

Flash Eurobarometer 282  
July 2009

Attitudes Towards Crossborder Sales  
and Consumer Protection

Basic bilingual questionnaire

The GALLUP Organization

# Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

## CONSUMER SWITCHING

**Q21. In general, how easy do you think it is to compare offers from different banks when looking for a current account?**

- Very easy ..... 1
- Fairly easy ..... 2
- Fairly difficult ..... 3
- Very difficult ..... 4
- I DON'T HAVE A BANK ACCOUNT ..... 5 GO TO Q23
- [DK/NA] ..... 9

**Q22. Have you tried to switch your current account from one bank to another in the last two years?**

ONLY ONE ANSWER IS POSSIBLE

- Yes, you switched and it was easy ..... 1
- Yes, you switched but it was difficult ..... 2
- Yes, you tried to switch but you gave up ..... 3
- No, you did not try because you are not interested in switching ..... 4
- No, you did not try because you thought it might be too difficult ..... 5
- No, for other reasons ..... 6
- [DK/NA] ..... 9

## CONSUMER SWITCHING

**Q21. En général, dans quelle mesure pensez-vous qu'il est facile de comparer les offres des différentes banques lorsque l'on recherche un compte courant ?**

- Très facile ..... 1
- Assez facile ..... 2
- Assez difficile ..... 3
- Très difficile ..... 4
- JE N'AI PAS DE COMPTE BANCAIRE ..... 5 ALLER EN Q23
- [NSP/SR] ..... 9

**Q22. Avez-vous essayé de transférer votre compte courant d'une banque à une autre au cours des deux dernières années ?**

UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT

- Oui, vous en avez changé et c'était facile ..... 1
- Oui, vous en avez changé mais c'était difficile ..... 2
- Oui, vous avez essayé d'en changer mais vous avez abandonné ..... 3
- Non, vous n'avez pas essayé parce que ça ne vous intéresse pas de changer ..... 4
- Non, vous n'avez pas essayé parce que vous pensiez que ce serait trop difficile ..... 5
- Non, pour d'autres raisons ..... 6
- [NSP/SR] ..... 9

**Q23. In general, how easy do you think it is to compare offers from different electricity providers?**

- Very easy ..... 1
- Fairly easy ..... 2
- Fairly difficult ..... 3
- Very difficult ..... 4
- [state monopoly /not applicable] ..... 8
- [DK/NA] ..... 9

**Q24. Have you tried to switch your electricity provider in the last two years?**

ONLY ONE ANSWER IS POSSIBLE

- Yes, you switched and it was easy ..... 1
- Yes, you switched but it was difficult ..... 2
- Yes, you tried to switch but you gave up ..... 3
- No, you did not try because you are not interested in switching ..... 4
- No, you did not try because you thought it might be too difficult ..... 5
- No, for other reasons ..... 6
- [state monopoly /not applicable] ..... 8
- [DK/NA] ..... 9

**Q23. En général, dans quelle mesure pensez-vous qu'il est facile de comparer différentes offres de fournisseurs d'électricité ?**

- Très facile ..... 1
- Assez facile ..... 2
- Assez difficile ..... 3
- Très difficile ..... 4
- [Monopole d'Etat/non applicable] ..... 8
- [NSP/SR] ..... 9

**Q24. Avez-vous tenté de changer de fournisseur d'électricité au cours des deux dernières années ?**

UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT

- Oui, vous en avez changé et c'était facile ..... 1
- Oui, vous en avez changé mais c'était difficile ..... 2
- Oui, vous avez essayé d'en changer mais vous avez abandonné ..... 3
- Non, vous n'avez pas essayé parce que ça ne vous intéresse pas de changer ..... 4
- Non, vous n'avez pas essayé parce que vous pensiez que ce serait trop difficile ..... 5
- Non, pour d'autres raisons ..... 6
- [Monopole d'Etat/non applicable] ..... 8
- [NSP/SR] ..... 9

**Q25. Which of the following has your present electricity provider done in the past 12 months?**

ONLY ONE ANSWER IS POSSIBLE

- They increased the price ..... 1
- They reduced the price..... 2
- The price of the service remained the same ..... 3
- You could not tell if the price of the service changed ..... 4
- [DK/NA]..... 9

**Q25. Quels actions suivantes, votre fournisseur d'électricité actuel a t'il effectuées au cours des 12 derniers mois ... ?**

UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT

- Ils ont augmenté leur prix..... 1
- Ils ont réduit leur prix..... 2
- Le prix du service est resté le même..... 3
- Vous ne pouviez pas dire si le prix du service avait changé ..... 4
- [NSP/SR]..... 9

DISTANCE SALES

NOW I WOULD LIKE TO ASK YOU ABOUT A DIFFERENT TOPIC.

**Q1\_A. Please tell me if you have purchased any goods or services in the past 12 months, by distance in (YOUR COUNTRY) or elsewhere via the Internet (website, email, etc.)**

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- Yes, from a seller/provider located in (OUR COUNTRY)..... 1
- Yes, from a seller/provider located in another EU country ..... 2
- Yes, from a seller/provider located outside the EU ..... 3
- No ..... 4
- [DK/NA]..... 9

DISTANCE SALES

A PRESENT J'AIMERAIS VOUS INTERROGER SUR UN SUJET DIFFERENT

**Q1\_A. Pourriez-vous me dire si vous avez acheté des biens ou des services à distance en France ou ailleurs via Internet (site web, email, etc.) au cours des 12 derniers mois ?**

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Oui, auprès d'un vendeur/fo urnisseur établi en France ..... 1
- Oui, auprès d'un vendeur/fo urnisseur établi dans un autre pays de l'Union Européenne..... 2
- Oui, auprès d'un vendeur/fo urnisseur établi en dehors de l'Union Européenne ..... 3
- Non..... 4
- [NSP/SR]..... 9

