

ZA5942

**Flash Eurobarometer 396
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Finland (Finnish)**

Flash Eurobarometri FL396 - Myyjien asenteet rajat ylittävää kaupankäyntiä ja kuluttajansuojaa kohtaan

A Työnumero

--	--	--	--

--

B Maakoodi

--	--

--

C Lomakenumero

--	--	--	--	--	--	--

--

NACE NACE-koodi (näytetieto)

--

NACE-koodi (4 numeroa)

--

--

SIZE Yrityksen koko (näytetieto)

--

Yrityksen koko

--

(INTRO) Päivää, täällä on (NIMI) SUOMEN GALLUPISTA. Saisinko keskustella (NIMI TAI JOS NIMEÄ EI OLE TIEDOSSA AMMATTINIMIKE TAI TEHTÄVÄ) kanssa?

(INTRO2) JOS PUHELINVAIHDE PYYTÄÄ LISÄTIETOJA: Teemme kyselyä eurooppalaisten yritysten keskeisille päätöksentekijöille heidän mielipiteistään ajankohtaisista yritystoimintaan liittyvistä aiheista. Tietoja käytetään päätöksenteon tukena ja tulevaisuuden käytäntöjen suunnittelussa Euroopassa. Voisinko keskustella hänen kanssaan.

JOS OIKEA VASTAAJA EI OLE TAVOITETTAVISSA, SOVI HAASTATTELUAIKA

(INTRO3) (KUN PUHELIMESSA ON OIKEA VASTAAJA) Hei, täällä on (NIMI) Suomen Gallupista.

JOS P5d<>"" JA P5d<>>999, NÄYTÄ "LÄHETTEEN ANTAJA: " & P5d (SAMALLA NÄYTÖLLÄ KUIN INTRO3)

(INTRO4) Teemme kyselyä eurooppalaisten yritysten keskeisille päätöksentekijöille heidän mielipiteistään ajankohtaisista yritystoimintaan liittyvistä aiheista. Tietoja käytetään päätöksenteon tukena ja tulevaisuuden menettelytapojen suunnittelussa Euroopassa. Voisinko haastatella teitä? Vastaamiseen kuluu aikaa korkeintaan 15 minuuttia.

ASK LAN1 ONLY IN BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 Millä kielellä tahdotte vastata tähän tutkimukseen?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Itävalta - saksa	1
Belgia - hollanti	2
Belgia - ranska	3
Bulgaria - bulgaria	4
Kroatia - kroatia	5
Tšekki - tšekki	6
Tanska - tanska	7
Viro - viro	8
Viro - venäjä	9
Suomi - suomi	10
Suomi - ruotsi	11
Ranska - ranska	12
Saksa - saksa	13
Kreikka - kreikka	14
Unkari - unkari	15
Islanti - islanti	16
Irlanti - englanti	17
Irlanti - iiri	18
Italia - italia	19
Latvia - latvia	20
Latvia - venäjä	21
Liettua - liettua	22
Luxemburg - luxemburg	23
Luxemburg - ranska	24
Luxemburg - saksa	25
Makedonia - makedonia	26
Makedonia - albania	27
Malta - malta	28
Malta - englanti	29
Montenegro - montenegro	30
Alankomaat - hollanti	31
Norja - norja	32
Puola - puola	33
Portugali - portugali	34
Kypros - kreikka	35
Romania - romanian	36
Slovakia - slovakki	37
Slovenia - sloveeni	38
Espanja - katalaani	39
Espanja - espanja	40
Ruotsi - ruotsi	41

Sveitsi - saksa	42
Sveitsi - ranska	43
Sveitsi - italia	44
Turkki - turkki	45
Turkki - kurdi	46
Kyproksen turkkilainen tasavalta - turkki	47
Yhdistynyt kuningaskunta - englantia	48
Yhdysvallat - englantia	49

--

(VASTAAJAN VAKUUTTAMINEN) Osallistumisenne on täysin vapaaehtoista ja vastauksianne käsitellään luottamuksellisesti. Tämä haastattelu saatetaan tallentaa tai sitä saatetaan seurata laaduntarkkailu- ja koulutustarkoituksessa. Ensin esitän muutamia luokittelukysymyksiä.

