

**ZA5615**

**Flash Eurobarometer 332  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire  
Finland (Finnish)**

**FL332 - FIF**

Kuluttajien asenteet rajat ylittävää kaupankäyntiä ja kuluttajansuojaa kohtaan

D1 Minkä ikäinen olette?

(KIRJOITA IKÄ – JOS "KIELTÄYTYI", KOODI ON '99')

--	--

D2 Vastaajan sukupuoli

Mies	1
Nainen	2

MYYJÄLLÄ VIITATAAN TUOTTEEN MYYJÄÄN JOKO MYYMÄLÄSSÄ TAI VERKKOSIVUSTOLLA, PALVELUNTARJOAJALLA VIITATAAN PALVELUN MYYJÄÄN

ASK ALL

--

Q1 Oletteko ostanut tavaroita tai palveluita viimeisten 12 kuukauden aikana Internetistä, puhelimitse tai postitse Suomesta tai muualta jollakin seuraavista tavoista...?

(Useampi vastaus mahdollinen)

	(LUETTELE)	Kyllä, myyjältä/palveluntarjoajalta Suomesta	Kyllä, myyjältä/palveluntarjoajalta Euroopan unionin maasta	Kyllä, myyjältä/palveluntarjoajalta Euroopan unionin ulkopuolelta	Ei	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
--	------------	--	---	---	----	-----------------------

1	Internetin kautta (verkkosivut, sähköposti jne.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Puhelimitse	1,	2,	3,	4,	5,
3	Postitse (kuvastot, postimyynti jne.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

KYSY Q2.1 JOS "Kyllä, myyjältä tai palveluntarjoajalta (MAASTAMME)" ELI KOODI 1 KYSYMYKSESSÄ Q1.1 JA/TAI Q1.2 JA/TAI Q1.3 – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN Q2.2

OHJELMOIJA: Summa pitää syöttää suoraan paikallisessa valuutassa, joka muunnetaan automaattisesti euroiksi (muuntotaulukko on lähetetty)

--

Q2.1 Kerroitte ostaneenne tuotteita tai palveluita Internetistä, puhelimitse tai postitse Suomessa toimivalta myyjältä. Voisitteko kertoa, kuinka paljon rahaa olette yhteensä käyttänyt Internetistä, puhelimitse tai postitse Suomesta ostamiinne tuotteisiin ja palveluihin viimeisten 12 kuukauden aikana, arvio riittää.

(HAAST: JOS "EOS", KOODI ON '999999')

						€
--	--	--	--	--	--	---

NEW

KYSY Q2.2 JOS "Kyllä, myyjältä/palveluntarjoajalta toisesta EU-maasta" ELI KOODI 2 KYSYMYKSESSÄ Q1.1 JA/TAI Q1.2 JA/TAI Q1.3 – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN Q2.3

OHJELMOIJA: Summa pitää syöttää suoraan paikallisessa valuutassa, joka muunnetaan automaattisesti euroiksi (muuntotaulukko on lähetetty)

--

Q2.2 Kerroitte ostaneenne tuotteita tai palveluita Internetistä, puhelimitse tai postitse TOISESSA EU-MAASSA olevalta myyjältä. Voisitteko kertoa, kuinka paljon rahaa olette yhteensä käyttänyt Internetistä, puhelimitse tai postitse jostain toisesta EU-maasta ostamiinne tuotteisiin ja palveluihin yhteensä viimeisten 12 kuukauden aikana, arvio riittää.

(HAAST: JOS "EOS", KOODI ON '999999')

						€
--	--	--	--	--	--	---

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

KYSY Q2.3 JOS "Kyllä, myyjältä/palveluntarjoajalta EU:n ulkopuolelta" ELI KOODI 3 KYSYMYKSESSÄ Q1.1 JA/TAI Q1.2 JA/TAI Q1.3 – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN Q3

OHJELMOIJA: Summa pitää syöttää suoraan paikallisessa valuutassa, joka muunnetaan automaattisesti euroiksi (muuntotaulukko on lähetetty)

--

Q2.3 Kerroitte ostaneenne tuotteita tai palveluita Internetistä, puhelimitse tai postitse EU:n ulkopuolella olevalta myyjältä tai palveluntarjoajalta. Voisitteko kertoa, kuinka paljon rahaa olette yhteensä käyttänyt Internetistä, puhelimitse tai postitse EU:n ulkopuolelta ostamiinne tuotteisiin ja palveluihin viimeisten 12 kuukauden aikana, arvio riittää

(HAAST: JOS "EOS", KOODI ON '999999')

						€
--	--	--	--	--	--	---

NEW

KYSY Q3 JOS KOODI 1 TAI 2 KYSYMYKSESSÄ Q1.1 JA/TAI Q1.2 JA/TAI Q1.3 – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN Q4

Q3 Onko mitään seuraavista tapahtunut teille viimeisen 12 kuukauden aikana ostaessanne jotain Internetistä, puhelimitse tai postitse Suomessa tai muualla?

(YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

	(LUETTELE)	Tapahtunut	Ei tapahtunut	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
1	Toimitusviive tuotteessa, joka on ostettu Suomessa toimivalta myyjältä/palveluntarjoajalta	1	2	3
2	Ostitte jotain Suomessa toimivalta myyjältä/palveluntarjoajalta eikä lähetystä koskaan toimitettu	1	2	3
3	Toimitusviive tuotteessa, joka on ostettu toisessa EU-maassa toimivalta myyjältä/palveluntarjoajalta	1	2	3
4	Ostitte jotain toisessa EU-maassa toimivalta myyjältä/palveluntarjoajalta ja lähetystä ei toimitettu lainkaan	1	2	3
5	Halusitte ostaa jotain EU:n ulkopuolella toimivalta myyjältä/palveluntarjoajalta, mutta kyseinen myyjä ei toimita tai myy Suomeen	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

ASK ALL

Q4 Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana ostanut tavaroita lomamatkalla, ostosmatkalla tai liikematkalla toisessa EU-maassa?

(VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä	1
Ei	2
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	3

FL 299 Q2

--

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 tai eri mieltä seuraavien väittämien kanssa.

(YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

	(LUETTELE)	Täysin samaa mieltä	Jossain määrin samaa mieltä	Jossain määrin eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
1	Olette valmis ostamaan tuotteita ja palveluja käyttämällä jotain toista Euroopan unionin kieltä	1	2	3	4	5
2	Tiedätte mistä saatte tietoa ja neuvoja rajat ylittävästä ostosten tekemisestä Euroopan unionissa	1	2	3	4	5
3	Aiotte seuraavien 12 kuukauden aikana tehdä rajat ylittäviä ostoksia joiden arvo on enemmän kuin viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana kuluttamanne summa	1	2	3	4	5
4	Ette ole kiinnostunut rajat ylittävästä ostosten tekemisestä Euroopan unionissa seuraavien 12 kuukauden aikana	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

--

Q6 Hankkiessanne tuotteita tai palveluita luotatteko enemmän muiden EU-maiden myyjiin/palveluntarjoajiin, Suomessa toimiviin myyjiin/palveluntarjoajiin vai yhtä paljon molempiin?

(YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

	(LUETTELE)	Luottavais empi ostaessan ne toisessa EU- maassa sijaitsevilta myyjiltä	Luottavais empi ostaessan ne myyjiltä Suomesta kuin toisesta EU- maasta	Yhtä luottavaine n	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
--	------------	---	--	--------------------------	-----------------------------

1	Tuotteiden tai palvelujen ostaminen internetistä	1	2	3	4
2	Tuotteiden tai palvelujen ostaminen puhelimitse tai postitse	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Onko Teille tapahtunut mitään seuraavista 12 viime kuukauden aikana?

(YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

	(LUETTELE)	Kyllä	Ei	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
--	------------	-------	----	-----------------------------

1	Olette törmännyt pyytämättömiin kaupallisiin mainoksiin, väittämiin tai tarjouksiin (puhelinmarkkinointi, roskaposti sähköpostiinne, kaupalliset tekstiviestit jne.)	1	2	3
2	Olette törmännyt harhaanjohtaviin tai harhauttaviin mainoksiin, väittämiin tai tarjouksiin	1	2	3
3	Olette vastannut ilmoitukseen tai tarjoukseen, joka osoittautui harhaanjohtavaksi tai harhauttavaksi	1	2	3
4	Olette törmännyt petolliseen mainontaan, väittämiin tai tarjouksiin	1	2	3
5	Olette vastannut ilmoitukseen tai tarjoukseen, joka osoittautui petolliseksi	1	2	3
6	Olette törmännyt liioitteleviin tai harhaanjohtaviin väitteisiin tuotteiden ympäristöhyödyistä	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8	Jos tilaisitte jotain postimyynnistä, Internetistä tai puhelimitse, uskotteko että teillä olisi oikeus palauttaa tilaamanne tuote syytä ilmoittamatta neljä päivää toimituksen jälkeen ja saada rahat takaisin?
----	---

(VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä	1
Ei	2
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	3

EB73.3 QA6

--

Q9	Kuvitelkaa, että 18 kuukautta sitten ostamanne jääkaappi menee rikki teistä riippumattomasta syystä. Ette ole ostanut tuotteelle laajennettua takuuta. Onko teillä oikeus saada jääkaappi korjattua tai vaihdettua veloituksetta?
----	---

(VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä	1
Ei	2
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

--

Q10	Kuvitelkaa, että olette saanut postissa kaksi opetus-DVD:tä, joita ette ole tilannut. DVD-levyjen mukana on 20 euron lasku tuotteista. Onko teillä velvollisuus maksaa kyseinen lasku?
-----	--

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Ei, eikä teidän tarvitse lähettää levyjä takaisin	1
Ei, jos lähetätte levyt takaisin	2
Kyllä, teidän on maksettava lasku	3
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

--

Q11	Onko teillä ollut viimeisten 12 kuukauden aikana ongelmia ostaessanne jotain Suomessa?
-----	--

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä – ja valititte asiasta myyjälle/palveluntarjoajalle/valmistajalle	1
Kyllä – mutta ette valittanut asiasta myyjälle/palveluntarjoajalle/valmistajalle	2
Ei	3
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

KYSY Q12.1 JOS "Kyllä – ja valititte asiasta myyjälle/palveluntarjoajalle/valmistajalle" ELI KOODI 1 KYSYMYKSESSÄ Q11 – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN Q12.2

Q12.1 Yleisesti ottaen, olitteko tyytyväinen vai tyytymätön tapaan, jolla myyjä/palveluntarjoaja/valmistaja käsitteli valituksenne?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Erittäin tyytyväinen	1
Melko tyytyväinen	2
Ei kovin tyytyväinen	3
Ei lainkaan tyytyväinen	4
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5

FL 299 Q10A

KYSY Q12.2 JOS "Kyllä – mutta ette valittanut asiasta myyjälle/palveluntarjoajalle/valmistajalle" ELI KOODI 2 KYSYMYKSESSÄ Q11 – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN Q13

Q12.2 Mikä olivat suurimmat syyt valittamatta jättämiseen?

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Koska oli epätodennäköistä, että kohtaamanne ongelma ratkaistaisiin tyydyttävällä tavalla	1,
Kyseessä olleet summat olivat liian pieniä	2,
Ette tiennynt miten tai minne valittaa	3,
Ette ollut varma oikeuksistanne kuluttajana	4,
Ajattelitte, että se kestäisi liian kauan	5,
Olette aiemmin yrittänyt valittaa muista ongelmista, mutta tuloksetta	6,
Ette valittanut myyjälle/palveluntarjoajalle, vaan otitte suoraan yhteyttä kolmanteen tahoon (kuluttajajärjestöön, asianajajaan, sovittelijaan, välimiesmenettelyyn, kuluttaja-asiamieheen, tuomioistuimeen)	7,
Muu (SPONTAANI)	8,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

KYSY Q13 JOS "Ei kovin tyytyväinen" (KOODI 3) TAI "Ei lainkaan tyytyväinen" (KOODI 4) KYSYMYKSESSÄ Q12.1 – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN Q14

Q13 Miten toimitte seuraavaksi?



(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

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 (SPONTAANI)	7,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	8,

FL 299 Q11

ASK ALL

--

Q14 Kertokaa jokaisen seuraavan kohdalla, oletteko samaa vai eri mieltä. Suomessa...

(YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

	(LUETTELE)	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
1	Kiistat myyjien/palveluntarjoajien kanssa on helppo ratkaista välimiesmenettelyssä, sovittelussa tai neuvotteluelimessä (viallinen tavara, myöhästynyt/ei saapunut toimitus jne.)	1	2	3	4	5
2	Kiistat myyjien/palveluntarjoajien kanssa on helppo ratkaista oikeusistuimissa	1	2	3	4	5
3	Luotatte siihen, että riippumattomat kuluttajajärjestöt suojelevat oikeuksianne kuluttajana	1	2	3	4	5
4	Luotatte siihen, että viranomaiset suojelevat oikeuksianne kuluttajana	1	2	3	4	5

5	Mielestänne olemassa olevat toimenpiteet kuluttajien suojelemiseksi suojaavat Teitä riittävästi	1	2	3	4	5
6	Yleisesti ottaen myyjät/palveluntarjoajat kunnioittavat Suomessa oikeuksianne kuluttajana	1	2	3	4	5
7	Olette muuttanut käyttäytymistänne kuluttajana tiedotusvälineissä olleen jutun vuoksi (esim. vaihtanut kauppaa tai tuotetta)	1	2	3	4	5
8	Katsotte tai kuuntelette säännöllisesti kuluttaja-aiheita käsitteleviä televisio- ja radio-ohjelmia	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

LUE ÄÄNEEN: "Tuoteturvallisuus" viittaa vain kuluttajatuotteisiin, ei siis teollisuustuotteisiin. Vaarallisilla tuotteilla ei tarkoiteta esimerkiksi kiväärien ja veitsien kaltaisia vaarallisia tuotteita, vaan tuotteita, jotka eivät täytä turvanormeja.