**Q1\_B. Please tell me if you have purchased any goods or services in the past 12 months, by distance in (YOUR COUNTRY) or elsewhere by phone?**

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- Yes, from a seller/provider located in (OUR COUNTRY)..... 1
- Yes, from a seller/provider located in another EU country ..... 2
- Yes, from a seller/provider located outside the EU ..... 3
- No ..... 4
- [DK/NA]..... 9

**Q1\_C. Please tell me if you have purchased any goods or services in the past 12 months, by distance in (YOUR COUNTRY) or elsewhere by post (catalogues, mail order, etc.)?**

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- Yes, from a seller/provider located in (OUR COUNTRY)..... 1
- Yes, from a seller/provider located in another EU country ..... 2
- Yes, from a seller/provider located outside the EU ..... 3
- No ..... 4
- [DK/NA]..... 9

**Q1\_B. Pourriez-vous me dire si vous avez acheté des biens ou des services à distance en France ou ailleurs par téléphone au cours des 12 derniers mois ?**

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Oui, auprès d'un vendeur/fo urnisseur établi en France ..... 1
- Oui, auprès d'un vendeur/fo urnisseur établi dans un autre pays de l'Union Européenne..... 2
- Oui, auprès d'un vendeur/fo urnisseur établi en dehors de l'Union Européenne ..... 3
- Non..... 4
- [NSP/SR]..... 9

**Q1\_C. Pourriez-vous me dire si vous avez acheté des biens ou des services à distance en France ou ailleurs par courrier (catalogues, commandes par courrier, etc.) au cours des 12 derniers mois ?**

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Oui, auprès d'un vendeur/fo urnisseur établi en France ..... 1
- Oui, auprès d'un vendeur/fo urnisseur établi dans un autre pays de l'Union Européenne..... 2
- Oui, auprès d'un vendeur/fo urnisseur établi en dehors de l'Union Européenne ..... 3
- Non..... 4
- [NSP/SR]..... 9

ASK IF Q1 A, B OR C = 2

**Q1A. You said you bought something by distance (by phone, post or internet) from another EU country. Please tell me how much you spent in total on the items you bought by distance in the last 12 months, even if it's an approximate amount.**

- [ ]€ (or local currency)
- [DK/NA].....999999999

POSER SI Q1 A,B OU C = 2

**Q1A. Vous avez déclaré avoir acheté quelque chose à distance (par téléphone, courrier ou internet) d'un autre pays de l'Union Européenne. Veuillez me dire combien vous avez dépensé au total pour les articles que vous avez achetés à distance dans les 12 derniers mois, même s'il ne s'agit que d'un montant approximatif.**

- [ ]€ (or local currency)
- [NSP/SR]..... 999999999

**Q2. In the past 12 months have you purchased any goods while on holiday, shopping or business trip in another EU country?**

- Yes ..... 1
- No ..... 2
- [DK/NA]..... 9

**Q2. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté de quelconques marchandises pendant vos vacances, en faisant du shopping ou un voyage d'affaires dans un autre pays de l'Union Européenne ?**

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

COMPLAINT

**Q5. In the past 12 months, have you encountered any problem when you bought something [IN COUNTRY]?**

- Yes – and I complained about it to the seller/provider ..... 1
- Yes – but I did not complain about it to the seller/provider ..... 2
- No ..... 3
- [DK/NA]..... 9

COMPLAINT

**Q5. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré des problèmes lorsque vous avez acheté quelque chose en France ?**

- Oui - et je m'en suis plaint auprès du vendeur/fournisseur ..... 1
- Oui - mais je ne m'en suis pas plaint auprès du vendeur/fournisseur ..... 2
- Non..... 3
- [NSP/SR]..... 9

ASK IF Q5 = 1

**Q6A. In general, were you satisfied or not with the way your complaint(s) was (were) dealt with by the seller/provider?**

- Very satisfied .....4
- Fairly satisfied .....3
- Not very satisfied .....2
- Not at all satisfied .....1
- [DK/NA] .....9

ASK IF Q5=2

**Q6B. What was the main reason why you did not file a complaint?**

- It was unlikely you would get a satisfactory remedy to the problem you encountered .....1
- The sums involved were too small .....3
- You did not know how or where to complain .....3
- You did not complain to the seller/provider but went straight to a third party (consumer association, solicitor, arbitration, mediation, conciliation body, to court) .....4
- Other .....5
- [DK/NA] .....9

POSER SI Q5 = 1

**Q6A. D'une manière générale, étiez-vous satisfait(e) ou non de la façon dont le vendeur/fournisseur a traité votre(vos) plainte(s) ?**

- Très satisfait(e) ..... 4
- Assez satisfait(e) ..... 3
- Pas très satisfait(e) ..... 2
- Pas du tout satisfait(e) ..... 1
- [NSP/SR] ..... 9

POSER SI Q5=2

**Q6B. Quelle a été la principale raison pour laquelle vous n'avez pas déposé de plainte ?**

- Il était peu probable que le recours à votre problème trouve un remède satisfaisant ..... 1
- La somme d'argent concernée était trop petite ..... 2
- Vous ne saviez comment et où vous plaindre ..... 3
- 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) ..... 4
- Autre ..... 5
- [NSP/SR] ..... 9

ASK IF Q6A=1 OR 2

**Q7. How did you proceed further?**

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- You took no further action ..... 1
- You asked for the advice of a consumer association/consumer help desk ..... 2
- You asked for the advice of a lawyer ..... 3
- You brought the matter to an arbitration, mediation or conciliation body ..... 4
- You brought the matter to court ..... 5
- You complained to a public authority (consumer authority, regulator or local/regional authority) ..... 6
- [Other] ..... 8
- [DK/NA] ..... 9