ASK ALL

--

P1	Myykö yrityksenne suoraan loppukuluttajalle?
----	--

--

Kyllä	1
Ei	2

FL359 P1

JOS "EI" ELI KOODI 2 KYSYMYKSESSÄ P1, PÄÄTÄ HAASTATTELU

--

P2a	Montako työntekijää yrityksessänne on?
-----	--

(HAAST: JOS "EOS/EV" KOODI ON '999' – (VAIN YKSI VASTAUS)

					työntekijää
--	--	--	--	--	-------------

FL359 P2a

JOS ALLE 10 TYÖNTEKIJÄÄ ELI P2a<10, PÄÄTÄ HAASTATTELU – JOS P2a=999, SIIRRY KYSYMYKSEEN P2b – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN P3

--

P2b	Onko yrityksessänne...?
-----	-------------------------

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Alle 10 työntekijää	1
10–49 työntekijää	2
50–249 työntekijää	3
250 työntekijää tai enemmän	4
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5

FL359 P2b

JOS ALLE 10 TYÖNTEKIJÄÄ ELI P2b=1 tai EI OSAA SANOA eli P2b=5, PÄÄTÄ
HAASTATTELU – MUUT SIIRTYVÄT KYSYMYKSEEN P3

P3 Mikä on asemanne yrityksessä?

(ÄLÄ LUETTELE – VAIN YKSI VASTAUS)

Toimitusjohtaja	1
Kaupallinen tai myyntijohtaja	2
Markkinointijohtaja	3
Muu	4

FL359 P3

KYSY P3o JA P4, JOS "MUU" ELI KOODI 4 KYSYMYKSESSÄ P3 – MUUT SIIRTYVÄT
KYSYMYKSEEN D2

P3o Mikä muu?

(KIRJOITA MUISTIIN)

2 2 (2032,2033-2036)

FL359 P3o

P4 Onko teillä päätöksentekovastuuta yrityksessänne?

(VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä	1
Ei	2

FL359 P4

KYSY P5a, P5b, P5c, P5d JA P5e, JOS "EI" ELI KOODI 2 KYSYMYKSESSÄ P4 – JOS
"KYLLÄ" ELI KOODI 1 KYSYMYKSESSÄ P4, SIIRRY KYSYMYKSEEN D2

P5a	Tässä tutkimuksessa voimme valitettavasti haastatella vain sellaisia, joilla on päätöksentekovaltaa. Voisitko kertoa minulle sen henkilön nimen, joka johtaa yrityksenne kaupallisia toimintoja (kaupallinen johtaja, myyntijohtaja, markkinointijohtaja)?
-----	--

(HAAST: KIRJOITA HENKILÖN NIMI MUISTIIN – JOS "EI VASTAUSTA / KIELTÄYTYI", KOODI ON '999')

10 2 (2038,2039-2058)

--

FL359 P5a

--

P5b	Mikä hänen tittelinsä/asemansa on?
-----	------------------------------------

(HAAST: KIRJOITA HENKILÖN TITTELI MUISTIIN – JOS "EI VASTAUSTA / KIELTÄYTYI", KOODI ON '999')

10 2 (2059,2060-2079)

--

FL359 P5b

--

P5c	Voisitko antaa minulle hänen alanumeronsa tai suoran numeronsa?
-----	---

(HAAST: KIRJOITA HENKILÖN ALANUMERO TAI SUORA NUMERO MUISTIIN – JOS "EI VASTAUSTA / KIELTÄYTYI", KOODI ON '999')

10 2 (2080,2081-2100)

--

--

FL359 P5c

--

P5d	Tahtoisin vain varmistaa, että puhun (ANNETUN NIMEN) kanssa?
-----	--

(HAAST: KIRJOITA MUISTIIN SEN HENKILÖN NIMI, JONKA KANSSA KESKUSTELET – JOS "EI VASTAUSTA / KIELTÄYTYI", KOODI ON '999')		
--	--	--

10	2	(2101,2102-2121)
----	---	------------------

--

FL359 P5d

--

P5e	PUHELUN UUELLEENOHJAUS
-----	------------------------

(VAIN YKSI VASTAUS)

Vastaaja kääntää puhelusi oikealle henkilölle	1
Soitat oikealle henkilölle myöhemmin	2