Q15 Kun ajatellaan Suomen markkinoilla olevia muita kuin elintarviketuotteita, oletteko sitä mieltä että...?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Periaatteessa kaikki tuotteet ovat turvallisia	1
Pieni osa tuotteista on vaarallisia	2
Merkittävä osa tuotteista on vaarallisia	3
Riippuu tuotteesta (ÄLÄ LUETTELE)	4
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5

FL 299 Q13

Q16 Ja kun ajatellaan Suomen markkinoilla olevia kaikkia elintarviketuotteita, oletteko sitä mieltä että...?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Periaatteessa kaikki elintarvikkeet ovat turvallisia	1
Pieni osa elintarvikkeista on vaarallisia	2
Merkittävä osa elintarvikkeista on vaarallisia	3

Riippuu tuotteesta (ÄLÄ LUETTELE)	4
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5

FL 299 Q14

Q17 Onko tuotteiden poistaminen markkinoilta koskaan vaikuttanut teihin henkilökohtaisesti?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä - muu kuin elintarvike	1
Kyllä - elintarvike	2
Kyllä - molemmat	3
Ei	4
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5

FL 299 Q15

Q18 Jos tarkastellaan kaikkea viime viikolla ostamaanne, vaikuttiko minkään tuotteen tai palvelun ympäristövaikutus valintaanne?

(VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä	1
Ei	2
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	3

FL 299 Q17

ASK ALL

Taustatiedot

D4 Minkä ikäisenä lopetit päätöksen opiskelun?

(Haast: Jos opiskelee edelleen, merkitse '00' - jos ei ole lainkaan opiskellut, merkitse '01' - jos kieltäytyy, merkitse '98' - jos EOS, merkitse '99')

FL 999 D4

D5 Kun ajattelette nykyistä ammattianne, sanoisitteko olevanne yrittäjä, toimihenkilö, työntekijä vai työelämän ulkopuolella? Oletteko...

JOS SAAT YLÄKATEGORIAA KOSKEVAN VASTAUKSEN, LUETTELE ASIAANKUULUVAT ALIKATEGORIAT

YRITTÄJÄ TAI YKSITYINEN AMMATINHARJOITTAJA	
Maanviljelijä, metsätyöntekijä, kalastaja	1
Kaupanomistaja, käsityöläinen	2
Yksityinen ammatinharjoittaja (lakimies, lääkäri, kirjanpitäjä, arkkitehti...)	3
Yrittäjä	4
Muu	5
TOIMIHENKILÖ	
Koulutettu ammattilainen (lääkäri, lakimies, kirjanpitäjä, arkkitehti...)	6
Pääjohtaja, johtaja tai ylintä johtoa	7
Keskijohto, muu johto (osastopäällikkö, opettaja, teknikko)	8
Virkamies	9
Toimistotyöntekijä	10
Muut palvelualan työntekijät (myyntimies, hoitaja jne...)	11
Muu	12
TYÖNTEKIJÄ	
Valvoja/työnjohtaja (tiiminvetäjä, "kymppi")	13
Työntekijä (teollisuustyöntekijä, rakennusmies, siivooja, bussikuski jne.)	14
Kouluttamaton työntekijä	15
Muu	16
TYÖELÄMÄN ULKOPUOLELLA	
Kotona, (ei työtön työnhakija)	17
Opiskelija (kokoaikainen)	18
Eläkeläinen	19
Työtön työnhakija	20
Muu	21
Kieltäytyi (SPONTAANI)	22

FL 999 D5

D6 Onko teillä kotona Internet-yhteys?

Kyllä	1
Ei	2

FL 999 D6

D12 Missä maakunnassa asutte?

LUE TARVITTAESSA ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS)

D13 Sanoisitteko, että Te asutte...?

(LUETTELE – VAIN YKSI VASTAUS)

Maaseutualueella tai kylässä 1

Pienessä tai keskisuuressa kaupungissa	2
Suuressa kaupungissa	3
EOS (ÄLÄ LUETTELE)	4

D18 Onko teillä matkapuhelin ?

Älä luettele

Kyllä	1
Ei	2

D20 Onko teillä lankapuhelin?

Älä luettele

Kyllä	1
Ei	2

D22 Kuinka monta 15-vuotiasta tai vanhempaa henkilöä asuu taloudessanne, Teidät itsenne mukaan lukien?

(KIRJOITA LUKUMÄÄRÄ – JOS "EOS", KOODI ON '98' – JOS "KIELTÄYTYI", KOODI ON '99')

	15-vuotiasta tai vanhempaa henkilöä taloudessa
--	--