen i Sverige? Var vänlig ange ditt svar i KALENDERdagar.
-----	---

(INT. OM "Vet ej/inget svar", KOD '999') - (ENDAST ETT SVAR)

		kalenderdagar
--	--	---------------

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

FRÅGA Q4b IN AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO - ÖVRIGA GÅ TILL Q5a

Q4b

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

FRÅGA INTE Q5a I IE AND UK - IE OCH UK GÅ TILL Q5b

Q5a

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

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

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 (LÄS INTE UPP)	4
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	5

FL300 Q12_a

FRÅGA Q5b ENDAST I IE OCH UK - ÖVRIGA GÅ TILL Q6 - FRÅGA INTE Q5b I SKOTTLAND - SKOTTLAND GÅ TILL Q5c

Q5b

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b1

FRÅGA Q5c ENDAST I SKOTTLAND - ÖVRIGA GÅ TILL Q6

Q5c

	1
	2
	3
	4
	5

FL300 Q12_b2

FRÅGA ALLA

Q6 Jag kommer att läsa upp 4 påståenden om lagstiftningen i Sverige som gäller kommersiell praxis. Dessa inkluderar både otillåten och tillåten praxis. För vart och ett av dem, var vänlig ange om det är otillåtet eller tillåtet?

(ETT SVAR PER RAD)

	(LÄS UPP)	Otillåtet	Tillåtet	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	-----------	-----------	----------	----------------------------------

1	Att inkludera en faktura eller liknande betalningsdokument i marknadsföringsmaterial	1	2	3
2	Att annonsera produkter till väldigt låga priser jämfört med andra erbjudanden utan att ha en rimlig kvantitet av produkter till salu	1	2	3
3	Att göra överdrivna påståenden i en annons	1	2	3
4	Att beskriva en produkt som "gratis" trots att den bara är tillgänglig gratis för kunder som ringer ett telefonnummer med hög taxa	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7 Under de senaste tolv månaderna, har du sett eller hört bedräglig reklam, påståenden eller erbjudanden från dina konkurrenter?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Ja, vid flera tillfällen 1

Ja, en eller två gånger	2
Nej	3
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	4

FL300 Q15

--

Q8 Under de senaste tolv månaderna, har du sett eller hört vilseledande eller missvisande annonser, påståenden eller erbjudanden från dina konkurrenter? Vilseledande eller missvisande reklam innehåller falsk information eller framställer faktabaserade uppgifter om produkterna eller tjänsterna som säljs på ett vilseledande sätt.

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Ja, vid flera tillfällen	1
Ja, en eller två gånger	2
Nej	3
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	4

FL300 Q16

--

Q9 Under de senaste tolv månaderna, har du sett eller hört överdrivna eller vilseledande påståenden från dina konkurrenter om gynnsamma effekter av miljöprodukter (vilseledande miljödeklarationer)?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Ja, vid flera tillfällen	1
Ja, en eller två gånger	2
Nej	3
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	4

NEW

--

Q10 Om vi nu tänker på all lagstiftning som behandlar konsumenternas ekonomiska intressen, var vänlig ange för följande påståenden huruvida du instämmer definitivt, instämmer, instämmer inte eller instämmer verkligen inte. Låt mig återigen försäkra om att alla svar är strikt anonyma

(ETT SVAR PER RAD)

	(LÄS UPP)	Instämmer definitivt	Instämmer	Instämmer inte	Instämmer verkligen inte	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	-----------	----------------------	-----------	----------------	--------------------------	----------------------------------

1	Du rättar dig efter konsumentlagstiftningen	1	2	3	4	5
2	Dina konkurrenter rättar sig efter konsumentlagstiftningen	1	2	3	4	5

FL300 Q18

Q11 Beträffande produktsäkerhet, inträffade något av följande i ditt företag under de två senaste åren?

(ETT SVAR PER RAD)

	(LÄS UPP)	Ja	Nej	Inte tillämpligt, säljer inte varor (LÄS INTE UPP)	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
--	-----------	----	-----	--	----------------------------------

1	Du har fått reklamation från kund gällande säkerhet för någon produkt du sålt	1	2	3	4
2	Myndigheterna har kontrollerat säkerheten på någon av produkterna du sålt	1	2	3	4
3	Myndigheterna har bett dig ta bort eller återkalla någon av produkterna du sålt	1	2	3	4
4	Myndigheterna har bett dig utfärda en offentlig varning gällande säkerheten på någon av produkterna du sålt	1	2	3	4
5	Du, som detaljist, utförde tester för att säkerställa att alla produkter du sålde var säkra	1	2	3	4
6	Eventuella andra korrigerande åtgärder som rör produktsäkerhet	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

Q12 "Konsumentmyndigheter" är nationella, regionala och lokala offentliga myndigheter som ansvarar för marknadsövervakning och andra åtgärder för att se till att konsumentskydds- och produktsäkerhetslagstiftning efterlevs. Har du under de senaste tolv månaderna 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.

(ENDAST ETT SVAR)

Ja	1
Nej	2
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

Q13 Följande påståenden berör övervakning av efterlevnad av konsument- och produktsäkerhetslagstiftning. Var vänlig ange om du instämmer definitivt, instämmer, instämmer inte eller instämmer verkligen inte på följande påståenden.