FL359 P5e

JOS KOODI 1 KYSYMYKSESSÄ P5e, SIIRRY KYSYMYKSEEN INTRO3 – JOS KOODI 2, PÄÄTÄ YHTEYS

ASK ALL

D2: JÄTÄ HAASTATTELUMAA POIS EU-JÄSENVALTIOIDEN LUETTELOSTA; KOODI 29 SULKEE MUUT VAIHTOEHDOT POIS
--

D2	Mihin EU-maihin Suomen lisäksi harjoitatte rajat ylittävää myyntiä? "Rajat ylittävä myynti" tarkoittaa myyntiä loppukuluttajalle, joka asuu eri EU-jäsenmaassa kuin myyjä. Tämä ei tarkoita fyysisissä myyntipisteissä tapahtuvaa myyntiä.
----	--

(Älä luettele - useampi vastaus mahdollinen)
--

EU-jäsenvaltiot	
Itävalta	1,
Belgia	2,
Bulgaria	3,
Kroatia	4,
Kypros	5,

Tšekin tasavalta	6,
Tanska	7,
Viro	8,
Suomi	9,
Ranska	10,
Saksa	11,
Kreikka	12,
Unkari	13,
Irlanti	14,
Italia	15,
Latvia	16,
Liettua	17,
Luxemburg	18,
Malta	19,
Alankomaat (Hollanti)	20,
Puola	21,
Portugali	22,
Romania	23,
Slovakia	24,
Slovenia	25,
Espanja	26,
Ruotsi	27,
Yhdistynyt kuningaskunta	28,
Ei mihinkään muuhun EU-maahan Suomen lisäksi	29,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	30,

NEW

D4 Käytättekö vähittäismyynnissä seuraavia myyntikanavia?

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Verkkokauppa	1,
Mobiilikauppa (ostokset tehdään matkapuhelimelle, tabletille tai muulle mobiililaitteelle asennetun erityisen sovelluksen kautta)	2,
Postimyynti	3,
Puhelinmyynti tai Call Center (ei koske verkkokauppaa, vaan puhelinmyyntiä ja TV:n ostoskanavia)	4,
Myyntiedustajien käynnit kuluttajien kodeissa	5,
Suora vähittäismyynti kaupoissa	6,
Muu (ÄLÄ LUETTELE)	7,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

KYSY D5a, JOS ”MYY VERKOSSA JA HARJOITTA RAJAT YLITTÄVÄÄ MYYNTIÄ” (D4=1 TAI 2 JA D2<->29)

D5a Kertokaa, mikä seuraavista väittämistä sopii teihin.

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Myytte verkon kautta loppukuluttajille Suomessa	1,
Myytte verkon kautta loppukuluttajille muissa EU-maissa	2,
Myytte verkon kautta loppukuluttajille muissa EU:n ulkopuolisissa maissa	3,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	4,

NEW

KYSY D5b, JOS "MYY VERKOSSA MUTTA EI HARJOITA RAJAT YLITTÄVÄÄ MYYNTIÄ"
(D4=1 TAI 2 JA D2=29)

D5b Kertokaa, mikä seuraavista väittämistä sopii teihin.

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Myytte verkon kautta loppukuluttajille Suomessa	1,
Myytte verkon kautta loppukuluttajille muissa EU:n ulkopuolisissa maissa	2,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	3,

NEW

ASK ALL

D6 Mitä seuraavista myytte loppukuluttajille? "Elintarvikkeilla tarkoitamme ruokaa, jonka kuluttajat voivat syödä kotona, ottaa mukaansa tai syödä paikan päällä."

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Elintarvikkeita	1,
Ei-elintarvikkeita	2,
Palveluja	3,
Muu (ÄLÄ LUETTELE)	4,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5,

FL359 D3

KYSY Q1a, JOS "YRITYS EI MYY VERKOSSA" ELI D4<>1 TAI 2

Q1a Olisiko yrityksenne kiinnostunut myymään verkossa seuraavien 12 kuukauden aikana?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä, vain kuluttajille Suomessa	1
Kyllä, vain kuluttajille muissa EU-maissa	2
Kyllä, sekä kuluttajille Suomessa että kuluttajille muissa EU-maissa	3
Ei	4
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5

