

ZA5615

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

**Country Questionnaire
Belgium (French)**

FL332 - BEF

L'attitude des consommateurs à l'égard du commerce transfrontalier et de la protection du consommateur

D1 Quel est votre âge ?

(NOTER EN CLAIR - SI "REFUS" CODER '99')

--	--

D2 Sexe du répondant.

Homme	1
Femme	2

UN VENDEUR EST LE DETAILLANT D'UN BIEN – VIA MAGASIN OU SITE WEB \ UN FOURNISSEUR EST LE VENDEUR D'UN SERVICE

A TOUS

Q1 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté des biens ou des services, via internet, par téléphone ou par la poste en BELGIQUE ou ailleurs de l'une des façons suivantes... ?

(ENQ. PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)	Oui, auprès d'un vendeur\fournis seur établi en BELGIQUE	Oui, auprès d'un vendeur\fournis seur établi dans un autre pays de l'Union Européenne	Oui, auprès d'un vendeur\fournis seur établi en dehors de l'Union Européenne	Non	NSP/ NR (NE RIEN SUGGERER)
--	--	--	---	--	-----	----------------------------

1	Via Internet (site Web, courrier électronique, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Par téléphone	1,	2,	3,	4,	5,
3	Par la poste (catalogue, vente par correspondance, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

POSER Q2.1 SI 'Oui, auprès d'un vendeur\fournis seur établi en (BELGIQUE)' CODE 1 EN Q1.1 OU\ET Q1.2 OU\ET Q1.3 – LES AUTRES ALLER EN Q2.2

PROG: Le montant doit être rentré en monnaie locale, sera automatiquement converti en euros.

--

Q2.1	Vous avez déclaré avoir acheté quelque chose via internet, par téléphone ou par la poste auprès d'un vendeur/fournisseur établi en BELGIQUE. Veuillez me dire combien vous avez dépensé au total pour les biens et services que vous avez achetés via internet, par téléphone ou par la poste en BELGIQUE dans les 12 derniers mois, même s'il ne s'agit que d'un montant approximatif.
------	---

(ENQ.: SI "NSP" CODER "999999")

<input type="text"/>	€					
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---

NEW

POSER Q2.2 SI "Oui, auprès d'un vendeur/fournisseur établi dans un autre pays de l'UE", CODE 2 EN Q1.1 OU\ET Q1.2 OU\ET Q1.3 – LES AUTRES ALLER EN Q2.3
--

PROG: Le montant doit être rentré en monnaie locale, sera automatiquement converti en euros.
--

--

Q2.2	Vous avez déclaré avoir acheté quelque chose via internet, par téléphone ou par la poste auprès d'un vendeur/fournisseur établi dans UN AUTRE PAYS DE L'UE. Veuillez me dire combien vous avez dépensé au total pour les biens et services que vous avez achetés via internet, par téléphone ou par la poste dans un autre pays de l'Union Européenne dans les 12 derniers mois, même s'il ne s'agit que d'un montant approximatif.
------	---

(ENQ.: SI "NSP" CODER "999999")

<input type="text"/>	€					
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

POSER Q2.3 SI 'Oui, auprès d'un vendeur/fournisseur établi en dehors de l'UE' CODE 3 EN Q1.1 OU\ET Q1.2 OU\ET Q1.3 – LES AUTRES ALLER EN Q3
--

PROG: Le montant doit être rentré en monnaie locale, sera automatiquement converti en euros.
--

--

Q2.3	Vous avez déclaré avoir acheté quelque chose via internet, par téléphone ou par la poste auprès d'un vendeur/fournisseur établi en dehors de l'Union européenne. Veuillez me dire combien vous avez dépensé au total pour les biens et services que vous avez achetés via internet, par téléphone ou par la poste en dehors de l'Union européenne dans les 12 derniers mois, même s'il ne s'agit que d'un montant approximatif.
------	---

(ENQ.: SI "NSP" CODER "999999")

<input type="text"/>	€					
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---

NEW

POSER Q3 SI CODE 1 OU 2 EN Q1.1 OU\ET Q1.2 OU\ET Q1.3 – LES AUTRES ALLER EN Q4

Q3 Au cours des 12 derniers mois, vous êtes vous retrouvé(e) dans l'une des situations suivantes lors de l'achat de quelque chose par internet, par téléphone ou par la poste en BELGIQUE ou ailleurs?

