

**ZA5467**

**Flash Eurobarometer 300 (Retailers' Attitudes Towards  
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire  
Belgium (French)**

# FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

---

## QUESTIONS FILTRES

- B1. Votre société vend-elle directement à des consommateurs finaux ?**
- Oui..... 1
  - Non..... 2 *CLORE L'ENTRETIEN*
  - [NSP/SR]..... 9
- B2. Combien d'employés avez-vous dans votre entreprise ?**
- Employés → Si moins de 10, clore l'entretien
  - [NSP/SR]..... 999999

## DEMOS

- D1. En excluant la Belgique, dans combien de pays de l'Union Européenne avez-vous des filiales ou des points de vente de détail ?**
- Pays [NSP/SR]..... 99
- D2. Quel a été le chiffre d'affaires de votre entreprise en 2009 ?**
- €
  - [NSP/SR]..... 999999999
- D3. Le(s)quel(s) des canaux de vente suivant utilisez-vous ?**  
*[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*
- Points de vente ..... 1
  - Internet ..... 2
  - Téléphone ..... 3
  - Courrier ..... 4
  - Vente directe à domicile ..... 5
  - Autres canaux hors points de vente..... 6
  - [NSP/SR]..... 9
- D4. Laquelle des catégories de produits suivantes est la plus importante de vos ventes ?**  
*[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT]*
- Alimentation et boisson ..... 1
  - Vêtements, chaussures et accessoires (y compris bijoux et cosmétiques) ..... 2
  - Meubles, articles d'ameublement et de décoration (y compris produits de bricolage et produits d'entretien) ..... 3
  - Appareils électroménagers, produits électroniques et de technologie de l'information ..... 4
  - Loisirs (ex. livres, matériel audiovisuel, jouets ...) ..... 5
  - Voitures, véhicules et pièces automobiles..... 6
  - Autres marchandises..... 7
  - Services financiers..... 8

- Services de télécommunication ..... 9
- Energie ou services de transport ..... 10
- Hôtels et restaurants ..... 11
- Autres services ..... 12
- [NSP/SR] ..... 99

**D5. 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

**D6. 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 ..... 1

NOTER:

- [ ][ ] Langues
- [NSP/SR] ..... 9

**QUESTIONNAIRE PRINCIPAL  
VENTES TRANSFRONTALIERES  
POSER A TOUS**

**A1. Dans combien de pays de l'Union Européenne effectuez-vous actuellement des ventes transfrontalières auprès de consommateurs finaux ?**

*“Dans 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 le plus 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 ne sont pas qualifiées de ventes transfrontalières.”*

- Je vends uniquement à des consommateurs dans mon propre pays ..... 0
- [ ][ ] Pays
- [NSP/SR] ..... 99

**POSER A TOUS**

**A2. Veuillez indiquer une estimation du pourcentage de votre chiffre d'affaires total en provenance de:**

**A. Ventes via Commerce électronique / Internet**

- [ ][ ][ ] %
- [NON APPLICABLE - -] ..... 888
- [NSP/SR] ..... 999

**B. Autres ventes à distance (par téléphone, par courrier, par visite à domicile)**

- [ ][ ][ ] %
- [NON APPLICABLE - -] ..... 888

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

**[SI LA RÉPONSE EST AUTRE QUE "000" OU "888" OU "999" EN A2\_A.]**

**A3. Sur la valeur totale de vos VENTES VIA COMMERCE ELECTRONIQUE/INTERNET, pouvez-vous estimer le pourcentage que représentent ces ventes auprès de consommateurs vivant dans d'autres pays de l'Union Européenne?**

- [ ] [ ] [ ] %

- [NON APPLICABLE - Pas de ventes par Internet]..... 888

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

**[SI LA REPONSE EST AUTRE QUE "000" OU "888" OU "999" EN A2\_B.]**

**A4. Maintenant, pour résumer, pouvez-vous estimer le pourcentage de vos ventes totales réalisées par téléphone, voie postale, commerce électronique et visite à domicile effectuées auprès de consommateurs finaux étant 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] ..... 888

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

**MESURES POUR FACILITER LES VENTES TRANSFRONTALIÈRES**

**POSER A TOUS**

**A5. Si les dispositions des lois régissant les transactions avec les consommateurs étaient les mêmes au sein des 27 pays membres de l'Union Européenne, dans combien d'Etats Membres de l'UE seriez-vous intéressé de réaliser des ventes transfrontalières auprès de consommateurs finaux ?**

- Aucun, nous ne sommes pas intéressés par les ventes  
transfrontalières ..... 0

