

ZA5793

**Flash Eurobarometer 358
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Finland (Finnish)**

EB FLASH 358 - Consumers - FIF

D1 Minkä ikäinen olette?

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

--	--

D2 Vastaajan sukupuoli

Mies	1
Nainen	2

Kuluttajien asenteet rajat ylittävää kaupankäyntiä ja kuluttajansuojaa kohtaan

MYYJÄLLÄ/JÄLLEENMYYJÄLLÄ VIITATAAN TUOTTEEN MYYJÄÄN (JOKO MYYMÄLÄSSÄ TAI VERKKOSIVUSTOLLA), PALVELUNTARJOAJALLA VIITATAAN PALVELUN MYYJÄÄN (JOKO MYYMÄLÄSSÄ TAI VERKKOSIVUSTOLLA)

ASK ALL

--

Q1 Kertokaa kunkin seuraavan väittämän kohdalla, kuinka samaa tai eri mieltä olette sen kanssa. Suomessa...

(LUETTELE - YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

		Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
1	Luotatte siihen, että riippumattomat kuluttajajärjestöt suojelevat oikeuksianne kuluttajana	1	2	3	4	5
2	Luotatte siihen, että viranomaiset suojelevat oikeuksianne kuluttajana	1	2	3	4	5
3	Mielestänne olemassa olevat toimenpiteet kuluttajien suojelemiseksi suojaavat Teitä riittävästi	1	2	3	4	5
4	Yleisesti ottaen myyjät/palveluntarjoajat kunnioittavat oikeuksianne kuluttajana	1	2	3	4	5

5	Kiistat myyjien/palveluntarjoajien kanssa on helppo ratkaista ilman oikeudenkäyntiä (esim välimiesmenettelyssä, sovittelussa tai neuvotteluelimessä)	1	2	3	4	5
6	Kiistat myyjien/palveluntarjoajien kanssa on helppo ratkaista oikeusistuimissa	1	2	3	4	5
7	Olette muuttanut käyttäytymistänne kuluttajana tiedotusvälineissä olleen jutun vuoksi (esim. vaihtanut kauppaa tai tuotetta)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

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

Q2 Kun ajatellaan Suomen markkinoilla olevia muita kuin elintarviketuotteita, oletteko sitä mieltä että...?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Periaatteessa kaikki ei-elintarviketuotteet ovat turvallisia	1
Pieni osa ei-elintarviketuotteista on vaarallisia	2
Merkittävä osa ei-elintarviketuotteista on vaarallisia	3
Riippuu tuotteesta (ÄLÄ LUETTELE)	4
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 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

FL332 Q16

--

Q4	Jos ajatellaan kaikkea viimeisen kahden viikon aikana ostamaanne, niin vaikuttiko minkään tuotteen tai palvelun ympäristövaikutus valintaanne?
----	--

--

Kyllä	1
Ei	2
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

KYSY Q5.1, JOS "jonkin tuotteen tai palvelun ympäristövaikutus vaikutti valintaanne", KOODI 1 KYSYMYKSESSÄ Q4 – MUUT JATKAVAT KYSYMYKSEEN Q5.2
--

VAIHDA VÄITTÄMIEN 1 JA 2 JÄRJESTYSTÄ

--

Q5.1	Mistä saitte tietoa ostamienne tuotteiden tai palveluiden ympäristövaikutuksista?
------	---

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)
--

Mainoksista tai tarjouksista	1,
Ympäristömerkistä	2,
Muualta (ÄLÄ LUETTELE)	3,
EOS/EV	4,

NEW

KYSY Q5.2, JOS "jonkin tuotteen tai palvelun ympäristövaikutus ei vaikuttanut valintaanne", KOODI 2 KYSYMYKSESSÄ Q4 – MUUT JATKAVAT KYSYMYKSEEN Q6
--

VAIHDA VÄITTÄMIEN 1–4 JÄRJESTYSTÄ \ KOODI 6 ON YKSITTÄINEN KOODI
--

--

Q5.2	Kertoisitteko, miksi ostamienne tuotteiden tai palveluiden ympäristövaikutukset eivät vaikuttaneet valintaanne?
------	---

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)
--

Tuotteiden tai palveluiden ympäristövaikutukset eivät kiinnosta teitä	1,
Ette saanut tietoa tuotteiden tai palveluiden ympäristövaikutuksista	2,
Ympäristöstävälliset tuotteet tai palvelut ovat mielestänne liian kalliita	3,
Ette luota ympäristöväittämiin	4,
Muu (ÄLÄ LUETTELE)	5,
Ei mikään näistä (ÄLÄ LUETTELE)	6,
EOS/EV	7,

NEW

ASK ALL

Q6 Jos tilaisitte jotain postimyynnistä, Internetistä tai puhelimitse, uskotteko että teillä olisi oikeus palauttaa tilaamanne tuote syytä ilmoittamatta neljä päivää toimituksen jälkeen ja saada rahanne takaisin?

