

Flash Eurobarometer 359
September-October 2012

Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection (wave 3)

Basic bilingual questionnaire

TNS Political & Social

A Flash number

FL331 A

B Country

FL331 B

C Interview number

FL331 C

NACE NACE code (Sample information)

NACE code - 4 digits

FL331 NACE

SIZE Size of company (Sample information)

Size of company

FL331 SIZE

A Numéro du Flash

FL331 A

B Pays

FL331 B

C Numéro de l'interview

FL331 C

NACE NACE code (Information échantillon)

NACE code - 4 digits

FL331 NACE

SIZE Taille de l'entreprise (Information échantillon)

Taille de l'entreprise

FL331 SIZE

(INTRO1) Hello, I'm (NAME), calling from (NAME OF NATIONAL INSTITUTE). May I speak with (NAME OF THE RESPONDENT OR TITLE\ROLE DESCRIPTION IF NO NAME GIVEN)?

(INTRO2) IF THE GATEKEEPER ASKS FOR ADDITIONAL INFORMATION: We are contacting key decision makers in companies across Europe regarding their views on current business topics. The feedback will be used to support decision-making and design future European policies. I would greatly appreciate being able to speak with him or her to include his\her opinion in the study.

IF THE ELIGIBLE REPODENT IS NOT AVAILABLE, PLEASE MAKE AN APPOINTMENT

(INTRO3) (WHEN SPEAKING TO THE TARGETED RESPONDENTS) Hello, I'm (NAME), calling from (NAME OF NATIONAL INSTITUTE), a market research company.

IF P5d<>" AND P5d<> 999 PLEASE DISPLAY "REFERRAL GIVEN BY: " & P5d (ON THE SAME SCREEN AS INTRO3)

(INTRO4) We are contacting key decision makers in companies across Europe regarding their views on current business topics and we would greatly appreciate your input. The feedback will be used to support decision-making and design future European policies. Would you have some time to answer to a few questions? It should not take more than 15 minutes...

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

LAN1 In which language do you want to do this interview?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Austria - German	1
Belgium - Dutch	2
Belgium - French	3
Bulgaria - Bulgarian	4
Croatia - Croatian	5
Czech Republic - Czech	6
Denmark - Danish	7
Estonia - Estonian	8
Estonia - Russian	9
Finland - Finnish	10
Finland - Swedish	11
France - French	12
Germany - German	13

(INTRO1) Bonjour, je suis (NOM), je parle au nom de (NOM DE L'INSTITUT NATIONAL). Puis-je parler à (NOM DU REPODANT OU TITRE\DESCRIPTION DE LA FONCTION SI AUCUN NOM DONNE) ?

(INTRO2) SI LE STANDARDISTE DEMANDE DES INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES : Nous contactons les principaux décideurs dans les entreprises en Europe pour mieux connaître leurs opinions sur des sujets liés aux affaires. Les résultats seront utilisés pour soutenir la prise de décision et la conception de futures politiques européennes. Je serais très heureux de pouvoir lui parler et prendre en compte son opinion dans l'étude.

SI LE REPODANT ELIGIBLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENDRE UN RENDEZ-VOUS

(INTRO3) (AU MOMENT DE PARLER AU REPODANT SELECTIONNE) Bonjour, je suis (NOM), je parle au nom de (NOM DE L'INSTITUT NATIONAL), un institut de sondages.

SI P5d<>" ET P5d<> 999 MERCI D'INSCRIRE "COORDONNEES FOURNIES PAR: " & P5d (SUR LE MEME ECRAN QUE L'INTRO3)

(INTRO4) Nous contactons les principaux décideurs dans les entreprises en Europe pour mieux connaître leurs opinions sur des sujets liés aux affaires et nous aimerions beaucoup avoir votre avis. Les résultats seront utilisés pour soutenir la prise de décision et la conception de futures politiques européennes. Auriez-vous un peu de temps pour répondre à quelques questions? Cela ne devrait pas prendre plus de 15 minutes...

POSER LAN1 SEULEMENT EN BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT, ES

LAN1 En quelle langue voulez-vous faire l'interview?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Autriche - Allemand	1
Belgique - Néerlandais	2
Belgique - Français	3
Bulgarie - Bulgare	4
Croatie - Croate	5
Republique Tchèque - Tchèque	6
Danemark - Danois	7
Estonie - Estonien	8
Estonie - Russe	9
Finlande - Finnois	10
Finlande - Suédois	11
France - Français	12
Allemagne - Allemand	13

Greece - Greek	14
Hungary - Hungarian	15
Iceland - Icelandic	16
Ireland - English	17
Ireland - Irish	18
Italy - Italian	19
Latvia - Latvian	20
Latvia - Russian	21
Lithuania - Lithuanian	22
Luxembourg - Luxembourgish	23
Luxembourg - French	24
Luxembourg - German	25
Macedonia - Macedonian	26
Macedonia - Albanian	27
Malta - Maltese	28
Malta - English	29
Montenegro - Montenegrin	30
Netherlands - Dutch	31
Norway - Norwegian	32
Poland - Polish	33
Portugal - Portuguese	34
Republic of Cyprus - Greek	35
Romania - Romanian	36
Slovakia - Slovak	37
Slovenia - Slovene	38
Spain - Catalan	39
Spain - Spanish	40
Sweden - Swedish	41
Switzerland - German	42
Switzerland - French	43
Switzerland - Italian	44
Turkey - Turkish	45
Turkey - Kurkish	46
Turkish Cypriot Community - Turkish	47
United Kingdom - English	48
United States of America - English	49

FL331 LAN1

Grèce - Grec	14
Hongrie - Hongrois	15
Islande - Islandais	16
Irlande - Anglais	17
Irlande - Irlandais	18
Italie - Italien	19
Lettonie - Letton	20
Lettonie - Russe	21
Lituanie - Lituanien	22
Luxembourg - Luxembourgeois	23
Luxembourg - Français	24
Luxembourg - Allemand	25
Macédoine - Macédonien	26
Macédoine - Albanais	27
Malte - Maltais	28
Malte - Anglais	29
Monténégro - Monténégrin	30
Pays-Bas - Néerlandais	31
Norvège - Norvégien	32
Pologne - Polonais	33
Portugal - Portugais	34
Republique de Chypre - Grec	35
Roumanie - Roumain	36
Slovaquie - Slovaque	37
Slovénie - Slovène	38
Espagne - Catalan	39
Espagne - Espagnol	40
Suède - Suédois	41
Suisse - Allemand	42
Suisse - Français	43
Suisse - Italien	44
Turquie - Turc	45
Turquie - Kurde	46
Communauté Chypriote Turque - Turc	47
Royaume-Uni - Anglais	48
Etats-Unis d'Amérique - Anglais	49

FL331 LAN1

(RESPONDENT REASSURANCE) I would like to reassure you that your co-operation is completely voluntary and all of your answers are confidential. For quality control and training purposes this interview may be monitored or recorded. First I will ask a few questions purely for classification purposes...