ASK IF Q6A=4 OR 3

**Q8. What was the most important thing that the retailer did to solve your complaint satisfactorily?**

ONLY ONE ANSWER IS POSSIBLE

- Replaced the product ..... 1
- Repaired the product ..... 2
- Reimbursed ..... 3
- Reduced the price ..... 4
- Other ..... 8
- [DK/NA] ..... 9
- 

POSER SI Q6A=1 OU 2

**Q7. Comment avez-vous procédé ?**

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Vous n'avez rien entrepris ..... 1
- Vous avez demandé conseil auprès d'une association/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] ..... 8
- [NSP/SR] ..... 9

POSER SI Q6A=4 OU 3

**Q8. Quelle a été la chose la plus importante que le détaillant a fait pour résoudre votre plainte de façon satisfaisante ?**

UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- Remplacé le produit ..... 1
- Réparé le produit ..... 2
- Remboursé ..... 3
- Fait une réduction ..... 4
- Autre ..... 8
- [NSP/SR] ..... 9



ASK IF Q5 = 1

**Q9. Thinking about the most recent complaint you made to a seller or provider or to a third party, what was the main reason for the complaint?**

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- Quality of the product (or service) ..... 1
- After sales or redress..... 2
- Delivery, provision, installation (including customer service) ..... 3
- Price, tariff, invoice or bill..... 4
- Contract terms or guarantees ..... 5
- Misleading advertisement, aggressive selling or fraudulent practices ..... 6
- Lack of clear information ..... 7
- Incidence related to unsafe products or services ..... 8
- Ethical or environmental aspects ..... 9
- Privacy issues..... 10
- Difficulties in switching / changing provider ..... 11
- Other..... 88
- [DK/NA]..... 99

POSER SI Q5 = 1

**Q9. En pensant à la plus récente plainte que vous avez faite auprès d'un vendeur ou d'un fournisseur ou d'une tierce partie, quelle a été la principale raison de la plainte ?**

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Qualité du produit (ou service) ..... 1
- Service après vente ou réparation ..... 2
- Livraison, fourniture, installation (y compris le service à la clientèle) ..... 3
- Prix, tarif, facture ou note..... 4
- Clauses du contrat ou garanties..... 5
- Publicité mensongère, vente agressive ou pratiques frauduleuses ..... 6
- Manque d'informations claires ..... 7
- Incidents liée à des produits ou services dangereux ..... 8
- Aspects éthiques ou environnementaux ..... 9
- Problèmes relatifs à la protection de la vie privée ..... 10
- Difficultés à passer à un autre / changer de fournisseur ..... 11
- Autre ..... 88
- [NSP/SR] ..... 99

**Q10. For each of the following statements, please tell me if you agree or disagree with it. In (OUR COUNTRY)...**

- Strongly agree.....1
- Agree .....2
- Disagree.....3
- Strongly disagree.....4
- [DK/NA].....9

- A. It is easy to resolve disputes with sellers/providers through an arbitration, mediation or conciliation body (malfunctioning goods, late/ non-delivery, etc.) ..... 1 2 3 4 9
- B. It is easy to resolve disputes with sellers/ providers through the courts..... 1 2 3 4 9
- C. You trust independent consumer organisations to protect your rights as a consumer ..... 1 2 3 4 9
- D. You trust public authorities to protect your rights as a consumer ..... 1 2 3 4 9
- E. You feel that you are adequately protected by existing measures to protect consumers ..... 1 2 3 4 9
- F. In general, sellers/ providers in (OUR COUNTRY) respect your rights as a consumer..... 1 2 3 4 9
- G. You would be more willing to defend your rights if you could join with other consumers who were complaining about the same thing ..... 1 2 3 4 9
- H. You have changed your consumer behaviour as a result of a media story (e.g. changed shop or product)..... 1 2 3 4 9

**Q10. Pourriez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas avec chacune des propositions suivantes. En France, ...**

- Tout à fait d'accord ..... 1
- D'accord ..... 2
- Pas d'accord ..... 3
- Pas du tout d'accord ..... 4
- [NSP/SR]..... 9

- A. 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 9
- B. Il est facile de résoudre des litiges avec des vendeurs/fournisseurs devant des tribunaux .....1 2 3 4 9
- C. Vous avez confiance dans les organisations de consommateurs indépendantes pour protéger vos droits en tant que consommateur .....1 2 3 4 9
- D. Vous avez confiance dans les pouvoirs publics pour protéger vos droits en tant que consommateur .....1 2 3 4 9
- E. Vous pensez que vous êtes suffisamment protégé(e) par les mesures actuelles de protection des consommateurs.....1 2 3 4 9
- F. D'une manière générale, les vendeurs/fournisseurs en France respectent vos droits en tant que consommateur .....1 2 3 4 9
- G. Vous seriez plus tenté(e) de défendre vos droits devant un tribunal si vous pouviez vous associer à d'autres consommateurs qui se plaignent des mêmes problèmes .....1 2 3 4 9
- H. Vous avez changé votre comportement en matière de consommation à la suite d'une histoire rapporté par les médias (par exemple, changé de boutique ou de produit) .....1 2 3 4 9

UNFAIR PRACTICE

We're now going to talk about Unfair Commercial Practices - for example advertisements which are either unsolicited, misleading or even fraudulent. Misleading or deceptive advertisements are those which contain false information or present factually correct information in a misleading manner about the goods or services to be sold, whereas fraudulent advertisements actually attempt to obtain money without selling anything, for example a lottery scam.