Kyllä	1
Ei	2
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 Kuvitelkaa, että 18 kuukautta sitten ostamanne jääkaappi menee rikki teistä riippumattomasta syystä. Ette ole ostanut tuotteelle tai sille ei ollut laajennettua takuuta.. Onko teillä oikeus saada jääkaappi korjattua tai vaihdettua veloituksetta?

Kyllä	1
Ei	2
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 Kuvitelkaa, että olette saanut postitse 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 teille ole velvollisuutta palauttaa DVD-levyjä	1
Ei, jos palautatte DVD-levyt	2
Kyllä, teidän on maksettava lasku	3
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9 Kuvitelkaa, että ostettuanne polkupyörän huomaatte sen olevan viallinen. Huomaatte myös kauppakirjasta ehdon, jonka mukaan myyjä ja valmistaja eivät vastaa vikojen korjaamisesta. Oletteko sitä mieltä, että...?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Teidän tulisi pitää pyörä ja hyväksyä ehto. Myyjä ei ole vastuussa vioista, jotka ovat olemassa pyörän osto/toimitushetkellä.	1
Teidän tulisi pitää pyörä, mutta teidän ei tarvitse hyväksyä kyseistä ehtoa. Myyjä on vastuussa vioista, jotka ovat olemassa pyörän osto/toimitushetkellä, joten teillä on oikeus pyytää myyjää korjaamaan pyörä tai vaihtamaan se uuteen.	2
EOS/EV	3

NEW

Q10	Onko teillä ollut viimeisten 12 kuukauden aikana laillinen syy valitukseen ostettuanne tai käytettyänne jotain tuotteita tai palveluita Suomessa?
-----	---

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä – ja ryhdyitte toimiin ongelman ratkaisemiseksi	1
Kyllä – mutta ette tehnyt mitään	2
Ei	3
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	4

FL332 Q11 TREND MODIFIED

KYSY Q11, JOS "Kyllä – ja ryhdyitte toimiin ongelman ratkaisemiseksi", KOODI 1 KYSYMYKSESSÄ Q10 – MUUT JATKAVAT KYSYMYKSEEN Q13

Q11	Mihin toimiin ryhdyitte?
-----	--------------------------

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Valititte asiasta myyjälle/palveluntarjoajalle	1,
Valititte asiasta valmistajalle	2,
Valititte asiasta jollekin viranomaiselle	3,
Veitte asian tuomioistuimen ulkopuolisen, ns. vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen ratkaistavaksi (esim. kuluttaja-asiamies, välimiesmenettely, jokin sovittelumenettely)	4,
Veitte kyseisen asian oikeuteen	5,
Muu (ÄLÄ LUETTELE)	6,
EOS/EV	7,

NEW

KYSY Q12, JOS KOODI 1, 2, 3, 4 TAI 5 KYSYMYKSESSÄ Q11 – MUUT JATKAVAT KYSYMYKSEEN Q14

KYSY Q12.1 VAIN, JOS KOODI 1 KYSYMYKSESSÄ Q11 \ KYSY Q12.2 VAIN, JOS KOODI 2 KYSYMYKSESSÄ Q11 \ KYSY Q12.3 VAIN, JOS KOODI 3 KYSYMYKSESSÄ Q11 \ KYSY Q12.4 VAIN, JOS KOODI 4 KYSYMYKSESSÄ Q11 \ KYSY Q12.5 VAIN, JOS KOODI 5 KYSYMYKSESSÄ Q11

--

Q12	Kuinka tyytyväinen tai tyytymätön yleensä olitte tapaan, jolla seuraavat tahot käsittelivät valituksenne/valituksianne:
-----	---

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

		Erittäin tyytyväinen n	Melko tyytyväinen n	Ei kovin tyytyväinen n	Ei lainkaan tyytyväinen n	EOS/EV
--	--	---------------------------	------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