ASK ALL

(RASSURER LE REpondant) Je voudrais vous assurer que votre coopération est totalement volontaire. Toutes vos réponses resteront confidentielles. Pour satisfaire à nos contrôles de qualité ou servir d'exemple pour des formations internes, cette interview peut être écoutée ou enregistrée. Passons à quelques questions concernant votre entreprise...

A TOUS

P1 Does your company sell directly to final consumers?

Yes	1
No	2

FL331 P1

IF "NO", CODE 2 IN P1, THEN STOP INTERVIEW

P1 Votre entreprise vend-elle directement à des consommateurs finaux ?

Oui	1
Non	2

FL331 P1

SI "NON", CODE 2 EN P1, CLORE L'ENTRETIEN

P2a How many employees do you have in your company?

(INT.: IF "DKINA", CODE '999') - (ONE ANSWER ONLY)

					employees
--	--	--	--	--	-----------

FL331 P2a

IF LESS THAN 10 EMPLOYEES, P2a<10, STOP INTERVIEW - IF P2a=999, GO TO P2b - OTHERS GO TO P3

P2a Combien d'employés avez-vous dans votre entreprise ?

(ENQ.: SI "NSP'NR", CODER '999') - (UNE SEULE REPONSE)

					employés
--	--	--	--	--	----------

FL331 P2a

SI MOINS DE 10 EMPLOYES, P2a<10, CLORE L'ENTRETIEN - SI P2a=999, ALLER EN P2b - LES AUTRES ALLER EN P3

P2b Does your company have...

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Less than 10 employees	1
10 to 49 employees	2
50 to 249 employees	3
250 employees or more	4
DKINA (DO NOT READ OUT)	5

FL331 P2b

P2b Est-ce que votre entreprise a...

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Moins de 10 employés	1
De 10 à 49 employés	2
De 50 à 249 employés	3
250 employés ou plus	4
NSP'NR (NE PAS LIRE)	5

FL331 P2b

P3 What exactly is your position in the company?

P3 Quelle est exactement votre fonction dans l'entreprise?

(DO NOT READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(NE PAS LIRE - UNE SEULE REPONSE)

General manager	1
Commercial/Sales manager	2
Marketing manager	3
Other	4

Directeur général	1
Directeur commercial/des ventes	2
Directeur marketing	3
Autre	4

FL331 P3

FL331 P3

ASK P3o AND P4 IF "OTHER", CODE 4 IN P3 - OTHERS GO TO D5

POSER P3o ET P4 SI "AUTRE", CODE 4 EN P3 - LES AUTRES ALLER EN D5

P3o Which other?

P3o Quelle autre fonction ?

(WRITE DOWN)

(NOTER EN CLAIR)

2	2	

2	2	

FL331 P3o

FL331 P3o

P4 Do you have a decision making responsibility within your company?

P4 Avez-vous un pouvoir de décision au sein de votre entreprise?

(ONE ANSWER ONLY)

(UNE SEULE REPONSE)

Yes	1
No	2

Oui	1
Non	2

FL331 P4

FL331 P4

ASK P5a, P5b, P5c, P5d AND P5e IF "NO", CODE 2 IN P4 - IF "YES", CODE 1 IN P4 GO TO D5

POSER P5a, P5b, P5c, P5d ET P5e SI "NON", CODE 2 EN P4 - SI "OUI", CODE 1 EN P4 ALLER EN D5

Empty text box

Empty text box

P5a I am very sorry but for this study we may only interview respondents that have decision making responsibilities. Can you please let me know what is the name of the person who leads the commercial activities of the company (commercial manager, sales manager, marketing manager)?

P5a Je suis vraiment désolé, mais pour cette étude, nous ne pouvons interviewer que des personnes ayant un pouvoir de décision. Pouvez-vous s'il vous plaît me communiquer le nom de la personne qui dirige les activités commerciales de l'entreprise (directeur commercial, directeur des ventes, directeur marketing)?

(INT.: PLEASE WRITE DOWN THE NAME OF THE REFERRAL - IF "NO ANSWER\REFUSAL", CODE '999')

(ENQ.: ECRIRE LE NOM DE LA PERSONNE A CONTACTER - SI "PAS DE REPONSE\REFUS", CODER '999')

10 2 []
Large empty text box for name of referral

10 2 []
Large empty text box for name of person to contact

FL331 P5a

FL331 P5a

Empty text box

Empty text box

P5b What is his\her title?

P5b Quel est son titre ?

(INT.: PLEASE WRITE DOWN THE TITLE OF THE REFERRAL - IF "NO ANSWER\REFUSAL", CODE '999')

(ENQ.: ECRIRE LE TITRE DE LA PERSONNE A CONTACTER - SI "PAS DE REPONSE\REFUS", CODER '999')

10 2 []
Large empty text box for title of referral

10 2 []
Large empty text box for title of person to contact

FL331 P5b

FL331 P5b

P5c Can you give me his/her extension or direct line number, please?

P5c Pouvez-vous me donner son extension ou son numéro de ligne directe, s'il vous plaît ?

(INT.: PLEASE WRITE DOWN THE EXTENSION/DIRECT LINE NUMBER OF THE REFERRAL - IF "NO ANSWER\REFUSAL", CODE '999')

(ENQ.: ECRIRE L'EXTENSION\LE NUMERO DE LIGNE DIRECTE DE LA PERSONNE A CONTACTER - SI "PAS DE REPONSE\REFUS", CODER '999')

10 2

10 2

FL331 P5c

FL331 P5c

P5d Can I please verify that I am speaking with (NAME GIVEN)?

P5d Suis-je bien en train de parler avec (NOM DONNE) ?