(ETT SVAR PER RAD)

	(LÄS UPP)	Instämmer definitivt	Instämmer	Instämmer inte	Instämmer verkligen inte	Inte tillämpligt, säljer inte varor (LÄS INTE UPP)	Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)
1	De allmänna myndigheterna kontrollerar aktivt och tillförsäkrar att konsumentlagstiftningen inom din sektor följs i Sverige	1	2	3	4	5	6
2	De allmänna myndigheterna kontrollerar aktivt och tillförsäkrar att produktsäkerhetslagstiftningen inom din sektor följs i Sverige	1	2	3	4	5	6

3	Myndigheterna övervakar aktivt och säkerställer efterlevnad av livsmedelssäkerhetslagstiftningen inom din sektor i Sverige	1	2	3	4	5	6
4	Icke-statliga konsumentorganisationer kontrollerar aktivt att konsumentskyddslagstiftningen inom din sektor följs i Sverige	1	2	3	4	5	6
5	Självreglerande organ kontrollerar aktivt att uppförandekoden eller etiska regler inom din sektor respekteras i Sverige	1	2	3	4	5	6
6	Media rapporterar regelbundet om affärer som inte respekterar konsumentlagstiftningen	1	2	3	4	5	6
7	Du ändrade dina kommersiella förfaranden till följd av ett mediareportage	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

DO NOT ASK Q14a IN FINLAND - FINLAND GO TO Q14b

Q14a Under de senaste två åren, har du använt Alternativt tvistlösningsförfarande (ATF) d.v.s. skiljedomare, medlare, ombudsmän, förlikningsorgan, konsumentklagonämnden andra utomrättsliga tvistlösningsorgan för att lösa tvister med konsumenter?

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Nej, och du känner inte till någon av dessa instanser	1,
Nej, men du känner till några av ATF-instanserna	2,
Nej, men du är medlem i ett ATF-organ	3,
Ja, du har använt ATF-instanser	4,
Ja, du använder regelbundet dessa instanser	5,
Ja, genom ATF-organet du är medlem i	6,
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

FRÅGA Q14b ENDAST I FINLAND - ÖVRIGA GÅ TILL Q15

Q14b

	1,
	2,

	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

(FRÅGA ALLA)

Q15 "Produktsäkerhet" avser endast konsumentprodukter och inte industriprodukter. Med osäkra produkter avses sådana som inte uppfyller säkerhetsstandarder, man avser INTE produkter som t.ex. gevär och knivar. Om du tänker på alla nuvarande "icke mat"-produkter som finns på marknaden i Sverige, tror du att...?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

I huvudsak alla produkter är 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	4
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 Med avseende på alla matprodukter som för närvarande finns på marknaden i Sverige, anser du att...?

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

I huvudsak alla produkter är säkra	1
En liten del av produkterna är osäkra	2
Ett markant antal produkter är osäkra	3
Inte tillämpligt eftersom vi inte säljer matprodukter	4
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

INT: DEMOGRAFI

PROG: Beloppet måste föras in direkt i inhemsk valuta. Detta belopp kommer automatiskt att omvandlas till euro (omvandlingstabellen har skickats)

D1 Hur stor var ditt företags omsättning förra året?

(INT. : OM "Vet ej/inget svar", KOD '999')

SEK

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2 Använder ni följande försäljningskanaler?

(LÄS UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

E-handel/Internet	1,
Postorder (per post)	2,
Telefonförsäljning/call center (t.ex. telefonförsäljning, TV-shopping, men exkl. e-handel)	3,
Försäljning genom representanter som besöker konsumenterna i deras hem	4,
Direkt detaljhandelsförsäljning (d.v.s. affärer)	5,
Annat (LÄS INTE UPP)	6,
Vet ej/inget svar (LÄS INTE UPP)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

D3 Säljer du mat eller andra varor till slutkonsumenter? "Med mat menar vi mat som konsumenter kan äta hemma, ta med sig eller äta direkt på plats?"

(LÄS UPP - ENDAST ETT SVAR)

Ja, du säljer mat	1
Ja, du säljer andra varor	2
Ja, du säljer både mat och andra varor	3
Nej	4

NEW BASED ON FL300 D4

D4 På vilka språk kan ditt företag sälja till slutkonsumenter?

(LÄS INTE UPP - FLERA SVAR MÖJLIGA)

Bulgariska	1,
Tjeckiska	2,
Danska	3,
Holländska	4,
Engelska	5,
Estniska	6,
Finska	7,
Franska	8,
Tyska	9,
Grekiska	10,
Ungerska	11,
Irländska	12,
Italienska	13,

Lettiska	14,
Litauiska	15,
Maltesiska	16,
Polska	17,
Portugisiska	18,
Rumänska	19,
Slovakiska	20,
Slovenska	21,
Spanska	22,
Svenska	23,
Isländska	24,
Norska	25,
Luxemburgska	26,
Ryska	27,
Annat	28,
Vet ej/Inget svar	29,

NEW BASED ON FL300 D6