**Q3A. Have any of the following happened to you in the past 12 months?  
You came across unsolicited commercial advertisements, statements or offers (cold calls, spam emails, commercial SMS, etc.)**

- Yes ..... 1
- No ..... 2
- [DK/NA]..... 9
- 

**Q3B. Have any of the following happened to you in the past 12 months?  
You came across misleading or deceptive advertisements, statements or offers**

- Yes ..... 1
- No ..... 2
- [DK/NA]..... 9

UNFAIR PRACTICE

Nous allons à présent parler des pratiques commerciales déloyales - par exemple les publicités qui sont non sollicités, trompeuses, ou même frauduleuses. Les publicités mensongères ou trompeuses sont celles qui contiennent de fausses informations ou présentent des informations exactes de manière trompeuse sur les produits ou services à vendre, alors que des annonces frauduleuses tentent bel et bien d'obtenir de l'argent sans vendre quoi que ce soit, par exemple une fausse loterie.

**Q3A. Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?  
Vous êtes tombé(e) sur des publicités ou offres commerciales non-sollicitées (démarchage téléphonique, spams, SMS commerciaux, etc.)**

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

**Q3B. Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?  
Vous êtes tombé(e) sur des publicités, des déclarations ou des offres mensongères ou trompeuses**

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

IF Q3B=1

**Q3C. Have any of the following happened to you in the past 12 months?  
You responded to an advertisement or offer that turned out to be misleading or deceptive**

- Yes ..... 1
- No ..... 2
- [DK/NA]..... 9

**Q3D. Have any of the following happened to you in the past 12 months?  
You came across fraudulent advertisements, statements or offers**

- Yes ..... 1
- No ..... 2
- [DK/NA]..... 9

IF Q3D=1

**Q3E. Have any of the following happened to you in the past 12 months?  
You responded to an advertisement or offer that turned out to be fraudulent**

- Yes ..... 1
- No ..... 2
- [DK/NA]..... 9

SI Q3B=1

**Q3C. Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?  
Vous avez répondu à une publicité ou à une offre qui s'est avérée être mensongère ou trompeuse**

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

**Q3D. Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?  
Vous êtes tombé(e) sur des publicités, des déclarations ou offres frauduleuses**

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

SI Q3D=1

**Q3E. Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?  
Vous avez répondu à une publicité ou à une offre qui s'est avérée être frauduleuse**

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

**Q4. Unfair commercial practices can take many different forms. For each of the following unfair commercial practices, could you tell me whether you came across this practise in the past 12 months, in (OUR COUNTRY) or in other EU countries?**

ONE ANSWER PER LINE

- Yes ..... 1
- No ..... 2
- DK/NA ..... 9

- A. So called “free” products (For example - Products advertised as “free” when in fact you have to buy another thing to get the “free” product)..... 1 2 9
- B. Misleading health claims..... 1 2 9
- C. Misleading green claims..... 1 2 9
- D. Misleading prize draws or Misleading lotteries..... 1 2 9
- E. Misleading or aggressive telephone selling ..... 1 2 9
- F. Misleading or aggressive doorstep selling ..... 1 2 9
- G. Omission of information on expensive telephone numbers..... 1 2 9
- H. Unsolicited deliveries (Delivering something to you which you did not order ) ..... 1 2 9
- I. Pyramid schemes ..... 1 2 9
- J. Misleading price e.g. hidden charges ..... 1 2 9

**Q4. Les pratiques commerciales déloyales peuvent prendre de nombreuses différentes formes. Pour chacune des pratiques commerciales déloyales suivantes, pourriez-vous me dire si vous avez rencontré cette pratique au cours des 12 derniers mois, en France ou dans d'autres pays de l'Union Européenne ?**

UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE

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

- A. De soit disant produits «gratuits» (par exemple - des produits annoncés comme étant «gratuits», alors que vous avez en fait à acheter autre chose pour obtenir le produit “gratuit”) ..... 1 2 9
- B. Des allégations santé mensongères ..... 1 2 9
- C. Des allégations écologiques mensongères..... 1 2 9
- D. Des remises de prix ou des tirages de loterie mensongers..... 1 2 9
- E. De la vente par téléphone mensongère ou agressive ..... 1 2 9
- F. De la vente directe à domicile mensongère ou agressive ..... 1 2 9
- G. Une omission d’informations sur des numéros de téléphone couteux ..... 1 2 9
- H. Des livraisons non sollicitées (On vous livre quelque chose que vous n’avez pas commandé)..... 1 2 9
- I. Les ventes pyramidales..... 1 2 9
- J. Un prix trompeur, par exemple des frais cachés..... 1 2 9

NON-FOOD SAFETY

We are now talking about non-food products, such as toys, cosmetics, electrical household appliances, tools, stationery, childcare articles, motor vehicles, clothes etc.

**Q10A. In the past 12 months, did you actively look for safety information about non-food products?**

- Yes, you looked for information ..... 1
- No, you did not look for such information ..... 2
- [DK/NA]..... 9

IF Q10A= 1

**Q11A. Where did you look for safety information for non-food products?**

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- On websites or in publications from consumer protection authorities..... 1
- On websites or in publications from consumer organisations ..... 2
- On specialised TV or radio shows, magazines, etc. .... 3
- You asked the producers or sellers..... 4
- You read labels and notices on the products (markings, standards, warnings)..... 5
- [Other] ..... 8
- [DK/NA] ..... 9

NON-FOOD SAFETY

Nous parlons à présent de produits non alimentaires, tels que les jouets, les cosmétiques, les appareils électroménagers, les outils, les articles de papeterie, articles de puériculture, les véhicules automobiles, les vêtements etc

**Q10A. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous recherché activement des informations sur la sécurité des produits non alimentaires ?**

- Oui, vous avez recherché des informations ..... 1
- Non, vous n'avez pas recherché de telles informations..... 2
- [NSP/SR] ..... 9