(INT.: PLEASE WRITE DOWN THE NAME OF THE PERSON YOU ARE SPEAKING WITH - IF "NO ANSWER\REFUSAL", CODE '999')

(ENQ.: ECRIRE LE NOM DE LA PERSONNE A QUI VOUS PARLEZ - SI "PAS DE REPONSE\REFUS", CODER '999')

10 2

10 2

FL331 P5d

FL331 P5d

P5e REDIRECTION OF THE CALL

(ONE ANSWER ONLY)

The respondent is putting you through the referral	1
You will call the referral later on	2

FL331 P5e

IF CODE 1 IN P5e THEN GO TO INTRO3 - IF CODE 2 STOP CONTACT

D3 Which of the following do you sell to final consumers? "By food we mean: food that consumers can eat at home, take away or can eat on the spot."

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Food products	1,
Non-food products	2,
Services	3,
Other (DO NOT READ OUT)	4,
DK\NA	5,

NEW BASED ON FL331 D3

D5 To how many EU countries do you currently make cross-border sales to final consumers? "A cross-border sale is a sale to a final consumer resident in a different EU Member State from that of the seller, through ecommerce/internet, mail order (by post), telesales/call center, representatives visiting consumers at their homes. Sales in physical points of sale do not qualify as cross-border sales to final consumers." (M)

(INT. : IF "YOU SELL ONLY TO CONSUMERS IN YOUR OWN COUNTRY" , CODE '00' - IF "DK\NA", CODE '99')

country(ies)

FL331 D5 MODIFIED TREND

P5e REDIRECTION DE L'APPEL

(UNE SEULE REPONSE)

Le répondant vous met en relation avec la personne à contacter	1
Vous contacterez la personne plus tard	2

FL331 P5e

SI CODE 1 EN P5e ALLER A INTRO3 - SI CODE 2 ARRÊTER LE CONTACT

D3 Parmi les propositions suivantes, laquelle correspond à ce que vous vendez aux consommateurs finaux ? « Par produits alimentaires, nous voulons dire : nourriture que les consommateurs peuvent manger à la maison, emporter ou consommer sur place. »

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Produits alimentaires	1,
Produits non alimentaires	2,
Services	3,
Autre (NE PAS LIRE)	4,
NSP\NR	5,

NEW BASED ON FL331 D3

D5 Dans combien de pays de l'Union Européenne effectuez-vous actuellement des ventes transfrontalières auprès de consommateurs finaux ?
« Une vente transfrontalière est une vente au consommateur final résidant dans un pays de l'Union Européenne différent de celui du vendeur par commerce électronique/internet, vente par correspondance (par la poste), télévente/centre d'appel, représentants se rendant au domicile du consommateur. Les ventes dans des points de vente physiques ne sont pas qualifiées de ventes transfrontalières. » (M)

(ENQ. : SI "VOUS VENDEZ UNIQUEMENT A DES CONSOMMATEURS DANS VOTRE PROPRE PAYS", CODER '00' - SI "NSP\NR", CODER '99')

pays

FL331 D5 MODIFIED TREND

--

Q1 How important are the following obstacles to the development of your cross-border sales to other EU countries?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Very important	Fairly important	Not very important	Not at all important	DK/NA
1	Additional costs of compliance with different national tax regulations (e.g.VAT rules)	1	2	3	4	5
2	Additional costs of compliance with different consumer protection rules and contract law (including legal advice)	1	2	3	4	5
3	Higher costs of cross-border delivery compared to domestic delivery	1	2	3	4	5
4	Potentially higher costs involved in resolving complaints and disputes cross-border	1	2	3	4	5
5	Potentially higher costs of the risk of fraud and non-payments in cross border sales (M)	1	2	3	4	5

--

Q1 Dans quelle mesure les obstacles suivants au développement de vos ventes transfrontalières à d'autres pays de l'UE sont-ils importants ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Très important	Assez important	Pas très important	Pas important du tout	NSP/ NR
1	Les coûts supplémentaires de mise en conformité avec les différentes réglementations fiscales nationales (par exemple règles sur la TVA)	1	2	3	4	5
2	Les coûts supplémentaires de mise en conformité avec les différentes réglementations en matière de protection des consommateurs et du droit des contrats (y compris des conseils juridiques)	1	2	3	4	5
3	Les coûts plus élevés de la livraison transfrontalière par rapport à la livraison nationale	1	2	3	4	5
4	Les coûts potentiellement plus élevés qu'impliquent la résolution des plaintes et des litiges transfrontaliers	1	2	3	4	5
5	Les coûts potentiellement plus élevés du risque de fraude et de non-paiement dans les ventes transfrontalières	1	2	3	4	5

6	Extra costs arising from language differences	1	2	3	4	5
7	Extra costs from after-sales service in cross-border transactions	1	2	3	4	5
8	Restrictions on cross-border sales imposed by manufacturers or suppliers	1	2	3	4	5
9	Extra costs arising from different consumption habits (N)	1	2	3	4	5
10	Higher costs due to geographic distance (N)	1	2	3	4	5

FL331 Q2 TREND MODIFIED

Q2 Are you planning to sell cross-border to consumers in an EU country other than (OUR COUNTRY) within the next 12 months?

- | | |
|-------|---|
| Yes | 1 |
| No | 2 |
| DK/NA | 3 |

NEW

6	Les coûts supplémentaires découlant des différences linguistiques	1	2	3	4	5
7	Les coûts supplémentaires du service après-vente dans les transactions transfrontalières	1	2	3	4	5
8	Les restrictions sur les ventes transfrontalières imposées par les fabricants ou les fournisseurs	1	2	3	4	5
9	Les coûts supplémentaires liés à d'autres habitudes de consommation (N)	1	2	3	4	5
10	Les coûts supplémentaires liés à l'éloignement géographique (N)	1	2	3	4	5

FL331 Q2 TREND MODIFIED

Q2 Au cours des douze prochains mois, avez-vous l'intention de faire des ventes transfrontalières avec des consommateurs dans un pays de l'UE autre que (NOTRE PAYS) ?

- | | |
|--------|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| NSP/NR | 3 |

NEW

"Consumer legislation" should be understood as legislation dealing with the economic interests of consumers and does not include product safety. When questions relate to product safety, it will be explicitly stated. (N)

La « législation sur la protection des consommateurs » doit être comprise comme la législation relative à l'intérêt économique des consommateurs, ce qui n'inclut pas la sécurité des produits. Lorsque les questions auront trait à la sécurité des produits, cela sera explicitement indiqué. (N)

Q3 Now, thinking about consumer legislation, please tell me to what extent you agree or disagree with the following statements. (M) Let me confirm once more that all responses are strictly anonymous.