NEW

KYSY Q1b, JOS "YRITYS MYY VERKOSSA" ELI D4=1 TAI 2

Q1b Aikooko yrityksenne jatkaa myyntiä verkossa seuraavien 12 kuukauden aikana?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä, vain kuluttajille Suomessa	1
Kyllä, vain kuluttajille muissa EU-maissa	2
Kyllä, sekä kuluttajille Suomessa että kuluttajille muissa EU-maissa	3
Ei	4
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5

NEW

ASK ALL

Q2 Sanoisitteko, että yrityksellänne on itseluottamusta myydä verkossa?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä, mutta vain kun myymme kuluttajille Suomessa	1
Kyllä, mutta vain kun myymme kuluttajille muissa EU-maissa	2
Kyllä, sekä silloin kun myymme kuluttajille Suomessa että silloin kun myymme kuluttajille muissa EU-maissa	3
Ei	4
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5

NEW

KYSY Q3a, JOS "YRITYS MYY VERKOSSA" (D4=1 TAI 2)

Q3a: VAIHTELE VAIHTOEHTOJEN 1–10 JÄRJESTYSTÄ

Q3a Kuinka merkittäviä seuraavat esteet ovat yrityksenne muihin EU-maihin suuntautuvan verkkomyynnin kehityksen kannalta?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

		Erittäin merkittävä	Jokseenkin merkittävä	Ei kovin merkittävä	Ei lainkaan merkittävä	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
1	Erot valtioiden verolainsäädännössä (esim. ALV-säännöt)	1	2	3	4	5
2	Erot valtioiden kuluttajansuojalaeissa	1	2	3	4	5
3	Erot valtioiden sopimussäädännössä	1	2	3	4	5
4	Rajat ylittävän myynnin kotimaan toimituksia suuremmat toimituskustannukset	1	2	3	4	5

5	Rajat ylittävään myyntiin liittyvien valitusten ja erimielisyyksien ratkomisen mahdollisesti suuremmat kustannukset	1	2	3	4	5
6	Suurempi petosten ja maksujen saamatta jäämisen riski rajat ylittävässä myynnissä	1	2	3	4	5
7	Kielieroista johtuvat lisäkustannukset	1	2	3	4	5
8	Huoltopalveluiden lisäkustannukset rajat ylittävän myynnin kaupoissa	1	2	3	4	5
9	Valmistajien ja toimittajien rajat ylittävälle myynnille asettamat rajoitukset	1	2	3	4	5
10	Maantieteellisistä välimatkoista johtuvat korkeammat kuljetuskustannukset	1	2	3	4	5

NEW

KYSY Q3b, JOS "YRITYS EI MYY VERKOSSA" ELI D4<>1 TAI 2

Q3b: VAIHTELE VÄITTÄMIEN 1–8 JÄRJESTYSTÄ

Q3b Kuinka merkittäviä seuraavat esteet ovat yrityksenne verkkomyynnin kehittämisen kannalta?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

		Erittäin merkittävä	Jokseenkin merkittävä	Ei kovin merkittävä	Ei lainkaan merkittävä	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
1	Ylimääräiset kuluttajansuojasäännöt	1	2	3	4	5
2	Korkeammat toimituskulut	1	2	3	4	5
3	Mahdollisesti korkeammat kustannukset, jos valituksia ja kiistoja pitää ratkoa verkossa	1	2	3	4	5
4	Suurempi petosten ja maksujen saamatta jäämisen riski	1	2	3	4	5
5	Huoltopalveluiden lisäkustannukset	1	2	3	4	5
6	Suurempi IT-taitojen tarve	1	2	3	4	5

7	IT-sovellusten kehittämiseen tarvittava suurempi investointipääoma	1	2	3	4	5
8	Liiketoimintanne luonne	1	2	3	4	5

NEW

KYSY Q4 "EI-ELINTARVIKKEITA MYYVILTÄ KAUPPIAILTA", KOODI 2 KYSYMYKSESSÄ D6

Q4	"Tuoteturvallisuus" viittaa vain kuluttajatuotteisiin, ei siis teollisuustuotteisiin. Vaarallisilla tuotteilla ei tarkoiteta esimerkiksi kiväärien ja veitsien kaltaisia tuotteita, vaan tuotteita, jotka eivät täytä turvanormeja. Kun ajatellaan kaikkia tällä hetkellä Suomessa markkinoilla olevia muita kuin elintarviketuotteita, onko mielestänne niin, että...?
----	---