SI Q10A= 1

**Q11A. Où avez-vous cherché des informations sur la sécurité des produits non alimentaires ?**

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Sur des sites web ou dans des publications des autorités de protection des consommateurs ..... 1
- Sur des sites web ou dans des publications d'associations de consommateurs ..... 2
- Dans des émissions télévisées ou radio spécialisées, des magazines, etc. .... 3
- Vous avez demandé aux producteurs ou vendeurs ..... 4
- Vous lisez les étiquettes et les notices sur les produits (symboles, normes, les mises en garde) ..... 5
- [Autre] ..... 8
- [NSP/SR] ..... 9

**Q12. Thinking about all non-food products currently on the market in (YOUR COUNTRY), do you think that ...?**

- Essentially all products are safe.....1
- A small number of products are unsafe .....2
- A significant number of products are unsafe .....3
- [Depends on the product] .....4
- [DK/NA].....9

**Q13. In the past 12 months, have you heard of non-food products being recalled from the market?**

- Yes .....1
- No .....2
- [DK/NA].....9

IF Q13 = 1

**Q14A. Where did you hear about the recall?**

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- Word of mouth .....1
- Television, radio, newspapers .....2
- The Internet .....3
- Warning notices in shops .....4
- Direct contact by the supplier .....5
- [Other] .....8
- [DK/NA].....9

**Q12. Si vous pensez à tous les produits non-alimentaires actuellement sur le marché en France, pensez-vous que ...?**

- 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] ..... 4
- [NSP/SR] ..... 9

**Q13. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous entendu dire que certains produits non alimentaires ont été rappelés du marché ?**

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

SI Q13 = 1

**Q14A. Où avez-vous entendu parler du rappel ?**

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Par le bouche à oreille ..... 1
- A la télévision, la radio, la presse ..... 2
- Sur Internet ..... 3
- Par des avertissements dans les magasins ..... 4
- Par des contacts directs du fournisseur ..... 5
- [Autre] ..... 8
- [NSP/SR] ..... 9

**Q15. Have you ever been personally affected by a product recall of a non-food product from the market?**

- Yes .....1
- No .....2
- [DK/NA].....9

IF Q15= 1

**Q16A. What did you do in that situation?**

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- You did not take any action .....1
- You contacted the retailer/distributor .....2
- You contacted the producer .....3
- You contacted the national public authorities .....4
- You contacted a consumer organisation .....5
- You took some other action .....6
- [Other] .....8
- [DK/NA].....9

**Q15. Avez-vous déjà été personnellement concerné(e) par le rappel d'un produit non alimentaire du marché ?**

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

SI Q15= 1

**Q16A. Qu'avez-vous fait dans cette situation ?**

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Vous n'avez rien entrepris ..... 1
- Vous avez contacté le détaillant/distributeur..... 2
- Vous avez contacté le fabricant ..... 3
- Vous avez contacté les autorités publiques nationales..... 4
- Vous avez contacté une organisation de consommateurs ..... 5
- Vous avez entrepris d'autres actions ..... 6
- [Autre] ..... 8
- [NSP/SR]..... 9



IF Q15= 2

**Q16B. What would you do if you had been affected by a recall of a non-food product?**

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- You would not take any action ..... 1
- You would contact the retailer/distributor ..... 2
- You would contact the producer ..... 3
- You would contact the national public authorities ..... 4
- You would contact a consumer organisation ..... 5
- You would do something other than the mentioned options ..... 6
- [Other] ..... 8
- [DK/NA]..... 9

PRIVACY NOTICE

**Q17. How often have you read privacy notices on websites in the last 12 months?**

- I have not visited any websites in the last 12 months..... 1 GO TO Q26
- Often..... 2
- Sometimes ..... 3
- Rarely..... 4
- Never ..... 5
- [DK/NA]..... 9

SI Q15= 2

**Q16B. Que feriez-vous fait si vous aviez été touché par un rappel de produits non-alimentaires ?**

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Vous n'entreprendriez aucune action..... 1
- Vous contacteriez le détaillant/distributeur..... 2
- Vous contacteriez le fabricant ..... 3
- Vous contacteriez les autorités publiques nationales..... 4
- Vous contacteriez une organisation de consommateurs ..... 5
- Vous feriez autre chose que les options mentionnées ..... 6
- [Autre] ..... 8
- [NSP/SR] ..... 9

PRIVACY NOTICE

**Q17. A quelle fréquence avez-vous lu des avis de confidentialité sur des sites web au cours des 12 derniers mois ?**

- Je n'ai visité aucun site web au cours des 12 derniers mois ..... 1 ALLER EN Q26
- Souvent ..... 2
- Quelques fois ..... 3
- Rarement ..... 4
- Jamais..... 5
- [NSP/SR] ..... 9

IF Q17 = 2 OR 3 OR 4

**Q18A. Overall, did you find these privacy notices...?**

- Very clear.....1
- Quite clear .....2
- Quite unclear.....3
- Very unclear.....4
- [DK/NA].....9

IF Q17 = 5

**Q18B. Why don't you read these notices?**

- I thought they would be too long.....1
- I think thought they would be to difficult to read.....2
- I did not have the time .....3
- I trusted the provider so I did not need to read them .....4
- I thought that Consumer rules would protect me anyway.....5
- Other.....8
- [DK/NA].....9

IF Q17 = 2 OR 3 OR 4

**Q19. In the past 12 months, have you visited a website, or used an online service, where you did not feel confident that your privacy was sufficiently protected; for example, your personal information was recorded, shared with third parties or used for purposes other than those you have agreed to.**

- Often.....1
- Sometimes .....2
- Rarely.....3
- Never .....4
- [DK/NA].....9

SI Q17 = 2 OU 3 OU 4

**Q18A. Globalement, avez-vous trouvé ces avis de confidentialité... ?**

- Très clairs ..... 1
- Plutôt clairs ..... 2
- Plutôt pas clairs..... 3
- Pas du tout clairs..... 4
- [NSP/SR]..... 9