Q3 Maintenant, en pensant à la législation sur la protection des consommateurs, veuillez me dire si vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les déclarations suivantes. (M) Permettez-moi de confirmer une fois de plus que toutes les réponses sont strictement anonymes.

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	DK\NA
--	--	----------------	-------	----------	-------------------	-------

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP\NR
--	--	----------------------	----------	--------------	----------------------	--------

1	You comply with consumer legislation	1	2	3	4	5
2	Your competitors comply with consumer legislation	1	2	3	4	5

1	Vous vous conformez à la législation sur la protection des consommateurs (M)	1	2	3	4	5
2	Vos concurrents se conforment à la législation sur la protection des consommateurs (M)	1	2	3	4	5

FL331 Q10 TREND MODIFIED

FL331 Q10 TREND MODIFIED

Q4 Thinking generally about the possible ways to find or get relevant information and advice about consumer legislation regarding either (OUR COUNTRY) or another EU country please tell me to what extent you agree or disagree with the following statements.

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	DK/NA
--	--	----------------	-------	----------	-------------------	-------

1	You know where to get information and advice about consumer legislation in (OUR COUNTRY)	1	2	3	4	5
2	You know where to get information and advice about consumer legislation in other EU countries	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL331 Q3

Q4 En pensant de manière générale sur la possibilité de trouver ou obtenir des informations pertinentes et des conseils sur la législation sur la protection des consommateurs que ce soit concernant (NOTRE PAYS) ou un autre pays de l'UE, veuillez me dire si vous êtes d'accord ou pas avec les propositions suivantes?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP\NR
--	--	----------------------	----------	--------------	----------------------	--------

1	Vous savez où trouver des informations et des conseils sur la législation sur la protection des consommateurs en (NOTRE PAYS)	1	2	3	4	5
2	Vous savez où trouver des informations et des conseils sur la législation sur la protection des consommateurs dans d'autres pays de l'UE	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL331 Q3

Q5	<p>“Consumer authorities” are national, regional and local public authorities carrying out market surveillance activities and other activities designed to ensure compliance with consumer and product safety legislation. In the last 12 months, have you been informed by the consumer authorities (or by consumer organisations) that they consider you are in breach of consumer legislation? For example, in a meeting or telephone call with an official, by sending you a letter or email alleging non-compliance with legislation, by taking you to court, or through an injunction or within an administrative procedure that may lead to the imposition of fines and other measures. (M)</p>
----	--

Q5	<p>Les « autorités de réglementation des consommateurs » sont des pouvoirs publics nationaux, régionaux et locaux qui réalisent des activités de surveillance du marché et d'autres activités visant à assurer la conformité avec la législation sur la consommation et la sécurité des produits. Au cours des douze derniers mois, avez-vous 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 présumant une non-conformité avec la législation, en vous faisant un procès, ou par le biais d'une injonction ou à travers une procédure administrative qui peut conduire à l'imposition d'amendes ou d'autres mesures. (M)</p>
----	---

Yes	1
No	2
DK\NA	3

Oui	1
Non	2
NSP\NR	3

FL331 Q12 TREND SLIGHTLY MODIFIED

FL 331 Q12 TREND SLIGHTLY MODIFIED

DO NOT ASK Q6a IN IE AND UK - IE AND UK GO TO Q6b

NE PAS POSER Q6a EN IE ET UK - IE ET UK ALLER EN Q6b

Q6a	<p>Please complete the following statement correctly. The consumer has the right to ask for a defective product to be repaired?</p>
-----	---

Q6a	<p>Veuillez compléter l'affirmation suivante correctement ? « Le consommateur a le droit de demander qu'un produit défectueux soit réparé ...</p>
-----	---

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Within 1 year from the date of the original purchase	1
Within 2 years from the date of the original purchase	2
Within a minimum of 2 years from the date of the original purchase and longer for some products (M)	3
None of the above (DO NOT READ OUT)	4
DK\NA	5

Sous 1 an à compter de la date de l'achat d'origine	1
Sous 2 ans à compter de la date de l'achat d'origine	2
Sous un minimum de 2 ans à compter de la date de l'achat d'origine et plus pour certains produits (M)	3
Aucune des réponses ci-dessus (NE PAS LIRE)	4
NSP\NR	5

FL331 Q5a TREND SLIGHTLY MODIFIED

FL331 Q5a TREND SLIGHTLY MODIFIED

ASK Q6b ONLY IN IE AND UK - OTHERS GO TO Q7 - DO NOT ASK Q6b IN SCOTLAND - SCOTLAND GO TO Q6c

Q6b Please complete the following statement correctly. The consumer has the right to ask for a defective product to be repaired?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Within 1 year from the date of the original purchase	1
Within a minimum of 2 years from the date of the original purchase and longer for some products (M)	2
Within 6 years from the date of the original purchase	3
None of the above (DO NOT READ OUT)	4
DK\NA	5

FL331 Q5b TREND SLIGHTLY MODIFIED

ASK Q6c ONLY IN SCOTLAND - OTHERS GO TO Q7

Q6c Please complete the following statement correctly. The consumer has the right to ask for a defective product to be repaired?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Within 1 year from the date of the original purchase	1
Within a minimum of 2 years from the date of the original purchase and longer for some products (M)	2
Within 5 years from the date of the original purchase	3
None of the above (DO NOT READ OUT)	4
DK\NA	5

FL331 Q5c TREND SLIGHTLY MODIFIED

POSER Q6b UNIQUEMENT EN IE ET UK - LES AUTRES ALLER EN Q7 - NE PAS POSER Q6b EN ECOSSE - ECOSSE ALLER EN Q6c

Q6b Veuillez compléter l'affirmation suivante correctement ? « Le consommateur a le droit de demander qu'un produit défectueux soit réparé ...

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Sous 1 an à compter de la date de l'achat d'origine	1
Sous un minimum de 2 ans à compter de la date de l'achat d'origine et plus pour certains produits (M)	2
Sous 6 ans à compter de la date de l'achat d'origine	3
Aucune des réponses ci-dessus (NE PAS LIRE)	4
NSP\NR	5

FL331 Q5b TREND SLIGHTLY MODIFIED

POSER Q6c UNIQUEMENT EN ECOSSE - LES AUTRES ALLER EN Q7

Q6c Veuillez compléter l'affirmation suivante correctement ? « Le consommateur a le droit de demander qu'un produit défectueux soit réparé ...