- [ ] [ ] Pays

- [NSP/SR] ..... 99

**INFORMATION ET CONNAISSANCE RELATIVES AUX OBLIGATIONS VIS A VIS DES CONSOMMATEURS**

**POSER A TOUS**

**A6. 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? Par législation sur la protection du consommateur, nous entendons ici la législation relative aux intérêts économiques des consommateurs qui ne comprend pas la sécurité des produits. Lorsque les questions concerneront la sécurité des produits, cela vous sera indiqué explicitement.**

- Parfaitement informé ..... 1

- Bien informé..... 2

- Pas bien informé ..... 3

- Pas du tout informé ..... 4

- [NSP/SR] ..... 9

**POSER A TOUS**

**A7. Dans quelle mesure êtes vous bien informé sur la législation concernant la sécurité des produits ?**

- Parfaitement informé ..... 1

- Bien informé..... 2

- Pas bien informé ..... 3

- Pas du tout informé ..... 4

- Pas pertinent car vous ne vendez pas de produits ..... 8

- [NSP/SR] ..... 9

**POSER A TOUS**

**A9. Dans quelle mesure êtes-vous bien informé sur la législation concernant la sécurité alimentaire ?**

- Parfaitement informé ..... 1
- Bien informé..... 2
- Pas bien informé ..... 3
- Pas du tout informé ..... 4
- Pas pertinent car vous ne vendez pas de produits alimentaires..... 8
- [NSP/SR] ..... 9

**POSER A TOUS**

**A10. Savez-vous où vous pouvez trouver des informations pertinentes et des conseils concernant la réglementation sur la protection du consommateur dans votre pays ou dans les autres pays de l'Union Européenne ?**

*[LIRE– PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

- Oui, en ce qui concerne la législation dans mon propre pays..... 1
- Oui, en ce qui concerne la législation dans d'autres pays de l'Union Européenne ..... 2
- [Oui, a cité spécifiquement le Centre Européen des Consommateurs]..... 3
- Non, ni pour mon pays ni pour d'autres pays de l'Union Européenne..... 4
- [NSP/SR] ..... 9

**A10b. 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

**CONNAISSANCE DE LA LEGISLATION SUR LA CONSOMMATION**

**SPLITER L'ECHANTILLON**

**A11\_b. Le délai de réflexion est le droit légal du consommateur à retourner un produit acheté sur internet, par téléphone ou par courrier dans un certain délai sans avoir à payer une pénalité. Quelle est la durée de la période de réflexion dans votre pays ? Veuillez indiquer votre réponse en jours OUVRABLES**

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

**A12\_a. Veuillez compléter l'affirmation suivante correctement ? "Le consommateur a le droit de demander qu'un produit défectueux soit réparé ...**

- sous 1 an à compter de la date de l'achat d'origine ou ..... 1
- Sous 2 ans à compter de la date de l'achat d'origine ou ..... 2
- Sous minimum 2 ans à compter de la date de l'achat d'origine  
et plus pour certains produits spécifiques ..... 3
- [Aucune des réponses ci-dessus] ..... 4
- [NSP/SR] ..... 9

**POSER A TOUS**

**A13. Je vais vous lire 4 déclarations portant sur la législation dans notre pays concernant les pratiques commerciales. Il y a des pratiques interdites et autorisées. Pour chaque déclaration, pourriez-vous indiquer s'il vous plait si elle est interdite ou non?**

- Interdit ..... 1
  - Autorisé..... 2
  - [NSP/SR] ..... 9
- A. Inclure une facture ou un document similaire demandant un paiement dans la documentation marketing. .... 1 2 9
- B. Faire de la publicité pour des produits vendus à un prix très bas comparé à d'autres offres sans avoir une quantité raisonnable de produits à vendre.. .... 1 2 9
- C. Faire des déclarations exagérées dans une publicité.. .... 1 2 9
- D. Décrire un produit comme étant "gratuit" même s'il est disponible gratuitement uniquement pour les clients appelant un numéro de téléphone surtaxé.. .... 1 2 9

**POSER A TOUS**

**A14. Je vais vous lire 4 déclarations portant sur la législation de votre pays concernant la sécurité des produits. Il y a des déclarations vraies et fausses. Pour chaque déclaration, pourriez-vous indiquer s'il vous plait si celle-ci est vraie ou fausse ?**

- Vraie ..... 1
  - Fausse..... 2
  - [Pas pertinent car nous ne vendons pas de produits]..... 8
  - [NSP/SR] ..... 9
- A. À la demande des autorités, les détaillants doivent collaborer avec les autorités pour prévenir les risques posés par des produits qu'ils fournissent. .... 1 2 8 9
- B. Les détaillants ne doivent pas mettre des produits non sûrs sur le marché. .... 1 2 8 9
- C. Les détaillants doivent immédiatement rappeler les produits dangereux auprès de leurs clients. .... 1 2 8 9
- D. Les détaillants doivent pouvoir présenter de la documentation technique sur les aspects de sécurité des produits qu'ils vendent ..... 1 2 8 9

