ZA4810

Flash Eurobarometer 224
(Business Attitudes Towards Cross-border Sales and Consumer Protection)

Country Specific Questionnaire
Belgium (French)

FL224

Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2008: B2C Cross Border Sales and consumer protection

INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Bonjour/ Bonsoir Madame / Monsieur. Je suis _____ de l'institut d'études TRANSCOM situé à Liège. Nous menons actuellement une enquête d'opinion pour la Commission Européenne auprès de décisionnaires d'entreprises. L'étude durera environ 10 minutes.

ENQUETEUR : SI LE NOM EST DONNE DANS LE CHAMP "FOURNI PAR LA SOCIETE" UTILISER CE NOM, SINON SELECTIONNER LE NOM QUI CONVIENT A PARTIR DES NOMS FOURNIS DANS LE CHAMP "ECHANTILLON INITIAL ".

Puis-je parler à Mr/Mme/Melle [NOM]?

SI AUCUN NOM N'EST DONNE DANS L'ECHANTILLON, ENQUETEUR LIRE

Puis-je parler à ce décisionnaire de votre entreprise, qui est responsable des ventes ou des décisions marketing de la société, y compris des aspects légaux ?

ENQUETEUR : SI LE NOM DU CONTACT N'EST PAS DONNE DANS l'ÉCHANTILLON, ESSAYER D'AVOIR EN LIGNE LE PRINCIPAL DECISIONNAIRE ! CEUX-CI SONT : LE PRESIDENT DIRECTEUR GENERAL, LE RESPONSABLE MARKETING OU UN AUTRE DIRECTEUR RESPONSABLE DES VENTES Y COMPRIS DES ASPECTS LÉGAUX.

00 - Répondant éligible au téléphone ..... SKIP SC1
01 - Décisionnaire disponible ..... SKIP SC1

Rappel: ----------

02 - Horaire fixé pour le rappel (utiliser ce code à chaque fois que vous ne pourriez pas joindre le décisionnaire, par exemple lorsque vous joignez uniquement la secrétaire, le standard, un collègue etc., ou dans le cas ou vous ne pourriez pas confirmer la disponibilité de la personne et/ou sa qualification.)
03 - Répondant non disponible maintenant ou plus tard, autre répondant éligible possible
04 - Personne non compétente
05 - Refus par filtrage - REFUS LEGER

Pas de rappel: ----------

06 - Personne non disponible durant le terrain, pas d'autre personne disponible
07 - Refus du répondant - REFUS FERME
08 - Barrière de langage
09 - Ne peut pas obtenir le nom et l'adresse du décisionnaire
10 - La société est en liquidation

IF SC0=1

LIRE LORSQUE VOUS AVEZ LE DECISIONNAIRE AU TELEPHONE SI CELUI-CI EST DIFFERENT DE LA PREMIERE PERSONNE QUE VOUS AVEZ CONTACTEE:

Bonjour/ Bonsoir Madame / Monsieur. Je suis _____ de l'institut d'études TRANSCOM situé à Liège. Nous menons actuellement une enquête d'opinion pour la Commission Européenne auprès de décisionnaires d'entreprises. L'étude durera environ 10 minutes.

(ENQUETEUR : LIRE A TOUS)

SC1. Cette enquête fait partie d'une étude à l'échelle européenne recueillant l'opinion de décisionnaires d'entreprises à propos des activités de commerce de détail transfrontalières destinées aux consommateurs, et plus particulièrement à propos des lois sur les contrats des consommateurs et leur rôle dans la vente au détail transfrontalière. L'étude durera environ 10 minutes. Je peux vous garantir que vos réponses resteront strictement confidentielles. Pouvez-vous m'aider en répondant à cette étude ?

01 - Est d'accord, débuter l'entretien maintenant
02 - Est d'accord, débuter l'entretien à un autre moment

Rappel:----------
03 - Répondant non disponible maintenant ou plus tard, autre répondant éligible possible (ECRAN NOM)
04 - Personne non compétente dans ces sujets (ECRAN NOM)

Pas de rappel:----------
04 - Personne non disponible durant le terrain, pas d'autre personne disponible
05 - Refus du répondant
06 - Barrière de langage
07 - Ne peut pas obtenir le nom et l'adresse du décisionnaire
08 - La société est en liquidation

SC3. Quelle est votre fonction dans cette société ?