SI Q17 = 5

**Q18B. Pourquoi ne lisez-vous pas ces avis ?**

- J'ai pensé qu'ils seraient trop longs ..... 1
- J'ai pensé qu'ils seraient trop difficiles à lire ..... 2
- Je n'avais pas le temps..... 3
- Je faisais confiance au fournisseur, je n'avais donc pas besoin de les lire ..... 4
- Je pensais que la réglementation des consommateurs me protégerais de toute façon. .... 5
- Autre ..... 8
- [NSP/SR]..... 9

SI Q17 = 2 OU 3 OU 4

**Q19. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous visité un site web, ou utilisé un service en ligne, où vous n'avez pas été convaincu que votre vie privée était suffisamment protégée, par exemple, que vos informations personnelles ont été enregistrées, partagées avec des tiers ou utilisées à des fins autres que celles que vous aviez convenues.**

- Souvent ..... 1
- Quelques fois ..... 2
- Rarement ..... 3
- Jamais..... 4
- [NSP/SR]..... 9

ONLY IF Q19= 1,2 OR 3

**Q20. Did you use the website/online service even though you had these concerns?**

- Yes ..... 1
- No ..... 2
- [DK/NA]..... 9

FINANCIAL PRODUCTS

AND FINALLY I WOULD LIKE TO ASK A COUPLE QUESTIONS ON FINANCIAL PRODUCTS.

**Q26. We are now talking about financial products. When we talk about simplifying financial services we mean that they may be difficult to understand so they could be structured in a different way to try to make them clearer for consumers. This could for example concern the way fees or interest are charged or money is earned.**

**Thinking about this - To what extent do you agree with the following statements?**

- Strongly agree..... 1
- Agree ..... 2
- Disagree ..... 3
- Strongly disagree ..... 4
- [Neither agree/nor disagree ]..... 5
- [I do not use this product/service] ..... 6
- [DK/NA]..... 9

- A. Pensions need to be simplified ..... 1 2 3 4 5 6 9
- B. Savings accounts need to be simplified ..... 1 2 3 4 5 6 9
- C. Shares/Bonds need to be simplified ..... 1 2 3 4 5 6 9
- D. Other investment products need to be simplified ..... 1 2 3 4 5 6 9
- E. Mortgages need to be simplified ..... 1 2 3 4 5 6 9
- F. Personal loans need to be simplified ..... 1 2 3 4 5 6 9
- G. Credit cards need to be simplified ..... 1 2 3 4 5 6 9
- H. Current accounts need to be simplified ..... 1 2 3 4 5 6 9
- I. Debit cards need to be simplified ..... 1 2 3 4 5 6 9

UNIQUEMENT SI Q19= 1,2 OU 3

**Q20. Avez-vous utilisé le site / service en ligne, même si vous aviez ces préoccupations ?**

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

FINANCIAL PRODUCTS

ET POUR TERMINER JE VOUDRAIS VOUS INTERROGER SUR LES PRODUITS FINANCIERS

**Q26. Nous parlons maintenant de produits financiers. Quand nous parlons de simplifier les services financiers nous voulons dire qu'ils sont peut-être difficiles à comprendre alors ils pourraient être structurés d'une manière différente afin d'essayer de les rendre plus clairs pour les consommateurs. Cela pourrait par exemple concerner la façon dont les frais et intérêts sont chargés ou l'argent reçu. En pensant à cela - Dans quelle mesure êtes vous d'accord ou non avec les déclarations suivantes?**

- Tout à fait d'accord ..... 1
- D'accord ..... 2
- Pas d'accord ..... 3
- Pas du tout d'accord ..... 4
- [Ni d'accord/ni pas d'accord] ..... 5
- [Je n'utilise pas ce produit/service] ..... 6
- [NSP/SR]..... 9

- A. Les retraites doivent être simplifiées ..... 1 2 3 4 5 6 9
- B. Les comptes épargne doivent être simplifiés..... 1 2 3 4 5 6 9
- C. Les actions/obligations doivent être simplifiées ..... 1 2 3 4 5 6 9
- D. D'autres produits d'investissement doivent être simplifiés ..... 1 2 3 4 5 6 9
- E. Les prêts immobiliers doivent être simplifiés..... 1 2 3 4 5 6 9
- F. Les prêts personnels doivent être simplifiés ..... 1 2 3 4 5 6 9
- G. Les cartes de crédit doivent être simplifiées ..... 1 2 3 4 5 6 9
- H. Les comptes courants doivent être simplifiés..... 1 2 3 4 5 6 9
- I. Les cartes de débit doivent être simplifiées ..... 1 2 3 4 5 6 9

**b. Socio-demographic variables**

**D1. Gender**

*[DO NOT ASK - MARK APPROPRIATE]*

- [1] Male
- [2] Female

**D2. How old are you?**

- [ ][ ] years old
- [00] [REFUSAL/NO ANSWER]

**D3. How old were you when you stopped full-time education?**

*[Write in THE AGE WHEN EDUCATION WAS TERMINATED]*

- [ ][ ] ..... years old
- [00] .....[STILL IN FULL TIME EDUCATION]
- [01] ..... [NEVER BEEN IN FULL TIME EDUCATION]
- [99] ..... [REFUSAL/NO ANSWER]

**b. Socio-demographic variables**

**D1. Sexe**

*[NE PAS DEMANDER - NOTER COMME APPROPRIE]*

- [1] Homme
- [2] Femme

**D2. Quel âge avez-vous?**

- [ ][ ] ans
- [00] [REFUS/PAS DE REPONSE]