(ENQ. 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)	S'est produit	Ne s'est pas produit	NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)
1	Un retard dans la livraison d'un achat chez un fournisseur\vendeur situé en BELGIQUE	1	2	3
2	Vous avez acheté quelque chose chez un vendeur\fournisseur en BELGIQUE et cela n'a jamais été livré	1	2	3
3	Un retard dans la livraison d'un achat chez un vendeur\fournisseur situé dans un autre pays de l'UE	1	2	3
4	Vous avez acheté quelque chose chez un vendeur\fournisseur situé dans un autre pays de l'UE et cela n'a jamais été livré	1	2	3
5	Vous avez voulu acheter quelque chose chez un vendeur\fournisseur dans un autre pays de l'UE mais le vendeur ne livrait ou ne vendait pas en BELGIQUE	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

A TOUS

Q4 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté des marchandises pendant vos vacances, en faisant du shopping ou un voyage d'affaires dans un autre pays de l'Union Européenne ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

Oui	1
Non	2
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	3

FL 299 Q2

--

Q5	En pensant aux achats de biens ou de services que vous faites généralement chez des fournisseurs/vendeurs situés ailleurs dans l'UE, que nous appelons "achats transfrontaliers", veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec chacune des phrases suivantes.
----	---

(ENQ. 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/NR (NE RIEN SUGGERER)
1	Vous êtes prêt à acheter des biens et services en utilisant une autre langue de l'UE	1	2	3	4	5
2	Vous savez où obtenir des informations et des conseils sur les achats transfrontaliers dans l'UE	1	2	3	4	5
3	Au cours des 12 prochains mois, vous avez l'intention de faire des achats transfrontaliers plus importants que ceux que vous avez fait au cours des 12 derniers mois	1	2	3	4	5
4	Vous n'êtes pas intéressé(e) par le fait de faire une transaction transfrontalière dans l'UE au cours des 12 prochains mois	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

--

Q6	Pour chacune des options suivantes, avez-vous davantage confiance en faisant des achats chez des vendeurs/fournisseurs situés dans un autre pays de l'UE, en BELGIQUE ou avez-vous tout autant confiance dans les deux cas ?
----	--

(ENQ. 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)	Plus confiant dans les vendeurs d'un autre pays de l'UE	Plus confiant dans les vendeurs de BELGIQUE que dans un autre pays de l'UE	Tout autant confiant	NSP/NR (NE RIEN SUGGERER)
--	--	---	--	----------------------	---------------------------

1	Acheter des biens ou des services via Internet	1	2	3	4
2	Acheter des biens ou des services par téléphone ou par la poste	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?

(ENQ. 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)	Oui	Non	NSP/NR (NE RIEN SUGGERER)
--	--	-----	-----	---------------------------

1	Vous êtes tombé(e) sur des publicités ou offres commerciales non-sollicitées (démarchage téléphonique, spams, SMS commerciaux, etc.)	1	2	3
2	Vous êtes tombé(e) sur des publicités, des déclarations ou des offres mensongères ou trompeuses	1	2	3
3	Vous avez répondu à une publicité ou à une offre qui s'est avérée être mensongère ou trompeuse	1	2	3
4	Vous êtes tombé(e) sur des publicités, des déclarations ou offres frauduleuses	1	2	3
5	Vous avez répondu à une publicité ou à une offre qui s'est avérée être frauduleuse	1	2	3
6	Vous êtes tombé(e) sur des déclarations exagérées ou trompeuses vantant les effets bénéfiques de certains produits sur l'environnement	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8 Supposons que vous ayez commandé un produit par la poste, le téléphone ou Internet, pensez-vous que vous avez le droit de retourner le produit commandé 4 jours après sa livraison et d'être remboursé(e), sans donner de raison?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

Oui	1
Non	2
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	3

EB73.3 QA6

Q9 Imaginez qu'un nouveau réfrigérateur que vous avez acheté il y a 18 mois tombe en panne sans que vous en soyez responsable. Vous n'avez pas souscrit d'extension de garantie commerciale. Avez-vous le droit de le faire réparer ou remplacer gratuitement?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

Oui	1
Non	2
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10 Imaginez que vous recevez par courrier deux DVD éducatifs que vous n'avez pas commandés, accompagnés d'une facture de 20 euros. Êtes-vous obligé(e) de payer cette facture?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