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

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

FL359 Q11

ASK ALL

Q5	Kuvitelkaa, että kuluttaja on ostanut kestohyödykkeen 18 kuukautta sitten, ja hyödyke hajoo ilman, että kuluttajalla on osuutta asiaan. Kuluttaja ei ole ostanut tai saanut kyseiselle hyödykkeelle pidennettyä takuuta. Onko hänellä oikeus saada hyödyke korjattua tai vaihdettua uuteen maksutta?
----	--

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä	1
Ei	2
Riippuu tuotteesta	3
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	4

NEW

Q6: VAIHTELE VAIHTOEHTOJEN 1-4 JÄRJESTYSTÄ

Q6	Luettelen neljä Suomessa kaupallisia toimintatapoja koskevaan lainsäädäntöön liittyvää väittämää. Osa toimintatavoista on kiellettyjä ja osa ei. Kertokaa kunkin kohdalla, onko se mielestänne kielletty vai ei.
----	--

(LUETTELE-YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN)

		Kielletty	Ei kielletty	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
--	--	-----------	--------------	-----------------------

1	Laskun tai laskua vastaavan asiakirjan liittäminen markkinointiaineistoon	1	2	3
2	60 prosentin alennuksia lupaavan tarjouskampanjan toteuttaminen, vaikka 60 prosentin alennuksella tarjottavat tuotteet ovat lähes lopussa.	1	2	3
3	Lapsille tarkoitettujen tuotteiden mainostaminen suoraan vanhemmille kohdistetuilla mainoksilla	1	2	3
4	Tuotteen kuvaileminen "ilmaiseksi", vaikka se on maksutta tarjolla vain asiakkaille, jotka soittavat maksulliseen puhelinnumeroon	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

KYSY Q7a, JOS YRITYS MYY MUIHIN EU-MAIHIN (D2<>29)

Q7a: VAIHELE VAIHTOEHTOJEN 1–5 JÄRJESTYSTÄ, KOODI 3 SULKEE MUUT VAIHTOEHDOT POIS

Q7a Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana havainnut kilpailijoidenne käyttävän seuraavia sopimattomia kaupallisia menettelyjä?

(LUETTELE - KORKEINTAAN 2 VASTAUSTA RIVIÄ KOHDEN)

		Kyllä, Suomessa	Kyllä, toisessa EU- maassa	Ei	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE E)
1	Tuotteiden tarjoaminen ilmaiseksi, vaikka niihin itse asiassa sisältyy huomattavia maksuja	1,	2,	3,	4,
2	Kuluttajien painostaminen jatkuvilla myyntipuheluilla tai -viesteillä	1,	2,	3,	4,
3	Virheelliset mainokset, joiden mukaan tuote on saatavilla vain rajoitetun ajan	1,	2,	3,	4,
4	Keksittyjen arvioiden kirjoittaminen, tarkoituksena kilpailijoita kohtaan hyökkääminen tai omien tuotteiden piilomainostaminen	1,	2,	3,	4,
5	Tuotteiden lähettäminen kuluttajille pyytämättä ja maksun pyytäminen niistä	1,	2,	3,	4,
6	Muut sopimattomat kaupalliset menettelyt	1,	2,	3,	4,

NEW

KYSY Q7b, JOS YRITYS EI MYY MUIHIN EU-MAIHIN (D2=29)

Q7b: VAIHELE VAIHTOEHTOJEN 1–5 JÄRJESTYSTÄ

--

Q7b Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana havainnut Suomessa toimivien kilpailijoidenne käyttävän seuraavia sopimattomia kaupallisia menettelyjä?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

		Kyllä	Ei	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE E)
1	Tuotteiden tarjoaminen ilmaiseksi, vaikka niihin itse asiassa sisältyy huomattavia maksuja	1	2	3
2	Kuluttajien painostaminen jatkuvilla myyntipuheluilla tai -viesteillä	1	2	3
3	Virheelliset mainokset, joiden mukaan tuote on saatavilla vain rajoitetun ajan	1	2	3
4	Keksittyjen arvioiden kirjoittaminen, tarkoituksena kilpailijoita kohtaan hyökkääminen tai omien tuotteiden piilomainostaminen	1	2	3
5	Tuotteiden lähettäminen kuluttajille pyytämättä ja maksun pyytäminen niistä	1	2	3
6	Muut sopimattomat kaupalliset menettelyt	1	2	3