**D3. Quel âge aviez-vous quand vous avez terminé vos études à temps plein?**

*[Noter l'âge de fin d'études]*

- [ ][ ] ..... ans
- [00] .... [Toujours en train de poursuivre des études à temps plein]
- [01] ..... [Jamais suivi des études à temps plein]
- [99] ..... [REFUS/PAS DE REPONSE]

**D4. As far as your current occupation is concerned, would you say you are self-employed, an employee, a manual worker or would you say that you are without a professional activity? Does it mean that you are a(n)...**

*[IF A RESPONSE TO THE MAIN CATEGORY IS GIVEN, READ OUT THE RESPECTIVE SUB-CATEGORIES]*

**- Self-employed**

- i.e. : - farmer, forester, fisherman .....11
- owner of a shop, craftsman.....12
- professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect,...).....13
- manager of a company .....14
- other .....15

**- Employee**

- i.e. : - professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect).....21
- general management, director or top management.....22
- middle management.....23
- Civil servant .....24
- office clerk .....25
- other employee (salesman, nurse, etc...).....26
- other .....27

**- Manual worker**

- i.e. : - supervisor / foreman (team manager, etc...).....31
- Manual worker .....32
- unskilled manual worker .....33
- other .....34

**- Without a professional activity**

- i.e. : - looking after the home .....41
- student (full time) .....42
- retired .....43
- seeking a job.....44
- other .....45

- [Refusal] .....99

**D4. Concernant votre emploi actuel, êtes vous indépendant, employé, ouvrier ou sans activité professionnelle? Cela veut-il dire que vous êtes un(une)...**

*[SI UNE REPONSE EST DONNEE A LA CATEGORIE PRINCIPALE, LIRE LES SOUS CATEGORIES RESPECTIVES]*

**- profession libérale/ indépendant**

- i.e. : - agriculteur, sylviculteur, pêcheur.....11
- commerçant, artisan.....12
- profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte...).....13
- Dirigeant d'entreprise .....14
- Autre .....15

**- Employé (e)**

- i.e. : - Cadre employé (médecin sous convention, avocat, comptable, architecte) .....21
- Direction générale, directeur ou direction supérieure .....22
- Cadre moyen .....23
- Fonctionnaire .....24
- employé(e) de bureau .....25
- Autre salarié (commercial, infirmière etc...) .....26
- Autre .....27

**- Ouvrier**

- i.e. : - superviseur/agent de maîtrise (chef d'équipe, etc...).....31
- Ouvrier .....32
- Ouvrier non qualifié .....33
- Autre .....34

**- Sans activité professionnelle**

- i.e. : - Femme/ Homme au foyer .....41
- Etudiant (temps plein) .....42
- Retraité .....43
- Demandeur d'emploi .....44
- Autre .....45

- [Refus] .....99

**B6. Would you say you live in a ...?**

- Rural village ..... 1
- Small Town ..... 2
- Midsized town ..... 3
- Large town ..... 4
- City/capital ..... 5
- [DK/NA] ..... 9

**B7. Do you have internet connection available at home...**

- Yes ..... 1
- No ..... 2

**B6. Diriez-vous que vous vivez dans un(e) ...?**

- Village rural ..... 1
- Petite ville ..... 2
- Ville de taille moyenne ..... 3
- Grande ville ..... 4
- Très grande ville/capitale ..... 5
- [NSP/SR] ..... 9

**B7. Avez-vous une connexion internet disponible à la maison ...**

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

Flash Eurobarometer Series  
#282

# Attitudes towards cross-border sales and consumer protection

Survey conducted by The Gallup Organization  
Hungary upon the request of Directorate-  
General Health and Consumer Protection



Coordinated by Directorate-General  
Communication

This document does not reflect the views of the  
European Commission.  
The interpretations and opinions contained in it  
are solely those of the authors.

**THE GALLUP ORGANIZATION**

## II. Survey details

This general population survey “*Consumer Protection in the Internal market*” (No 282) was conducted for the European Commission, DG SANCO, Health and Consumer Protection Directorate-Generale Directorate for Consumer Affairs - B1 Consumer Markets .

Telephone interviews were conducted in each country, with the exception of the Bulgaria, Czech Republic, Estonia, Latvia, Lithuania, Hungary, Poland, Romania and Slovakia where both telephone and face-to-face interviews were conducted (70% webCATI and 30% F2F interviews).

Telephone interviews were conducted in each country between the 13/07/2009 and the 23/07/2009 by the following institutes:

Belgium	BE	Gallup Europe	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Czech Republic	CZ	Focus Agency	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Denmark	DK	Hermelin	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Germany	DE	IFAK	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Estonia	EE	Saar Poll	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Greece	EL	Metroanalysis	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Spain	ES	Gallup Spain	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
France	FR	Efficiencie3	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Ireland	IE	Gallup UK	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Italy	IT	Demoskopea	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Cyprus	CY	CYMAR	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Latvia	LV	Latvian Facts	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Lithuania	LT	Baltic Survey	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Luxembourg	LU	Gallup Europe	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Hungary	HU	Gallup Hungary	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Malta	MT	MISCO	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Netherlands	NL	MSR	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Austria	AT	Spectra	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Poland	PL	Gallup Poland	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Portugal	PT	Consulmark	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Slovenia	SI	Cati d.o.o	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Slovakia	SK	Focus Agency	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Finland	FI	Norstat Finland Oy	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Sweden	SE	Hermelin	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
United Kingdom	UK	Gallup UK	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Bulgaria	BG	Vitosh	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)
Romania	RO	Gallup Romania	(Interviews: 13/07/2009 - 23/07/2009)

### ***Representativeness of the results***

Each national sample is representative of the population aged 15 years and above.

### ***Sample sizes***

In most EU countries the target sample size was 1000 respondents, but 500 interviews in Estonia, Cyprus, Luxembourg and in Malta. The table below shows the achieved sample size by country.