Non, et vous n'êtes pas obligé(e) de renvoyer les DVD	1
Non, à condition de renvoyer les DVD	2
Oui, vous êtes obligé(e) de payer	3
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré des problèmes lorsque vous avez acheté quelque chose en BELGIQUE?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

Oui - et vous vous en êtes plaint(e) auprès du vendeur\fournisseur\fabricant	1
--	---

Oui - mais vous ne vous en êtes pas plaint(e) auprès du vendeur/fournisseur/fabricant	2
Non	3
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

POSER Q12.1 SI "Oui - et vous vous en êtes plaint(e) auprès du vendeur/fournisseur/fabricant", CODE 1 EN Q11 – LES AUTRES ALLER EN Q12.2

Q12.1 D'une manière générale, étiez-vous satisfait(e) ou non de la façon dont le vendeur/fournisseur/fabricant a traité votre(vos) plainte(s) ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Plutôt pas satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	4
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	5

FL 299 Q10A

POSER Q12.2 SI " Oui - mais je ne m'en suis pas plaint auprès du vendeur/fournisseur/fabricant ", CODE 2 EN Q11 – LES AUTRES ALLER EN Q13

Q12.2 Quelles ont été les principales raisons pour lesquelles vous n'avez pas déposé de plainte?

(ENQ. LISEZ UN PAR UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Il était peu probable que le recours à votre problème aboutisse à une solution satisfaisante	1,
Les sommes en jeu étaient trop faibles	2,
Vous ne saviez comment et où vous plaindre	3,
Vous n'étiez pas certain(e) de vos droits en tant que consommateur	4,
Vous pensiez que cela prendrait trop de temps	5,
Vous avez essayé de déposer une plainte pour d'autres problèmes par le passé mais cela n'avait pas abouti	6,
Vous ne vous êtes pas plaint auprès du vendeur / fournisseur, mais vous êtes dirigé vers une tierce partie (association de consommateurs, avocat, arbitrage, médiation, conciliation, au tribunal)	7,
Autre (ENQ. NE RIEN SUGGERER)	8,
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

POSER Q13 SI "Pas très satisfait(e)" (CODE 3) OU "Pas du tout satisfait(e)" (CODE 4) EN Q12.1 – LES AUTRES ALLER EN Q14

--

Q13 Qu'avez-vous fait de plus?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Vous n'avez rien entrepris	1,
Vous avez demandé conseil auprès d'une association ou d'un service d'assistance aux consommateurs	2,
Vous avez demandé conseil auprès d'un avocat	3,
Vous avez soumis le cas à un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation	4,
Vous avez porté l'affaire devant un tribunal	5,
Vous vous êtes plaint auprès d'une autorité publique (autorité de défense des consommateurs, organisme de réglementation ou les collectivités régionales et locales)	6,
Autre (ENQ. NE RIEN SUGGERER)	7,
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	8,

FL 299 Q11

A TOUS

--

Q14 Pourriez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas avec chacune des propositions suivantes. En Belgique, ...

(ENQ. 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)
1	...il est facile de résoudre des litiges avec des vendeurs\fournisseurs via un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation (produits défectueux, livraison en retard, pas de livraison, etc.)	1	2	3	4	5
2	...il est facile de résoudre des litiges avec des vendeurs\fournisseurs devant des tribunaux	1	2	3	4	5
3	...vous avez confiance dans les organisations de consommateurs indépendantes pour protéger vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5

4	...vous avez confiance dans les pouvoirs publics pour protéger vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5
5	...vous pensez que vous êtes suffisamment protégé(e) par les mesures actuelles de protection des consommateurs	1	2	3	4	5
6	...d'une manière générale, les vendeurs/fournisseurs en BELGIQUE respectent vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5
7	...vous avez changé votre comportement en matière de consommation à la suite d'une histoire rapportée par les médias (par exemple, changé de boutique ou de produit)	1	2	3	4	5
8	...vous regardez/écoutez régulièrement des programmes à la télévision ou la radio portant sur des questions concernant les consommateurs	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

LIRE : La « sécurité des produits » concerne seulement les produits de consommation et non pas les produits industriels. Les produits dangereux sont ceux qui ne sont pas conformes aux normes de sécurité, et non pas des fusils ou des couteaux.