NEW

KYSY Q8.5 VAIN "EI-ELINTARVIKKEITA MYYVILTÄ KAUPPIAILTA", KOODI 2 KYSYMYKSESSÄ D6

KYSY Q8.1, Q8.2, Q8.3 ja Q8.4 KAIKILTA

Q8: VAIHTELE VAIHTOEHTOJEN 1-5 JÄRJESTYSTÄ

Q8 Kertokaa, oletteko täysin samaa mieltä, jossain määrin samaa mieltä, jossain määrin eri mieltä vai täysin eri mieltä seuraavien väittämien kanssa. Suomessa...

(LUETTELE - YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN) (TOISTA "Suomessa" ennen jokaista väittämää)

		Täysin samaa mieltä	Jossain määrin samaa mieltä	Jossain määrin eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE E)
1	Viranomaiset valvovat ja varmistavat aktiivisesti kuluttajalainsäädännön noudattamista toimialallanne	1	2	3	4	5

2	Kuluttajajärjestöt valvovat aktiivisesti kuluttajalainsäädännön noudattamista toimialallanne	1	2	3	4	5
3	Itsesääntelyelimet valvovat aktiivisesti toimintaohjeiden tai menettelytapaohjeiden noudattamista toimialallanne	1	2	3	4	5
4	Mediassa uutisoidaan säännöllisesti yrityksistä, jotka eivät noudata kuluttajalainsäädäntöä toimialallanne	1	2	3	4	5
5	Viranomaiset valvovat ja varmistavat aktiivisesti tuoteturvallisuuslainsäädännön noudattamista toimialallanne	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

ASK ALL

Q9: VAIHTELE VAIHTOEHTOJEN 1-2 JÄRJESTYSTÄ

Q9 Onko jokin seuraavista tuoteturvallisuuteen liittyvistä asioista tapahtunut toimialallanne viimeisten 24 kuukauden aikana?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

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

1	Viranomaiset ovat vaatineet vetämään tuotteita pois markkinoilta	1	2	3
2	Viranomaiset ovat antaneet tuotteiden turvallisuutta koskevia yleisiä varoituksia	1	2	3

NEW

Q10: VAIHTELE VAIHTOEHTOJEN 1-3 JÄRJESTYSTÄ

Q10 Luen teille kolme kuluttajalainsäädännön noudattamista Suomessa koskevaa väittämää. Kertokaa, oletteko niistä täysin samaa mieltä, samaa mieltä, eri mieltä vai täysin eri mieltä.

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

		Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
1	Kilpailijanne noudattavat kuluttajalainsäädäntöä	1	2	3	4	5
2	Kuluttajalainsäädännön noudattaminen toimialallanne on helppoa	1	2	3	4	5
3	Kuluttajalainsäädännön noudattamisen kustannukset ovat toimialallanne kohtuulliset	1	2	3	4	5

NEW

KYSY Q11, JOS YRITYS MYY MUIHIN EU-MAIHIN (D2<>29)

Q11: VAIHELE VAIHTOEHTOJEN 1–3 JÄRJESTYSTÄ

Q11	Luen teille vastaavia kuluttajalainsäädännön noudattamista muissa EU-maissa koskevia väittämiä. Kertokaa, oletteko niistä täysin samaa mieltä, samaa mieltä, eri mieltä vai täysin eri mieltä.
-----	--

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

		Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
1	Muissa EU-maissa toimivat kilpailijanne noudattavat kuluttajalainsäädäntöä	1	2	3	4	5
2	Kuluttajalainsäädännön noudattaminen toimialallanne muissa EU-maissa on helppoa	1	2	3	4	5
3	Kuluttajalainsäädännön noudattamisen kustannukset toimialallanne muissa EU-maissa ovat kohtuulliset	1	2	3	4	5