1 - Directeur, PDG, gérant etc.
2 - responsable marketing
3 - principal conseiller juridique
4 - autre décisionnaire responsable des ventes de la société

ECRAN DE RDV SI LE REPONDANT ELIGIBLE EST JOINT
Pouvez-vous me communiquer le numéro de téléphone sur lequel vous souhaitez que je vous rappelle ?
Numéro de téléphone: _____
Pouvez-vous me donner votre nom ?: _____
Et votre titre exact est ? :: _____
A quelle heure préférez-vous que je vous rappelle ? (AAMMJJHHMM)
Merci beaucoup pour votre aide, nous vous contacterons donc comme convenu.

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Bonjour/ Bonsoir. Je suis _____ de l'institut d'études TRANSCOM situé à Liège. Lors de mon dernier appel vous m'avez suggéré de vous rappeler à cette heure afin que nous nous entretenions dans le cadre de l'enquête d'opinion réalisée pour le compte de la Commission Européenne auprès de décisionnaires d'entreprises. Pourrions nous débuter l'entretien?

1 - Oui

2- re-planifier

ECRAN DE RDV SI LE REPONDANT ELIGIBLE N'EST PAS JOINT

Pouvez-vous me communiquer le nom de la personne appropriée ?: _____

Et son titre exact est ? _____

Pouvez-vous me communiquer le numéro de téléphone sur lequel je peux le/la rappeler ?

Numéro de téléphone: _____

A quelle heure devrais-je rappeler afin de parler au décisionnaire ? (AAMMJJHHMM)

DEMOS / FILTRES

D1. Commençons par quelques questions simples concernant votre société. combien d'employés avez-vous dans votre société ?

- Moins de 10 0
- 10-49.....1
- 50-249.....2
- 250-499.....3
- 500 ou plus 4
- [NSP/SR] 9

SI MOINS DE 10 REMERCIER ET CLORE

ZIP. Pouvez-vous nous donner s'il vous plaît le code postal de votre entreprise (là où vous travaillez)?

D2. Votre société vend-elle directement à des consommateurs finaux, c'est à dire au grand public ?

- oui 1
- non 2
- [NSP/SR] 9

SI "OUI" NON MENTIONNE, REMERCIER ET CLORE

D4. En excluant la Belgique, dans combien de pays de l'Union Européenne avez-vous des filiales ou des points de vente de détail?

- NOTER: pays (0 - 26)
- [NSP/SR]..... 99

D5. NE PAS POSER, ENREGISTRER DEPUIS LE FICHIER:
CODE NACE de l'activité principale de la société

D6. NE PAS POSER, ENREGISTRER DEPUIS LE FICHIER:
Région NUTS (Nomenclature des Unités Territoriales Statistiques) de la société (niveau NUTS 2)

QUESTIONNAIRE PRINCIPAL

Q1. Utilisez-vous l'un des canaux de vente suivants pour la vente au détail?

(UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE)

- oui 1
- non 2
- [NSP/SR] 9

a) commerce electronique (e-commerce) / Internet 1 2 9

b) vente par correspondance 1 2 9

c) téléventes / centre d'appels (hors commerce électronique / sur internet, par ex. vente par téléphone, téléachat) 1 2 9

d) ventes par le biais de représentants visitant les consommateurs à leurs domiciles 1 2 9

e) Vente au détail directe (c-à-d magasins).....1 2 9

ASK ALL

Q2. En excluant la Belgique, dans combien de pays de l'Union Européenne commercialisez-vous/faites-vous de la publicité activement auprès des consommateurs finaux ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

- NOTER: .....pays (0 - 26)
- [NSP/SR] 99

POSER SI Q1 e) = 1

Q3. Sur vos VENTES AU DETAIL EN MAGASINS, pouvez-vous estimer le pourcentage de la valeur totale de vos ventes qui sont faites aux consommateurs vivant dans d'autres pays de l'Union Européenne, qui sont en vacances ou qui sont en voyage pour faire du shopping?

- .....%
- [NON APPLICABLE - Pas de ventes au détail en magasins] 998
- [NSP/SR] 999

ASK ALL

Q4. Dans combien de langues de l'Union Européenne êtes-vous actuellement préparés à réaliser des transactions avec les consommateurs ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

- en français uniquement] 01
- NOTER: ..... langues (02 -98)

- [NSP/SR] 99

I VENTES TRANSFRONTALIERES

Q5Dans notre définition, une vente transfrontalière est une vente par téléphone, voie postale, commerce électronique ou visite à domicile auprès d'un consommateur final (c-à-d grand public) résidant dans un pays de l'Union Européenne différent de celui du vendeur. L'origine des produits vendus n'a pas d'importance. Ce qui importe est que le consommateur final soit résidant dans un pays de l'Union Européenne différent de celui du vendeur quand la transaction a lieu. Les ventes en magasins à des personnes d'un autre pays de l'Union Européenne, qui sont en vacances ou qui font leurs courses à l'étranger ne sont pas qualifiées de ventes transfrontalières.