Q15 Si vous pensez à tous les produits non-alimentaires actuellement sur le marché en BELGIQUE, pensez-vous que ...?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

Pour l'essentiel, tous les produits sont sûrs	1
Un petit nombre de produits ne sont pas sûrs	2
Un nombre significatif de produits ne sont pas sûrs	3
Cela dépend du produit (NE RIEN SUGGERER)	4
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	5

FL 299 Q13

Q16 Et en pensant à tous les produits alimentaires actuellement sur le marché en BELGIQUE pensez-vous que ...?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

Pour l'essentiel, tous les produits alimentaires sont sûrs	1
Un petit nombre de produits alimentaires ne sont pas sûrs	2
Un nombre significatif de produits alimentaires ne sont pas sûrs	3
Cela dépend du produit (NE RIEN SUGGERER)	4
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	5

FL 299 Q14

Q17 Avez-vous déjà été personnellement touché par un rappel d'un produit du marché ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

Oui - un produit non alimentaire	1
Oui - un produit alimentaire	2
Oui, pour les deux	3
Non	4
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	5

FL 299 Q15

Q18 En prenant en compte tout ce que vous avez acheté la semaine dernière, l'impact environnemental d'un produit ou service a-t-il influencé votre choix ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

Oui	1
Non	2
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	3

FL 299 Q17

A TOUS

DEMOGRAPHIQUES

D4 A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet ?

(ENQ. SI "ETUDIE ENCORE", CODER '00' - SI "PAS D'ETUDE" CODER '01' - SI "REFUS" CODER '98' - SI "DK" CODER '99')

FL 999 D4

D5	En ce qui concerne votre occupation actuelle, diriez-vous que vous êtes indépendant, salarié, ouvrier ou diriez-vous que vous êtes sans activité professionnelle ? Cela signifie-t-il que vous êtes (un) ...
----	--

SI UNE REPONSE A L'UNE DES CATEGORIES PRINCIPALES EST DONNEE, LIRE LES SOUS-CATEGORIES

INDEPENDANTS	
Exploitant agricole, forestier, pêcheur	1
Commerçant, artisan, indépendant(max 5 salariés)	2
Profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte, ...), métier exigeant une qualification	3
Industriel, entrepreneur, chef d'entreprise (6 salariés ou plus)	4
Autres	5
EMPLOYE	
Cadre employé (médecin sous convention, avocat, comptable, architecte, ...)	6
Membre de la direction générale, cadre supérieure	7
Cadre moyen, ne faisant pas partie de la direction	8
Fonctionnaire(employé secteur public)	9
Employé de bureau	10
Autre salarié (commercial, infirmière, etc...)	11
Autres	12
OUVRIER	
Superviseur\ agent de maîtrise (chef d'équipe, etc...)	13
Ouvrier qualifié	14
Ouvrier manuel non qualifié	15
Autres	16
SANS ACTIVITE PROFESSIONNELLE	
Vous occupant de votre ménage:femme/homme au foyer	17
Etudiant (à temps plein)	18
Retraité/Pensionné	19
A la recherche d'un emploi/chomeur	20
Autres	21
Refus (ENQ. NE RIEN SUGGERER)	22

FL 999 D5

--

D6 Avez-vous une connexion Internet à la maison?

--

Oui	1
Non	2

FL 999 D6

D12 Dans quelle province habitez-vous?

(LIRE SI NECESSAIRE - UNE SEULE REPONSE)

--	--	--

D13 Diriez-vous que vous vivez ... ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

Dans une commune rurale	1
Dans une ville petite ou moyenne	2
Dans une grande ville	3
NSP (NE PAS LIRE)	4

D18 Avez-vous un téléphone mobile (GSM) ?

(ENQ. NE RIEN SUGGERER)

Oui	1
Non	2

D20 Possédez-vous un téléphone fixe dans votre ménage?

(ENQ. NE RIEN SUGGERER)

Oui	1
Non	2

D22 Pouvez-vous me dire combien de personnes âgées de 15 ans et plus vivent dans votre ménage, y compris vous-même ?

(NOTER EN CLAIR - SI 'NE SAIT PAS' CODER '98' - SI REFUS CODER '99')

Nombre de personnes âgées de 15 ans et plus dans le ménage