1	Myyjä/palveluntarjoaja	1	2	3	4	5
2	Valmistaja	1	2	3	4	5
3	Viranomainen	1	2	3	4	5
4	Tuomioistuimen ulkopuolinen vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin	1	2	3	4	5
5	Tuomioistuin	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

KYSY Q13, JOS "Kyllä – mutta ette tehnyt mitään", KOODI 2 KYSYMYKSESSÄ Q10 – MUUT JATKAVALT KYSYMYKSEEN Q14

VAIHDA VÄITTÄMIEN 1–6 JÄRJESTYSTÄ

--

Q13	Mitkä olivat tärkeimmät syyt siihen, että ette ryhtynyt toimiin?
-----	--

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)
--

Koska oli epätodennäköistä, että kohtaamanne ongelma ratkaistaisiin tyydyttävällä tavalla
Kyseessä olleet summat olivat liian pieniä
Ette tiennynt miten tai minne valittaa
Ette ollut varma oikeuksistanne kuluttajana
Ajattelitte, että se kestäisi liian kauan
Olette aiemmin yrittänyt valittaa muista ongelmista, mutta tuloksetta
Muu (SPONTAANI)
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)

- 1,
- 2,
- 3,
- 4,
- 5,
- 6,
- 7,
- 8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

ASK ALL

KOODI 4 ON YKSITTÄINEN KOODI

--

Q14	Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana ostanut tavaroita tai palveluita Internetistä Suomesta tai muualta jollakin seuraavista tavoista...?
-----	--

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Kyllä, myyjältä/palveluntarjoajalta Suomesta	1,
Kyllä, myyjältä/palveluntarjoajalta toisesta EU-maasta	2,
Kyllä, myyjältä/palveluntarjoajalta EU:n ulkopuolelta	3,
Ei	4,
EOS/EV	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

KYSY Q15.1-4 JOS KOODI 1 TAI 2 KYSYMYKSESSÄ Q14 –MUUT SIIRTYVÄTO Q15.5

VAIHDA VÄITTÄMIEN 1–5 JÄRJESTYSTÄ

KYSY Q15.1 VAIN, JOS KOODI 1 KYSYMYKSESSÄ Q14 – KYSY Q15.2 VAIN, JOS KOODI 1 KYSYMYKSESSÄ Q14 – KYSY Q15.3 VAIN, JOS KOODI 2 KYSYMYKSESSÄ Q14 – KYSY Q15.4 VAIN, JOS KOODI 2 KYSYMYKSESSÄ Q14 – KYSY Q15.5 KAIKILTA

Q15	Onko teille tapahtunut viimeisen 12 kuukauden aikana mitään seuraavista ostaessanne jotain Internetistä Suomesta tai muusta EU maasta?
-----	--

(LUETTELE - YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

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

FL332 Q3 TREND MODIFIED

ASK ALL

VAIHDA VÄITTÄMIEN 1 JA 2 JÄRJESTYSTÄ

Q16 Missä määrin olette samaa tai eri mieltä seuraavista väittämistä?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

		Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS/EV
1	Ostatte turvallisesti mielin tuotteita tai palveluja Internetin kautta myyjiltä/palveluntarjoajilta Suomesta	1	2	3	4	5
2	Ostatte turvallisesti mielin tuotteita tai palveluja Internetin kautta myyjiltä/palveluntarjoajilta jotka sijaitsevat toisessa EU-maassa	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17 Ajatellaanpa yleisemmin tuotteiden tai palvelujen ostamista muualla Euroopan unionissa sijaitsevilta myyjiltä, joko Internetin kautta tai muiden etämyyntikanavien (posti ja puhelin) kautta tai matkustaessanne ulkomailla, jolloin puhumme 'rajat ylittävästä kaupasta'. Olkaa hyvä ja kertokaa, missä määrin olette samaa tai eri mieltä seuraavien väittämien kanssa.

(LUETTELE - YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

		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 ylittävistä ostosten tekemisestä Euroopan unionissa	1	2	3	4	5
3	Olette kiinnostunut rajat ylittävistä ostosten tekemisestä Euroopan unionissa seuraavien 12 kuukauden aikana	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Oletteko kuullut Euroopan kuluttajakeskuksista?