**POSER A TOUS**

**A14bis. Je vais vous lire 4 déclarations portant sur la législation de votre pays concernant la sécurité alimentaire. Il y a des déclarations vraies et fausses. Pour chaque déclaration, pourriez-vous indiquer si celle-ci est vraie ou fausse ?**

- Vraie ..... 1
- Fausse..... 2
- [Non concerné car ne vends pas de produits alimentaires] ..... 8
- [NSP/SR] ..... 9

- A. Toutes les entreprises qui vendent des denrées alimentaires à des consommateurs finaux sont responsables de leur sécurité..... 1 2 8 9
- B. Toutes les entreprises qui vendent des denrées alimentaires à des consommateurs finaux doivent être en mesure d'identifier et de retracer l'ensemble de leurs fournisseurs. .... 1 2 8 9
- C. Toutes les entreprises qui vendent des denrées alimentaires à des consommateurs finaux doivent avoir mis en place et appliquer des procédures ARMPC (Analyse des Risques et Maîtrise des Points Critiques ) dans un but de limiter les risques..... 1 2 8 9
- D. La présence d'un allergène dans l'alimentation doit être mise en évidence grâce à une mise en garde spéciale sur l'étiquette ..... 1 2 8 9

## CONFORMITÉ AVEC LA LÉGISLATION SUR LA CONSOMMATION

### POSER A TOUS

- A15. Au cours des douze derniers mois, avez-vous été confronté a des publicités , des affirmations ou des offres frauduleuses faites par vos concurrents ?**
- Oui, à plusieurs occasions ..... 1
  - Oui, une ou deux fois ..... 2
  - Non..... 3
  - [NSP/SR] ..... 9

### POSER A TOUS

- A16. Au cours des douze derniers mois, avez-vous trouvé des publicités, des affirmations ou des offres mensongères ou trompeuses faites par vos concurrents ?  
Les publicités mensongères ou trompeuses sont celles qui contiennent de fausses informations ou présentent des informations exactes dans une manière trompeuse sur les produits ou services à vendre.**
- Oui, à plusieurs occasions ..... 1
  - Oui, une ou deux fois ..... 2
  - Non..... 3
  - [NSP/SR] ..... 9

### POSER A TOUS

- A17. Au cours des douze derniers mois, avez-vous appris que vos concurrents vendaient sciemment des produits non sûrs ?  
Par produits dangereux, nous entendons les produits de consommation, et non pas les produits industriels ou alimentaires qui ne répondent pas aux normes de sécurité.**
- Oui, à plusieurs occasions ..... 1
  - Oui, une ou deux fois ..... 2
  - Non..... 3
  - Pas pertinent car je ne vends pas de produits ..... 4
  - [NSP/SR] ..... 9

### POSER A TOUS

- A18. Maintenant, en pensant à l'ensemble de la législation portant sur les intérêts économiques des consommateurs, veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les déclarations suivantes.  
Permettez-moi de confirmer une fois de plus que toutes les réponses sont strictement anonymes.**
- Tout à fait d'accord ..... 1

- D'accord ..... 2
  - Pas d'accord ..... 3
  - Pas du tout d'accord ..... 4
  - [NSP/SR] ..... 9
- A. Vous vous conformez à la législation sur la protection du consommateur..... 1 2 3 4 9
- B. Vos concurrents se conforment à la législation sur la protection du consommateur..... 1 2 3 4 9

**POSER A TOUS**

**A19. En ce qui concerne la législation sur la protection du consommateur, est-ce que l'un des évènements suivants a eu lieu au cours des deux dernières années ?**

- Oui..... 1
- Non..... 2
- [NSP/SR] ..... 9

- A\_1. Vous avez été contacté par les autorités de protection des consommateurs dans le cadre d'une inspection concernant vos ventes nationales ..... 1 2 9
- B\_1. L'un de vos concurrents a fait l'objet d'un contrôle par les autorités de protection des consommateurs. .... 1 2 9

**POSER A TOUS**

C. Vous avez été informé par les autorités de réglementation des consommateurs (ou par des organismes de défense des consommateurs), qu'ils considèrent que vous avez enfreint la réglementation concernant la protection des consommateurs. Par exemple, dans une réunion ou lors d'un appel téléphonique avec un officiel, en vous envoyant une lettre ou un e-mail notifiant une non-conformité avec la législation, en vous faisant un procès, ou par le biais d'une injonction.. ..... 1 2 9

**POSER A TOUS**

D. Un de vos concurrents a été informé par les autorités de protection des consommateurs (ou par des organismes de protection des consommateurs), qu'ils considèrent qu'il a enfreint la législation sur la protection du consommateur.. ..... 1 2 9