. Dans combien de pays de l'Union Européenne effectuez-vous actuellement des ventes transfrontalières à des consommateurs finaux ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

- Je vends uniquement à des consommateurs en Belgique 00
- NOTER: .....pays (01 - 26)
- [NSP/SR]..... 99

IF Q5<>0

D3 Laquelle des catégories de produits suivantes est la plus importante dans vos ventes transfrontalières ?

- Voitures, véhicules à moteur et pièces01
- Meubles, décoration 02
- Appareils électroménagers 03
- Produits électroniques.....04
- Livres et matériel audiovisuel.....05
- Vêtements et accessoires 06
- Produits de santé et de beauté.....07
- Alimentation et boisson.....08
- Autres catégories de produit .....09\
- Aucune de celles-ci 10
- Ne vend aucune des catégories ci-dessus 11
- [NSP/SR] 99

FAIRE UNE ROTATION DE Q6-Q8

POSER SI Q1 a)= 1 & (la réponse à Q5 est entre 01-26).

Q6. Sur la valeur totale de vos VENTES PAR COMMERCE ELECTRONIQUE/INTERNET, pouvez-vous estimer le pourcentage sur les consommateurs vivant dans d'autres pays de l'Union Européenne?

- .....%
- NON APPLICABLE - Pas de ventes Internet 998

- [NSP/SR]..... 999

POSER SI Q1 b) OU c) = 1 & (la réponse à Q5 est entre 01-26)

Q7. Sur le total de vos VENTES PAR CORRESPONDANCE ou TELEPHONE, pouvez-vous estimer le pourcentage de ventes réalisées auprès de consommateurs vivant dans d'autres pays de l'Union Européenne?

- .....%
- [NON APPLICABLE - Pas de ventes par correspondance ou téléventes]..... 998
- [NSP/SR]..... 999

POSER SI Q1 d) = 1 & (la réponse à Q5 est entre 01-26)

Q8. Sur le total des ventes réalisées PAR VOS REPRESENTANTS visitant les consommateurs à leurs domiciles, pouvez-vous estimer le pourcentage de ventes réalisées par vos représentants visitant des consommateurs dans d'autres pays de l'Union Européenne?

- .....%
- [NON APPLICABLE - Pas de ventes par des représentants] 998
- [NSP/SR]..... 999

POSER SI Q1 a) OU b) OU c) OU d) = 1 & (la réponse à Q5 est entre 01-26) .

Q9. Maintenant, en résumé, pouvez-vous estimer quel pourcentage de vos ventes totales par téléphone, voie postale, commerce électronique et visite à domicile à des consommateurs, sont des ventes transfrontalières vers des pays de l'Union Européenne?

- .....%
- [NON APPLICABLE - Pas de vente à distance auprès de consommateurs situés dans un pays différent] 998
- [NSP/SR]..... 999

II. OBSTACLES AU COMMERCE TRANS-FRONTALIER B2C

Q10.

[SI Q5=0 LIRE]

Vous avez dit précédemment que vous vendez à des consommateurs belges uniquement. J'aimerais maintenant connaitre votre opinion à propos des problèmes que, en tant que entrepreneur, vous pouvez rencontrer lorsque vous commercialisez ou vendez en dehors des frontières.

[SI LA REPONSE A Q5 EST ENTRE 01-26 LIRE:]

En vous basant sur l'expérience que vous avez en vente ou marketing transfrontalier, j'aimerais connaitre votre opinion sur l'importance de certaines différences juridiques relatives à la protection du consommateur dans l'Union Européenne.

[POSER A TOUS]

Si vous commercialisez par téléphone, voie postale, commerce électronique ou visite à domicile auprès de consommateurs vivant dans d'autres pays de l'Union Européenne, vous devez vous soumettre à certaines dispositions juridiques régissant les transactions avec les consommateurs du pays consommateur. Ces dispositions peuvent différer des lois belges et peuvent engendrer des coûts supplémentaires de conformité, y compris des coûts pour acquérir un conseil juridique approprié, changer le matériel de vente ou les contrats, ou en cas de non-conformité, éventuellement des coûts de litige.

Je vais maintenant vous présenter certaines de ces différences juridiques.