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Sous 1 an à compter de la date de l'achat d'origine	1
Sous un minimum de 2 ans à compter de la date de l'achat d'origine et plus pour certains produits (M)	2
Sous 5 ans à compter de la date de l'achat d'origine	3
Aucune des réponses ci-dessus (NE PAS LIRE)	4
NSP\NR	5

FL331 Q5c TREND SLIGHTLY MODIFIED

ASK ALL

A TOUS

Q7 I will read 4 statements concerning legislation in (OUR COUNTRY) concerning commercial practices. Some of them are prohibited and some are not. For each statement, could you please indicate if it is prohibited or not? (M)

Q7 Je vais vous lire 4 déclarations portant sur la législation en (NOTRE PAYS) concernant les pratiques commerciales. Certaines pratiques sont interdites, d'autres ne le sont pas. Pour chaque déclaration, pourriez-vous indiquer si elle est interdite ou non? (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Prohibited	Not prohibited	DK\NA
1	To include an invoice or a similar document seeking payment in marketing material	1	2	3
2	To advertise products at a very low price compared to other offers without having a reasonable quantity of products for sale	1	2	3
3	To make exaggerated statements in an advertisement	1	2	3
4	To describe a product as 'free' although it is only available free of charge to customers calling a premium rate phone number (M)	1	2	3

		Interdite	Autorisée	NSP\NR
1	Inclure une facture ou un document similaire demandant un paiement dans la documentation marketing	1	2	3
2	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	3
3	Faire des déclarations exagérées dans une publicité	1	2	3
4	Décrire un produit comme étant "gratuit" même s'il est disponible gratuitement uniquement pour les clients appelant un numéro de téléphone surtaxé	1	2	3

FL331 Q6 TREND SLIGHTLY MODIFIED

FL331 Q6 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q8 In the past twelve months, have you come across misleading or deceptive advertisements, statements or offers made by your competitors? Misleading or deceptive advertisements are those which contain false information or present factually correct information in a misleading manner about the goods or services on sale. (M)

Q8 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.

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Yes, on several occasions	1
Yes, once or twice	2
No	3
DK\NA	4

Oui, à plusieurs occasions	1
Oui, une ou deux fois	2
Non	3
NSP\NR	4

FL331 Q8 TREND MODIFIED

FL331 Q8

[Empty box]

[Empty box]

Q9 In the past twelve months, have you come across fraudulent statements or offers made by your competitors? (M) Fraudulent advertisements actually attempt to obtain money without selling anything, for example a lottery scam. (N)

Q9 Au cours des douze derniers mois, avez-vous été confronté à des affirmations ou des offres frauduleuses faites par vos concurrents ? (M) Des publicités frauduleuses tentent réellement d'obtenir de l'argent sans vendre quoi que ce soit, par exemple, une arnaque à la loterie. (N)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- Yes, on several occasions 1
- Yes, once or twice 2
- No 3
- DK\NA 4

- Oui, à plusieurs occasions 1
- Oui, une ou deux fois 2
- Non 3
- NSP\NR 4

FL331 Q7 TREND MODIFIED

FL331 Q7 TREND MODIFIED

[Empty box]

[Empty box]

Q10 In general, do you trust statements and offers made by your competitors about the environmental impact of their products?

Q10 En général, faites-vous confiance aux déclarations et offres de vos concurrents sur l'impact environnemental de leurs produits?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- Yes, always 1
- Yes, in most cases 2
- Yes, in some cases 3
- No, never 4
- DK\NA 5

- Oui, toujours 1
- Oui, dans la plupart des cas 2
- Oui, dans certains cas 3
- Non, jamais 4
- NSP\NR 5

NEW BASED ON FL331 Q9

NEW BASED ON FL331 Q9

ASK Q11 IF "Retailers sell non-food products", CODE 2 in D3

POSER Q11 SI « Les détaillants vendent des produits non alimentaires », CODE 2 en D3

Q11 "Product safety" relates to consumer products only and does not include industrial products. Unsafe products are those which fail to comply with safety standards, not rifles or knives. (M) Thinking about all non-food products currently available in your market in (OUR COUNTRY), do you think that...?

Q11 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. En pensant à tous les produits non alimentaires actuellement sur le marché en (NOTRE PAYS), pensez-vous que ...?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- | | |
|--|---|
| Essentially all non-food products are safe (M) | 1 |
| A small number of non-food products are unsafe (M) | 2 |
| A significant number of non-food products are unsafe (M) | 3 |
| DK\NA | 4 |

- | | |
|--|---|
| Dans l'ensemble tous les produits non alimentaires sont sûrs (M) | 1 |
| Un petit nombre de produits non alimentaires ne sont pas sûrs (M) | 2 |
| Un nombre significatif de produits non alimentaires ne sont pas sûrs (M) | 3 |
| NSP\NR | 4 |

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

ASK Q12 IF "Retailers sell food products", CODE 1 in D3

POSER Q12 SI « Les détaillants vendent des produits alimentaires » CODE 1 EN D3

Q12 Thinking about all food products currently available in your market in (OUR COUNTRY), do you think that...? (M)

Q12 En pensant à tous les produits alimentaires actuellement disponibles sur le marché en (NOTRE PAYS), pensez-vous que ...? (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- | | |
|--|---|
| Essentially all food products are safe (M) | 1 |
| A small number of food products are unsafe (M) | 2 |
| A significant number of food products are unsafe (M) | 3 |
| DK\NA | 4 |

- | | |
|--|---|
| Dans l'ensemble tous les produits alimentaires sont sûrs (M) | 1 |
| Un petit nombre de produits alimentaires ne sont pas sûrs (M) | 2 |
| Un nombre significatif de produits alimentaires ne sont pas sûrs (M) | 3 |
| NSP\NR | 4 |