A weighting factor was applied to the national results in order to compute a marginal total where each country contributes to the European Union result in proportion to its population.



The table below presents, for each of the countries:  
 (1) the number of interviews actually carried out  
 (2) the population-weighted total number of interviews

*Total interviews*

	<b>Total Interviews</b>			
	<b>Conducted</b>	<b>% of Total</b>	<b>EU27 weighted</b>	<b>% of Total (weighted)</b>
<b>Total</b>	<b>25117</b>	<b>100</b>	<b>25117</b>	<b>100</b>
BE	1000	3.98	529	2.11
BG	1002	3.99	400	1.59
CZ	1006	4.01	531	2.11
DK	1001	3.99	267	1.06
DE	1010	4.02	4270	17.00
EE	515	2.05	69	0.27
EL	1002	3.99	577	2.30
ES	1009	4.02	2290	9.12
FR	1000	3.98	3110	12.38
IE	1000	3.98	207	0.82
IT	1004	4.00	3061	12.19
CY	501	1.99	38	0.15
LV	1001	3.99	118	0.47
LT	1002	3.99	171	0.68
LU	504	2.01	23	0.09
HU	1007	4.01	514	2.05
MT	507	2.02	20	0.08
NL	1001	3.99	807	3.21
AT	1001	3.99	422	1.68
PL	1004	4.00	1934	7.70
PT	1004	4.00	540	2.15
RO	1014	4.04	1099	4.38
SI	1002	3.99	104	0.41
SK	1008	4.01	272	1.08
FI	1008	4.01	264	1.05
SE	1004	4.00	456	1.81
UK	1000	3.98	3021	12.03

*Questionnaires*

1. The questionnaire prepared for this survey is reproduced at the end of this results volume, in English.
2. The institutes listed above translated the questionnaire in their respective national language(s).

### *Sampling error*

Surveys are designed and conducted to provide an estimate of a true value of characteristics of a population at a given time. An estimate of a survey is unlikely to exactly equal the true population quantity of interest for a variety of reasons. One of these reasons is that data in a survey are collected from only some – a sample of – members of the population, this to make data collection cheaper and faster. The “margin of error” is a common summary of sampling error, which quantifies uncertainty about (or confidence in) a survey result.

Usually, one calculates a 95 percent confidence interval of the format: survey estimate +/- margin of error. This interval of values will contain the true population value at least 95% of time.

For example, if it was estimated that 45% of EU citizens are in favour of a single European currency and this estimate is based on a sample of 100 EU citizens, the associated margin of error is about 10 percentage points. The 95 percent confidence interval for support for a European single currency would be (45%-10%) to (45%+10%), suggesting that in the EU the support for a European single currency could range from 35% to 55%. Because of the small sample size of 100 EU citizens, there is considerable uncertainty about whether or not the citizens of the EU support a single currency.

As a general rule, the more interviews conducted (sample size), the smaller the margin of error. Larger samples are more likely to give results closer to the true population quantity and thus have smaller margins of error. For example, a sample of 500 will produce a margin of error of no more than about 4.5 percentage points, and a sample of 1,000 will produce a margin of error of no more than about 3 percentage points.

*Margin of error (95% confidence interval)*

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%

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

The examples show that the size of a sample is a crucial factor affecting the margin of error. Nevertheless, once past a certain point – a sample size of 800 or 1,000 – the improvement is small. For example, to reduce the margin of error to 1.5% would require a sample size of 4,000.

## Evaluation of the samples

The attached tables (after the Technical Report tables) provide a detailed insight to the within country weighting of the study. (For cross-country weights please refer to the table on previous page) The weighting of the dataset is a three-fold exercise.

In the *first step* we will apply the basic **selection probability weights**, primarily to avoid the overcoverage of households with multiple telephone lines. In the same step, we calculate the weights that corrects the estimations based on the merged **dual frame** samples, i.e., weights that deal with phone owners;

In the *second step*, on a country-by-country basis, a **nonresponse population weighting** was carried out. As nonresponse rates vary by social segments, the sample characteristics reflect such differences as well (i.e., there are usually less males and especially less young people in the samples than in the universe.) In this step, we compensated for the nonresponse bias that stems from the field execution process. The most advanced method for eliminating such deviations is the so-called *Raking Adjustment for Nonresponse* (raking). Gallup applied this method. This procedure performs iterative proportional fitting in contingency table analysis. This method is also used to deal with the problem of large variability of weights. When weighting classes are formed based on full cross-classification of the auxiliary variables, the result is a large number of weighting classes with unstable response rates.

However, one drawback is that raking assumes that the variables used for adjustment are independent. Raking works in the following way:

- 1) sets initial weight factor values in each cross-classification term to 1;
- 2) adjusts the weight factors of the first cross-classification term so the weighted sample is representative for the variables involved;
- 3) adjusts the weight factors for the next cross-classification term so the weighted sample becomes representative with respect to the variables involved (this might disrupt the representativeness with respect to the variables involved);
- 4) repeats this adjustment for all cross-classification terms;
- 5) repeats all steps until the factors do not change.

A common approach to weighting is to determine the sample weights adjusting for unequal probabilities of selection, revise these weights to compensate for different sub-class response rates, and finally modify the weights again to conform the weighted sample distribution for certain variables (e.g., age, gender, activity etc.) to the known population distributions of the same variables.

The following variables will be used in all national raking procedures (with categories levels used):

### **Age X Sex**

male, 15-29  
male, 30-49  
male, 50 -64  
male, 65+  
female, 15-29  
female, 30-49  
female, 50 -64  
female, 65+

### **Activity**

Active worker  
retired  
Other non-active worker

### **Regions ( NUTS2)**

Please note that levels might be collapsed to achieve convergence or universe information is not available in the necessary detail.

© 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