☐Dans quelle mesure pensez-vous que ces différences juridiques sont un obstacle important aux ventes transfrontalières ? Afin d'éviter tout malentendu, je vais vous fournir de courtes explications pour chacun des facteurs.

(LIRE – UNE SEULE REPONSE PAR ITEM – FAIRE UNE ROTATION DE A-G)

- Obstacle très important 1
- Obstacle assez important 2
- Pas un obstacle important ..3

- Pas du tout un obstacle 4
- [Pas du tout d'intérêt pour les ventes transfrontalières] 8
- [NSP/SR] 9

A – Différences dans la durée du délai de rétractation 1 2 3 4 8 9

Lorsque vous vendez des biens à des consommateurs par téléphone, voie postale, commerce électronique ou à domicile, le consommateur est autorisé a changer d'avis et résilier le contrat dans une certaine limite de temps. Les consommateurs de quelques pays disposent d'un délai plus long que d'autres pour vous retourner les biens s'étendant de sept (7) jours ouvrables à quatorze (14) jours calendaires.

B – Différences dans les informations devant être fournies au consommateur 1 2 3 4 8 9

Lorsque vous vendez aux consommateurs par téléphone, voie postale, commerce électronique ou à domicile, vous devez antérieurement ou au moment de conclure le contrat fournir certaines informations au consommateur. Le contenu, (par ex. toujours fournir votre adresse), le délai et le format des informations peuvent nécessiter une modification de votre part en fonction du pays du consommateur.

C – Différences en cas de manquement à fournir des informations 1 ..... 2 3 4 8 9

Les conséquences auxquelles vous faites face si vous ne vous soumettez pas aux exigences en matière d'information sont régies différemment à travers l'Union Européenne. Dans certains pays, les consommateurs peuvent avoir des recours contractuels (ex. ils peuvent être autorisés à résilier le contrat qu'ils ont avec vous),

alors que des consommateurs issus d'autres pays de l'Union Européenne peuvent ne pas avoir de tels droits.

D – Différences dans la manière dont les consommateurs peuvent exercer leur droit de rétractation 1 2 3 4 8 9

Dans certains pays, les consommateurs peuvent choisir la manière de vous informer (ex. en envoyant un e-mail ou simplement en retournant le bien), alors que dans d'autres pays ils sont obligés de suivre une certaine procédure telle qu'un courrier recommandé.

E – Différences dans le traitement des frais de retour 1 2 3 4 8 9

Selon le pays, vous êtes autorisé à exiger des consommateurs de payer certains frais en cas d'annulation (ex. les frais de retour des biens), alors que dans d'autres pays vous n'y êtes pas autorisé.

F – Différences dans la définition de la livraison 1 2 3 4 8 9

Selon le pays, le bien est considéré comme ayant été livré aux consommateurs à différents moments (ex. lorsque les biens sont physiquement remis au consommateur ou lorsqu'ils sont mis à sa disposition à votre établissement commercial). Ces différences peuvent avoir des conséquences sur vous pour déterminer qui porte la responsabilité de la détérioration ou des dommages sur les biens.

G – Différences entre les Etats Membres dans leur législation relative aux biens qui ne sont pas en conformité avec le contrat du consommateur. 1 2 3 4 8 9

Par exemple, les consommateurs dans certains pays de l'Union Européenne disposent de plus de temps que d'autres pour

demander soit de réparer,
remplacer ou réduire le prix d’un
bien qui n’est pas en conformité.

Q11.

[SI Q5=0 LIRE]
J'aimerais maintenant connaître votre opinion à propos d'autres obstacles que, en tant qu'entrepreneur, vous pouvez rencontrer lorsque vous commercialisez ou vendez en dehors des frontières de l'Union Européenne.

[SI LA REPONSE A Q5 EST ENTRE 01-26 LIRE:]
En vous basant sur l'expérience que vous avez en vente ou marketing transfrontalier, j'aimerais connaître votre opinion sur l'importance de certains autres obstacles pratiques.

Merci de me dire dans quelle mesure vous pensez qu'au niveau des ventes transfrontalières les obstacles suivants sont importants.