FL331 Q16 TREND STRONGLY MODIFIED

FL331 Q16 TREND STRONGLY MODIFIED

ASK Q13 IF "Retailers sell non-food products", CODE 2 in D3

Q13 In relation to product safety, did any of the following take place in your company in the past two years? (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Yes	No	DK\NA
1	You received consumer complaints about the safety of any of the products you sold	1	2	3
2	The authorities checked the safety of any of the products you were selling	1	2	3
3	The authorities asked you to withdraw or recall any of the products you were selling	1	2	3
4	The authorities asked you to issue a public warning about the safety of any of the products you were selling	1	2	3
5	You, as a retailer, carried out some tests to make sure that any of the products you were selling were safe	1	2	3
6	Any other enforcement action related to product safety	1	2	3

FL331 Q11 TREND STRONGLY MODIFIED

POSER Q13 SI « les détaillants vendent des produits non alimentaires », CODE 2 EN D3

Q13 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 ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Oui	Non	NSP\NR
1	Vous avez reçu des plaintes de consommateurs sur la sécurité d'un des produits que vous vendiez	1	2	3
2	Les autorités ont vérifié la sécurité de l'un des produits que vous vendiez	1	2	3
3	Les autorités vous ont demandé de retirer ou de rappeler des produits que vous vendiez	1	2	3
4	Les autorités vous ont demandé d'émettre un avertissement public concernant la sécurité de l'un des produits que vous vendiez	1	2	3
5	Vous avez, en tant que détaillant, conduit des tests afin d'être certain que les produits que vous vendiez étaient sûrs	1	2	3
6	D'autres mises en application des mesures relatives à la sécurité des produits (M)	1	2	3

FL331 Q11 TREND STRONGLY MODIFIED

ASK Q14.2 IF "Retailers sell non-food products", CODE 2 in D3
ASK Q14.3 IF "Retailers sell food products", CODE 1 in D3
ASK Q14.1, Q14.4, Q14.5 Q14.6, Q14.7 TO ALL

POSER Q14.2 SI « Les détaillants vendent des produits non alimentaires », CODE 2 en D3
POSER Q14.3 SI « Les détaillants vendent des produits alimentaires », CODE 1 en D3
POSER Q14.1, Q14.4, Q14.5, Q14.6, Q14.7 A TOUS

Q14 The following statements relate to monitoring compliance with consumer and product safety legislation. Please say whether you strongly agree, agree, disagree or strongly disagree with the following statements:

Q14 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.

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	DK/NA
--	--	----------------	-------	----------	-------------------	-------

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP\NR
--	--	----------------------	----------	--------------	----------------------	--------

1	The public authorities actively monitor and ensure compliance with consumer legislation in your sector in (OUR COUNTRY)	1	2	3	4	5
2	(ASK ONLY IF D3=2)The public authorities actively monitor and ensure compliance with product safety legislation in your sector in (OUR COUNTRY)	1	2	3	4	5

1	Les pouvoirs publics surveillent activement et assurent le respect de la réglementation sur la protection des consommateurs dans votre secteur en (NOTRE PAYS) (M)	1	2	3	4	5
2	(POSER SEULEMENT SI D3=2) Les autorités publiques surveillent activement et assurent la conformité avec la réglementation sur la sécurité des produits dans votre secteur en (NOTRE PAYS)	1	2	3	4	5

3	(ASK ONLY IF D3=1)The public authorities actively monitor and ensure compliance with food safety legislation in your sector in (OUR COUNTRY)	1	2	3	4	5
4	Consumer NGOs actively monitor compliance with consumer legislation in your sector in (OUR COUNTRY)	1	2	3	4	5
5	The self-regulatory bodies actively monitor respect of codes of conduct or codes of practice in your sector in (OUR COUNTRY)	1	2	3	4	5
6	The media regularly report on businesses which do not respect consumer legislation in your sector (M)	1	2	3	4	5
7	You have changed your commercial practices as a result of a media story	1	2	3	4	5

FL331 Q13 TREND SLIGHTLY MODIFIED

ASK ALL EXCEPT FINLAND and SWEDEN

Q15a	Do you know any Alternative Dispute Resolution (ADR) bodies (i.e. arbitrators, mediators, ombudsmen, conciliation bodies, consumer complaints boards, other out-of-court dispute resolution bodies) for settling disputes with consumers in (OUR COUNTRY)?
------	--

READ OUT – ONE ANSWER ONLY

Yes but you are not a member of an ADR body	1
Yes and you are a member of an ADR body	2
No	3
DK/NA	4

NEW BASED ON FL331 Q14a

3	(POSER SEULEMENT SI D3=1) Les autorités publiques surveillent activement et assurent le respect de la législation sur la sécurité alimentaire dans votre secteur en (NOTRE PAYS)	1	2	3	4	5
4	Les ONG de consommateurs surveillent activement le respect de la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur en (NOTRE PAYS) (M)	1	2	3	4	5
5	Les organismes autorégulateurs surveillent activement le respect des codes de conduite ou codes de déontologie dans votre secteur en (NOTRE PAYS)	1	2	3	4	5
6	Les médias font régulièrement des reportages sur les entreprises qui ne respectent pas la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur (M)	1	2	3	4	5
7	Vous avez changé vos pratiques commerciales à la suite d'une histoire parue dans les médias	1	2	3	4	5

FL331 Q13 TREND SLIGHTLY MODIFIED

A TOUS SAUF EN FINLANDE ET EN SUEDE

Q15a	Connaissez-vous un des Modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) (c.-à-d. arbitres, médiateurs, ombudsman, organismes de conciliation, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable) afin de résoudre les conflits avec des consommateurs en (NOTRE PAYS) ?
------	--

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Oui, mais vous n'êtes pas membre d'un organisme MARC	1
Oui, et vous êtes membre d'un organisme MARC	2
Non	3
NSP/NR	4

NEW BASED ON FL331 Q14a

ASK Q15b IN FINLAND ONLY

Q15b Do you know any Alternative Dispute Resolution (ADR) bodies (i.e. Consumer Disputes Boards, arbitrators, mediators, ombudsmen, conciliation bodies, consumer complaints boards, other out-of-court dispute resolution bodies) for settling disputes with consumers in (OUR COUNTRY)?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Yes but you are not a member of an ADR body	1
Yes and you are a member of an ADR body	2
No	3
DK\NA	4

NEW BASED ON FL331 Q14b

ASK Q15c in SWEDEN ONLY

Q15c Do you know any out-of court dispute resolution bodies (i.e. arbitrators, mediators, ombudsmen, conciliation bodies, consumer dispute boards, other out-of-court dispute resolution bodies) for settling disputes with consumers in (OUR COUNTRY)?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Yes, and your industry is covered by the public system for consumer dispute resolution	1
Yes and your industry has its own dispute resolution body	2
No	3
DK\NA	4