NEW

ASK ALL

Q12	Kertokaa, oletteko seuraavasta väittämästä täysin samaa mieltä, samaa mieltä, eri mieltä vai täysin eri mieltä.
-----	---

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

		Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)
--	--	---------------------	--------------	------------	-------------------	-----------------------

1	Suurin osa toimialanne tuotteiden tai palveluiden ympäristövaihtamista Suomessa on luotettavia	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

KYSY Q13a KAIKILTA PAITSI SUOMESSA ja RUOTSISSA

Q13a

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

	1
	2
	3
Ei	4
EOS/EV	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

KYSY Q13b VAIN SUOMESSA

Q13b Tunnetteko mitään vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä (esim. kuluttajariitalautakunta, välimiehet, sovittelijat, oikeusasiamiehet, välityselimet tai muut tuomioistuimen ulkopuoliset riidanratkaisuelimet) kuluttajariitojen ratkaisemiseksi Suomessa?

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

Kyllä, ja olette halukas tai velvollinen käyttämään niitä	1
Kyllä, mutta ette ole halukas käyttämään niitä	2
Kyllä, mutta vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet eivät käsittele oman toimialanne kiistoja	3
Ei	4
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

ASK Q13c in SWEDEN ONLY

Q13c

(LUETTELE - VAIN YKSI VASTAUS)

	1
	2
Ei	3
EOS	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

KYSY KAIKILTA PAITSI SUOMESSA JA RUOTSISSA

Q14a: VAIHTELE VAIHTOEHTOJEN 1–5 JÄRJESTYSTÄ, KOODI 7 SULKEE MUUT VAIHTOEHDOT POIS

Q14a

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	8,

NEW

KYSY Q14b VAIN SUOMESSA

Q14b: VAIHTELE VAIHTOEHTOJEN 1–5 JÄRJESTYSTÄ, KOODI 7 SULKEE MUUT VAIHTOEHDOT POIS

Q14b

Onko yrityksellenne viimeisten 12 kuukauden aikana tullut valituksia Suomessa asuvilta kuluttajilta?

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Kyllä, yrityksen oman asiakaspalvelun kautta	1,
Kyllä, kuluttaja-asioihin erikoistuneiden kansalaisjärjestöjen välityksellä	2,
Kyllä, viranomaisten välityksellä	3,
Kyllä, vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten (esim. kuluttajariitalautakunta, välimiehet, sovittelijat, oikeusasiamiehet, välityselimet tai muut tuomioistuimen ulkopuoliset riidanratkaisuelimet) välityksellä	4,
Kyllä, tuomioistuinten välityksellä	5,
Kyllä, muuta kautta	6,
Ei ole tullut valituksia (ÄLÄ LUETTELE)	7,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	8,

NEW

KYSY Q14c VAIN RUOTSISSA

Q14c: VAIHTELE VAIHTOEHTOJEN 1–5 JÄRJESTYSTÄ, KOODI 7 SULKEE MUUT VAIHTOEHDOT POIS

Q14c

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

	1,
	2,

	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
EOS/EV	8,

NEW

KYSY Q15, JOS YRITYS MYY MUISSA EU-MAISSA (D2<>29)

Q15: VAIHTELE VAIHTOEHTOJEN 1–7 JÄRJESTYSTÄ, KOODI 9 SULKEE MUUT VAIHTOEHDOT POIS

Q15 Onko yrityksellenne viimeisten 12 kuukauden aikana tullut valituksia muissa EU-maissa asuvilta kuluttajilta?

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Kyllä, yrityksen oman asiakaspalvelun kautta	1,
Kyllä, Euroopan kuluttajakeskusten välityksellä	2,
Kyllä, kuluttaja-asioihin erikoistuneiden kansalaisjärjestöjen välityksellä	3,
Kyllä, viranomaisten välityksellä	4,
Kyllä, vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten (esim. oikeusasiamiehet, kuluttajavalituslautakunnat, välimiehet, sovittelijat tai muut tuomioistuimen ulkopuoliset riidanratkaisuelimet) välityksellä	5,
Kyllä, eurooppalaisen vähäisiin vaatimuksiin sovellettavan menettelyn välityksellä	6,
Kyllä, oikeusistuinten välityksellä (pois lukien eurooppalainen vähäisiin vaatimuksiin sovellettava menettely)	7,
Kyllä, muuta kautta	8,
Ei ole tullut valituksia (ÄLÄ LUETTELE)	9,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	10,