(LIRE – UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE)

- Très importants.....1
- Plutôt importants.....2
- Plutôt pas importants.....3
- Pas du tout importants.....4
- [Pas du tout d'intérêt pour les ventes transfrontalières] 8
- [NSP/SR].....9

a) Frais supplémentaires de conformité avec des réglementations fiscales nationales différentes (règles TVA, etc).....1 2 3 4 9

b) Frais supplémentaires de conformité avec des lois nationales différentes régissant les transactions avec les consommateurs. 1 2 3 4 9

c) Coûts plus élevés résultant de la livraison transfrontalière en comparaison avec une livraison nationale.....1 2 3 4 9

d) Coûts plus élevés éventuels pour résoudre les réclamations et les conflits transfrontaliers par rapport aux nationaux.....1 2 3 4 9

e) Coûts plus élevés éventuels dû au risque de fraude et de non paiement dans les ventes transfrontalières que dans les ventes nationales.....1 2 3 4 9

f) Coûts plus élevés éventuels pour assurer un service après-ventes trans-frontalier efficace

par rapport à un service après-ventes national. ..... 1 2 3 4 .9

g) Coûts supplémentaires résultant des différences de language. 1 2 3 4 9

III. MESURES POUR FACILITER LE COMMERCE TRANSFRONTALIER B2C

Q12 Si les dispositions des lois régissant les transactions avec les consommateurs étaient les mêmes au sein des 27 pays membres de l'Union Européenne, pensez-vous que le niveau de vos ventes transfrontalières serait...

(LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

- Augmenterait beaucoup 4
- Augmenterait un peu 3
- Diminuerait un peu 2
- Diminuerait beaucoup 1
- [Ne changerait pas] 8
- [NSP/SR] 9

Q13 Si les dispositions des lois régissant les transactions avec les consommateurs étaient les mêmes au sein des 27 pays membres de l'Union Européenne, vers combien de pays de l'Union Européenne seriez-vous intéressé de faire des ventes trans-frontalières vers les consommateurs finaux?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

- Aucun, nous n'avons pas d'intérêt dans des ventes trans-frontalières. 1
- un pays 2
- deux à trois pays de l'Union Européenne 3
- quatre ou dix pays de l'Union Européenne 4
- plus de dix pays de l'Union Européenne 5
- [NSP/SR] 9

Q14 Savez-vous où vous pouvez trouver des informations pertinentes concernant la règlementation sur la protection du consommateur dans les autres pays de l'Union Européenne?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

- oui 1
- [Oui, a cité spécifiquement le Centre Européen des Consommateurs] 2
- non 3
- [NSP/SR] 9

Q15 Pour changer un peu de sujet avant de clore cet entretien, j'ai quatre autres questions courtes à vous poser sur votre opinion sur des questions nationales de protection des consommateurs.

Dans quelle mesure êtes-vous bien informé de vos obligations légales vis à vis des consommateurs qui sont apparues dans la législation de votre pays sur la protection du consommateur?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

- Très bien informé 1
- Bien informé 2

- Pas bien informé ou 3
- pas du tout informé? 4
- [NSP/SR] 9

Q16 Je vais maintenant vous interroger à propos des différends avec les consommateurs en Belgique, qu'il s'agisse d'une situation de vente transfrontalière ou de vente normale. Avez-vous déjà eu recours à des méthodes alternatives de règlement des litiges (ADR) (c-à-d arbitres, médiateurs, organismes de conciliation, autres organismes de résolution de différends à l'amiable) afin de résoudre les différends avec des consommateurs ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

- Non, et je ne connais aucun de ces mécanismes 1
- Non, mais je connais certains mécanismes de résolution de différends à l'amiable 2
- Oui, j'ai employé un mécanisme de résolution de différends à l'amiable 3
- Oui, j'emploie régulièrement ces mécanismes 4
- [NSP/SR] 9

Q19. En ce qui concerne la sécurité des produits, les choses suivantes sont elles arrivées au sein de votre entreprise dans les 12 derniers mois?

Merci de ne pas prendre en compte les produits alimentaires cette fois-ci.

- oui 1
- non 2
- [NSP/SR] 9

a)Vous avez reçu des plaintes de consommateurs sur la sécurité des produits vendus 1 2 9

b)La sécurité des produits que vous vendiez a été vérifiée par les autorités..... 1 2 9

c)Des produits que vous vendiez ont été rappelés ou retirés 1 2 9

d)Vous avez, en tant que détaillant, conduit des tests afin d'être certain que les produits que vous vendiez étaient sûrs. 1 2 9

e).....Autre action (spontané) 1 2 9

Q20. En considérant tous les produits non-alimentaires vendus en Belgique, pensez vous personnellement que ...?

- tous les produits sont dans l'ensemble sûrs,..... 1
- un petit nombre de produits ne sont pas sûrs, ou 2
- un nombre significatif de produits ne sont pas sûrs? 3
- [NSP/SR] 9