NEW BASED ON FL331 Q14a TREND MODIFIED

POSER Q15b SEULEMENT EN FINLANDE

Q15b Connaissez-vous un des Modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) (c.-à-d. organismes de règlement des litiges de consommation, arbitres, médiateurs, ombudsman, organismes de conciliation, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable) permettant de résoudre les conflits avec des consommateurs en (NOTRE PAYS) ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Oui, mais vous n'êtes pas membre d'un organisme MARC	1
Oui, et vous êtes membre d'un organisme MARC	2
Non	3
NSP\NR	4

NEW BASED ON FL331 Q14b

POSER Q15c SEULEMENT EN SUEDE

Q15c Connaissez-vous une des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges (c.-à-d. arbitres, médiateurs, ombudsman, organismes de conciliation, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable) afin de résoudre les conflits avec des consommateurs en (NOTRE PAYS) ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Oui, et votre secteur est couvert par le système public de résolution de conflits des consommateurs	1
Oui, et votre secteur a son propre organisme de résolution de conflits	2
Non	3
NSP\NR	4

NEW BASED ON FL332 Q14a TREND MODIFIED

ASK Q16a if "know any Alternative Dispute Resolution (ADR) bodies", code 1 or 2 in Q15a

POSER Q16a si « Connaît des Modes Alternatifs de Résolution des Conflits (MARC) », code 1 ou 2 en Q15a

Q16a In the past two years, have you used any Alternative Dispute Resolution (ADR) bodies (i.e. arbitrators, mediators, ombudsmen, conciliation bodies, consumer complaints boards, other out-of-court dispute resolution bodies) for settling disputes with consumers?

Q16a Au cours des deux dernières années, avez-vous eu recours à un des Modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) (c.-à-d. arbitres, médiateurs, ombudsman, organismes de conciliation, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable) afin de résoudre les conflits avec des consommateurs ?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Yes, several times	1
Yes, once or twice	2
No	3
DK/NA	4

Oui, plusieurs fois	1
Oui, une ou deux fois	2
Non	3
NSP/ NR	4

NEW

NEW

ASK Q16b in Finland only and if "know any Alternative Dispute Resolution (ADR) bodies", code 1 or 2 in Q15b

POSER Q16b en Finlande seulement si connaît des Mode alternatif de résolution de conflits (MARC) codes 1 ou 2 en Q15b

ASK Q16b in Sweden only if "know any Alternative Dispute Resolution (ADR) bodies", code 1 or 2 in Q15c

POSER Q16b en Suède seulement si connaît des Mode alternatif de résolution de conflits (MARC) codes 1 ou 2 en Q15c

Q16b In the past two years, have you used any Alternative Dispute Resolution (ADR) bodies (i.e. Consumer Disputes Boards, arbitrators, mediators, ombudsmen, conciliation bodies, consumer complaints boards, other out-of-court dispute resolution bodies) for settling disputes with consumers?

Q16b Au cours des deux dernières années, avez-vous eu recours à un des Modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) (c.-à-d. organismes de règlement des litiges de consommation, arbitres, médiateurs, ombudsman, organismes de conciliation, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable) permettant de résoudre les conflits avec des consommateurs ?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Yes, several times	1
Yes, once or twice	2
No	3
DK/NA	4

Oui, plusieurs fois	1
Oui, une ou deux fois	2
Non	3
NSP/ NR	4

NEW

NEW

D4 In which language do you sell to final consumers? (M)

(DO NOT READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Bulgarian	1,
Czech	2,
Croatian (N)	3,
Danish	4,
Dutch	5,
English	6,
Estonian	7,
Finnish	8,
French	9,
German	10,
Greek	11,
Hungarian	12,
Irish	13,
Italian	14,
Latvian	15,
Lithuanian	16,
Maltese	17,
Polish	18,
Portuguese	19,
Romanian	20,
Slovak	21,
Slovenian	22,
Spanish	23,
Swedish	24,
Icelandic	25,
Norwegian	26,
Luxembourgish	27,
Russian	28,
Other	29,
DK\NA	30,

FL331 D4 MODIFIED TREND

That's the end of the interview so thank you very much for your time. Once again my name is (NAME). Should you have any questions about the validity of the survey or my company you can call either the Telephone Centre Manager here or call free of charge The Market Research Society who will be able to reassure you about the bona fide nature of this call. If you have a pen handy would you like to take the telephone numbers down? [INSERT NAME OF MARKET RESEARCH SOCIETY AND THE PHONE NUMBER]

D4 Dans quelle langue faites-vous vos ventes aux consommateurs finaux ? (M)

(NE PAS LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Bulgare	1,
Tchèque	2,
Croate (N)	3,
Danois	4,
Néerlandais	5,
Anglais	6,
Estonien	7,
Finois	8,
Français	9,
Allemand	10,
Grec	11,
Hongrois	12,
Gaélique	13,
Italien	14,
Letton	15,
Lithuanien	16,
Maltais	17,
Polonais	18,
Portugais	19,
Roumain	20,
Slovaque	21,
Slovène	22,
Espagnol	23,
Suédois	24,
Islandais	25,
Norvégien	26,
Luxembourgeois	27,
Russe	28,
Autre	29,
NSP\NR	30,

FL331 D4 MODIFIED TREND

Nous arrivons à la fin de l'enquête, merci beaucoup pour votre temps. Encore une fois mon nom est (NOM). Pour toutes questions relatives à l'enquête ou toutes questions sur (NOM DE L'INSTITUT) nous tenons un numéro de téléphone à votre disposition. Voulez-vous noter ce numéro de téléphone ? [INSERER LE NOM DE L'INSTITUT ET LE NUMERO A APPELER]

FLASH EUROBAROMETER 359

"Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection" TECHNICAL SPECIFICATIONS

Between the 20th of September and the 22nd of October 2012, TNS Political & Social, a consortium created between TNS political & social, TNS UK and TNS opinion, carried out the survey FLASH EUROBAROMETER 359 about "Retailers' Attitudes towards Cross-Border Trade and Consumer Protection".