Kyllä	1
Ei	2
EOS/EV	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

KYSY Q19.2 VAIN, JOS KOODI 1 "KYLLÄ" KYSYMYKSESSÄ Q19.1 \ KYSY Q19.4 VAIN, JOS KOODI 1 "KYLLÄ" KYSYMYKSESSÄ Q19.3

Q19 Onko Teille tapahtunut mitään seuraavista 12 viime kuukauden aikana?

	Kyllä	Ei	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)

1	Olette törmännyt harhaanjohtaviin tai petollisiin mainoksiin, väittämiin tai tarjouksiin. Harhaanjohtava tai petollinen mainonta sisältää väärää tietoa tai esittää oikeaa tietoa harhaanjohtavalla tavalla myytävistä tuotteista tai palveluista.	1	2	3
2	Ostitte jotain mainoksen tai tarjouksen perusteella, joka osoittautui harhaanjohtavaksi tai petolliseksi	1	2	3
3	Olette törmännyt vilpilliseen mainontaan, väittämiin tai tarjouksiin. Vilpillisellä mainonnalla yritetään saada rahaa myymättä mitään, esimerkiksi arpajaisuhijaus	1	2	3

4	Ostitte jotain mainoksen tai tarjouksen perusteella, joka osoittautui vilpilliseksi	1	2	3
---	---	---	---	---

FL332 Q7 TREND MODIFIED

ASK ALL

Q20	Mikä smyyntikanava on mielestänne sellainen, jossa todennäköisimmin törmäätte harhaanjohtaviin, petollisiin tai vilpillisiin mainoksiin tai tarjouksiin?
-----	--

(Älä luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Internet	1,
Myymälä	2,
Postimyynti	3,
Puhelinmyynti	4,
Ovelta ovelle myynti	5,
Muu	6,
EOS/EV	7,

NEW

ASK ALL

Taustatiedot

D6	Onko teillä kotona Internet-yhteys?
----	-------------------------------------

Kyllä	1
Ei	2

FL 332 D6

D4	Minkä ikäisenä lopetitte päätoimisen opiskelun?
----	---

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

D5a	Sanoisitteko, että olette tällä hetkellä yrittäjä, toimihenkilö, työntekijä vai työelämän ulkopuolella?
-----	---

(VAIN YKSI VASTAUS)

Yrittäjä	1
Toimihenkilö	2
Työntekijä (teollisuustyöntekijä, rakennusmies, siivooja, bussikuski jne.)	3

Työelämän ulkopuolella	4
Kieltäytyi (ÄLÄ LUETTELE)	5

KYSY D5b YRITTÄJILTÄ, KOODI 1 KYSYMYKSESSÄ D5a

D5b Sanoisitteko olevanne...?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Maanviljelijä, metsäntekijä, kalastaja	1
Kaupanomistaja, kassavastuuhoitaja	2
Yksityinen akateeminen ammatinharjoittaja (lakimies, lääkäri, kirjuri, arkkitehti...)	3
Yrityksen omistaja	4
Muu/kieltäytyi (ÄLÄ LUETTELE)	5

KYSY D5c TOIMIHENKILÖILTÄ, KOODI 2 KYSYMYKSESSÄ D5a

D5c Sanoisitteko olevanne...?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Akateeminen ammattilainen (lääkäri, lakimies, kirjuri, arkkitehti...)	1
Projekti johtaja, johtaja tai ylitarkastaja	2
Keskijohto, muu johto (osastopäällikkö, opettaja, teknikko)	3
Virkamies	4
Toimistotyöntekijä	5
Muu toimihenkilö (myyntiedustaja, sairaanhoitaja...)	6
Muu/kieltäytyi (ÄLÄ LUETTELE)	7

KYSY D5d TYÖNTEKIJÖILTÄ, KOODI 3 KYSYMYKSESSÄ D5a

D5d Sanoisitteko olevanne...?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Työnjohtaja tai tiiminvetäjä	1
Työntekijä (teollisuustyöntekijä, rakennusmies, siivooja, bussikuski jne.)	2
Kouluttamaton työntekijä	3
Muu/kieltäytyi (ÄLÄ LUETTELE)	4

KYSY D5e TYÖELÄMÄN ULKOPUOLELLA OLEVILTA, KOODI 4 KYSYMYKSESSÄ D5a

D5e Sanoisitteko olevanne...?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Kodista huolehtiva	1
Opiskelija (kokoaikainen)	2
Eläkkeellä	3
Työtön työnhakija	4
Muu/kieltäytyi (ÄLÄ LUETTELE)	5

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
--	--	--