NEW

KYSY Q16 VAIN MYYJILTÄ, JOILLE ON TULLUT VALITUKSIA OMASSA MAASSA ASUVILTA KULUTTAJILTA (Q14<>7, 8)

Q16: VAIHTELE VAIHTOEHTOJEN 1–6 JÄRJESTYSTÄ

Q16 Minkä tyyppisiä valituksia yrityksellenne on tullut Suomessa asuvilta kuluttajilta viimeisten 12 kuukauden aikana? Koskivatko valitukset...?

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Itse tuotetta	1,
Viivästynyttä toimitusta tai sitä, ettei tuotetta toimitettu ollenkaan	2,
Sopimusehtoja	3,
Lisämaksuja	4,
Tuotteiden turvallisuutta	5,
Korjaustoimenpiteitä, joita yritys tarjosi valituksen seurauksena	6,
Muu (ÄLÄ LUETTELE)	7,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	8,

NEW

KYSY Q17 VAIN MYYJILTÄ, JOTKA MYYVÄT MUIHIN EU-MAIHIN JA JOILLE ON TULLUT VALITUKSIA MUISSA EU-MAISSA ASUVILTA KULUTTAJILTA (D2<>29 JA Q15<>9, 10)

Q17: ROTATOI VAIHTOEHTOJA 1–6

Q17 Minkä tyyppisiä valituksia yrityksellenne on tullut muissa EU-maissa asuvilta kuluttajilta viimeisten 12 kuukauden aikana? Koskivatko valitukset...?

(Luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Itse tuotetta	1,
Viivästynyttä toimitusta tai sitä, ettei tuotetta toimitettu ollenkaan	2,
Sopimusehtoja	3,
Lisämaksuja	4,
Tuotteiden turvallisuutta	5,
Korjaustoimenpiteitä, joita yritys tarjosi valituksen seurauksena	6,
Muu (ÄLÄ LUETTELE)	7,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	8,

NEW

Taustatiedot

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

D1 Mikä oli yrityksenne liikevaihto viime vuonna?

HAAST: JOS "EOS/EV", KOODI ON '999'

€

FL359 D1

D3: LUE ÄÄNEEN: "Myyminen vieraalla kielellä" tarkoittaa muutakin kuin sitä, että joku myymälän työntekijöistä pystyy vaihtamaan turistien kanssa muutaman sanan englanniksi. Se tarkoittaa, että esimerkiksi kauppaehdot on käännetty kyseiselle kielelle tai että käyttöopas tai tuotekuvasto on saatavilla kyseisellä kielellä tai että yrityksen verkkosivustoa voi käyttää kyseisellä kielellä.

D3 Millä kielillä myytte loppukuluttajille?

(Älä luettele - useampi vastaus mahdollinen)

Bulgaria	1,
Tseki	2,
Kroatia	3,
Tanska	4,
Hollanti	5,
Englanti	6,
Viro	7,

Suomi	8,
Ranska	9,
Saksa	10,
Kreikka	11,
Unkari	12,
Iiri	13,
Italia	14,
Latvia	15,
Liettua	16,
Maltan kieli	17,
Puola	18,
Portugali	19,
Romania	20,
Slovakki	21,
Sloveeni	22,
Espanja	23,
Ruotsi	24,
Islanti	25,
Norja	26,
Luxemburgin kieli (Letzeburg)	27,
Venäjä	28,
Muu (ÄLÄ LUETTELE)	29,
EOS/EV (ÄLÄ LUETTELE)	30,

FL359 D4

Haastattelu päättyy tähän. Kiitos ajastanne! Minun nimeni oli siis (NAME). Jos teillä on kysyttävää tämän tutkimuksen tai edustamani yrityksen laillisuudesta, voitte soittaa joko puhelinkeskuksemme päällikölle tai Suomen Markkinatutkimusliittoon, joka pystyy vahvistamaan tämän puhelun aitouden. Tahtoisitteko kirjoittaa puhelinnumeron muistiin, jos niin onko teillä kynä valmiina?? SUOMEN GALLUP OY 0333965300.

)

)

)

)