This survey has been requested by the EUROPEAN COMMISSION, Directorate-General for Health and Consumers. It is a general public survey co-ordinated by the Directorate-General for Communication ("Research and Speechwriting" Unit). The FLASH EUROBAROMETER 359 covers businesses selling to final consumers in the retail and service sectors employing 10 or more persons in the European Union (NACE : G, H, I, J, K, excluding G 51 Wholesale trade and commission trade, except of motor vehicles and motorcycles; J 67 Activities auxiliary to financial intermediation; K73 Research and development; K74 Other business activities).

It was also conducted in Norway, Iceland and Croatia where the same target group was interviewed.

All interviews were carried using the TNS e-Call center (our centralized CATI system). The lists of companies qualified to be interviewed were developed by Bureau van Dijk in most countries. In the UK, Spain, Italy, Slovenia, Croatia and Cyprus, it was developed by Dun and Bradstreet. In some countries including Ireland and Malta, the sample lists were completed by national institutes using local statistical data sources. Whenever a company was eligible the selected respondent had to be someone with decision making responsibilities in the company (managing director, CEO) or leading the commercial activities of the company (Commercial managers, sales managers, marketing managers). Quotas were applied on both company size (using three different ranges: 10-49 employees, 50-249 employees and 250 employees or more) and sectors (Trade versus services). These quotas were adjusted according to the country's universe but were also reasoned in order to ensure that the sample was large enough in every cell.

For each country a comparison between the sample and the universe was carried out. The Universe description was derived from Eurostat population data or from national statistics offices. For all countries surveyed, a national weighting procedure, using marginal and intercellular weighting, was carried out based on this Universe description. In all countries, sectors and size of company were introduced in the iteration procedure. For international weighting (i.e. EU averages), TNS Opinion & Social applies the official population figures as provided by EUROSTAT or national statistic offices. The total population figures for input in this post-weighting procedure are listed above.

Readers are reminded that survey results are estimations, the accuracy of which, everything being equal, rests upon the sample size and upon the observed percentage. With samples of about 400 interviews, the real percentages vary within the following confidence limits:

Observed percentages	10% or 90%	20% or 80%	30% or 70%	40% or 60%	50%
Confidence limits	± 2.9 points	± 3.9 points	± 4.5 points	± 4.8 points	± 4.9 points

The values in the table are the margin of error – at 95% confidence level – for a given survey estimate and sample size:

Survey estimate	Sample size (n)									
	10	50	100	150	200	400	800	1000	2000	4000
5%	13.5%	6,0%	4.3%	3.5%	3,0%	2.1%	1.5%	1.4%	1.0%	0.7%
10%	18.6%	8.3%	5.9%	4.8%	4.2%	2.9%	2.1%	1.9%	1.3%	0.9%
25%	26.8%	12,0%	8.5%	6.9%	6,0%	4.2%	3,0%	2.7%	1.9%	1.3%
50%	31,0%	13.9%	9.8%	8,0%	6.9%	4.9%	3.5%	3.1%	2.2%	1.5%
75%	26.8%	12,0%	8.5%	6.9%	6.0%	4.2%	3,0%	2.7%	1.9%	1.3%
90%	18.6%	8.3%	5.9%	4.8%	4.2%	2.9%	2.1%	1.9%	1.3%	0.9%
95%	13.5%	6,0%	4.3%	3.5%	3,0%	2.1%	1.5%	1.4%	1.0%	0.7%

ABBR.	COUNTRIES	INSTITUTES	N° INTERVIEWS	FIELDWORK DATES		POPULATION
BE	Belgium	TNS Dimarso	403	20/09/2012	17/10/2012	11.479
BG	Bulgaria	TNS BBSS	402	21/09/2012	16/10/2012	9.958
CZ	Czech Rep.	TNS Aisa s.r.o	400	21/09/2012	15/10/2012	12.394
DK	Denmark	TNS Gallup A/S	400	21/09/2012	16/10/2012	15.765
DE	Germany	TNS Infratest	400	21/09/2012	16/10/2012	133.410
EE	Estonia	TNS Emor	400	20/09/2012	11/10/2012	2.479
EL	Greece	TNS ICAP	400	20/09/2012	11/10/2012	11.820
ES	Spain	TNS Demoscopia S.A	401	21/09/2012	17/10/2012	54.769
FR	France	TNS Sofres	401	20/09/2012	17/10/2012	61.838
IE	Ireland	IMS Millward Brown	400	20/09/2012	22/10/2012	10.587
IT	Italy	TNS Infratest	400	20/09/2012	15/10/2012	59.970
CY	Rep. of Cyprus	CYMAR	150	21/09/2012	12/10/2012	1.618
LV	Latvia	TNS Latvia	400	24/09/2012	17/10/2012	3.977
LT	Lithuania	TNS Lithuania	400	20/09/2012	9/10/2012	6.360
LU	Luxembourg	TNS Dimarso	150	21/09/2012	11/10/2012	1.689
HU	Hungary	TNS Hoffmann Kft	400	21/09/2012	17/10/2012	10.265
MT	Malta	MISCO International Ltd	151	24/09/2012	5/10/2012	1.283
NL	Netherlands	TNS NIPO	400	21/09/2012	12/10/2012	18.953
AT	Austria	TNS Austria	401	20/09/2012	16/10/2012	15.370
PL	Poland	TNS OBOP	400	20/09/2012	16/10/2012	20.254
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	400	21/09/2012	16/10/2012	12.827
RO	Romania	TNS CSOP	400	20/09/2012	15/10/2012	18.346
SI	Slovenia	RM PLUS	400	21/09/2012	16/10/2012	2.187
SK	Slovakia	TNS AISA Slovakia	400	20/09/2012	19/10/2012	4.811
FI	Finland	TNS Gallup Oy	400	21/09/2012	17/10/2012	6.184
SE	Sweden	TNS SIFO	400	21/09/2012	16/10/2012	12.155
UK	United Kingdom	TNS UK	401	20/09/2012	17/10/2012	73.292
TOTAL EU27			10.060	20/09/2012	22/10/2012	594.040
HR	Croatia	Hendal	400	20/09/2012	10/10/2012	4.140
IS	Iceland	Capacent ehf	150	24/09/2012	12/10/2012	651
NW	Norway	TNS Gallup AS	400	20/09/2012	15/10/2012	9.492
TOTAL			11.010	20/09/2012	22/10/2012	608.323

© European Communities
The Eurobarometer questionnaires are reproduced
by permission of its publishers,
the Office for Official Publications of the European Communities,
2 rue Mercier, L-2985 Luxembourg