**POSER A TOUS**

F. Vous avez appris par les médias qu'il y avait une violation de la réglementation sur la protection des consommateurs sur votre marché.. ..... 1 2 9

G\_1. Vous avez été contacté par les autorités de protection des consommateurs dans le cadre d'une inspection concernant vos ventes transfrontalières ..... 1 2 9

**POSER A TOUS**

H. Vous avez été contacté par un Centre Européen des Consommateurs concernant une plainte de consommateur spécifique ..... 1 2 9

**POSER A TOUS**

**A20. En ce qui concerne la sécurité des produits, est-ce que l'une des situations suivantes s'est produite dans votre entreprise au cours des deux dernières années ?**

- Oui..... 1
- Non..... 2



- [PAS PERTINENT, NE VEND PAS DE PRODUITS].....	8
- [NSP/SR] .....	9
A. Vous avez reçu des plaintes de consommateurs sur la sécurité d'un des produits que vous vendiez.....	1 2 8 9
B. Les autorités ont vérifié la sécurité de l'un des produits que vous vendiez .....	1 2 8 9
C. Les autorités vous ont demandé de retirer ou de rappeler des produits que vous vendiez ...	1 2 8 9
D. Les autorités vous ont demandé d'émettre un avertissement public concernant la sécurité de l'un des produits que vous vendiez .....	1 2 8 9
E. Vous avez, en tant que détaillant, conduit des tests afin d'être certain que les produits que vous vendiez étaient sûrs. ....	1 2 8 9
F. Autre action (spontané) .....	1 2 8 9

### **POSER A TOUS**

**A21. Les phrases suivantes portent sur le contrôle du respect de la législation sur la sécurité des produits et la protection des consommateurs. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les déclarations suivantes.**

- Tout à fait d'accord .....	1
- D'accord .....	2
- Pas d'accord .....	3
- Pas du tout d'accord .....	4
- [PAS PERTINENT, NE VEND PAS DE PRODUITS].....	8
- [NSP/SR] .....	9
A. Les pouvoirs publics surveillent activement et assurent le respect de la réglementation sur la protection du consommateur dans mon secteur, dans mon pays.....	1 2 3 4 8 9
B. Les autorités publiques surveillent activement et assurent la conformité avec la réglementation sur la sécurité des produits dans mon secteur, dans mon pays.....	1 2 3 4 8 9
C. Les autorités publiques surveillent activement et assurent le respect de la législation sur la sécurité alimentaire dans mon secteur, dans mon pays. ....	1 2 3 4 8 9
D. Les ONG de consommateurs surveillent activement le respect de la législation sur la protection du consommateur dans mon secteur, dans mon pays. ....	1 2 3 4 8 9
E. Les organismes autorégulateurs surveillent activement le respect des codes de conduite ou codes de déontologie dans mon secteur, dans mon pays.....	1 2 3 4 8 9
F. Les médias font régulièrement des reportages sur les entreprises qui ne respectent pas la législation sur la protection des consommateurs. ....	1 2 3 4 8 9
G. J'ai changé mes pratiques commerciales à la suite d'une histoire parue dans les médias.	1 2 3 4 8 9

### **REDRESSEMENT**

**A22a. Au cours des deux dernières années, avez-vous déjà eu recours à des Modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) (c-à-d arbitres, médiateurs, organismes de commission d'enquêtes, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable) afin de résoudre les conflits avec des consommateurs ? (Plusieurs réponses possibles)**

- Non, et je ne connais aucun de ces mécanismes.....	1
--	---

- Non, mais je connais certains mécanismes MARC..... 2
- Non, mais je suis membre d'un organisme MARC..... 3
- Oui, j'ai utilisé des mécanismes MARC ..... 4
- Oui, j'utilise régulièrement ces mécanismes ..... 5
- Oui, en passant par l'organisme MARC dont je suis membre..... 6
- [NSP/SR] ..... 9

**A23. Préférez-vous régler un différend avec un groupe de consommateurs sur le même problème par le biais...?**

**UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT**

- d'ADR individuels ou ..... 1
- d'ADR collectifs ou ..... 2
- de procédures judiciaires individuelles ou..... 3
- de procédures judiciaires collectives ? ..... 4
- [NSP/SR] ..... 9

**AUTRE**

**POSER A TOUS**

**A25. En pensant à tous les produits non alimentaires actuellement sur le marché dans votre pays, pensez-vous que ...?**

*[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT]*

- 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
- Pas pertinent car nous ne vendons pas de produits non-alimentaires ..... 8
- [NSP/SR] ..... 9

**POSER A TOUS**

**A26. En pensant à tous les produits alimentaires actuellement sur le marché dans votre pays, pensez-vous que ...?**

*[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT]*

- 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
- Non concerné car ne vends pas de produits alimentaires ..... 8
- [NSP/SR] ..... 9