

Flash Eurobarometer 396
March-April 2014

Retailers' attitudes towards cross-border trade
and consumer protection

Basic bilingual questionnaire

TNS Political & Social

Flash Eurobarometer FL396 - Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection 2014

Eurobaromètre Flash FL396 - L'attitude des détaillants à l'égard du commerce transfrontalier et de la protection du consommateur

A Flash number

A Numéro du Flash

B Country

B Pays

C Interview number

C Numéro de l'interview

NACE NACE code (Sample information)

 NACE code - 4 digits

NACE NACE code (Information échantillon)

 NACE code - 4 digits

SIZE Size of company (Sample information)

 Size of company

SIZE Taille de l'entreprise (Information échantillon)

 Taille de l'entreprise

(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 REPENDENT 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 (M)

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
Greece - Greek	14

(INTRO1) Bonjour, je suis (NOM), je parle au nom de (NOM DE L'INSTITUT NATIONAL). Puis-je parler à (NOM DU REPENDANT 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 REPENDANT ELIGIBLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENDRE UN RENDEZ-VOUS

(INTRO3) (AU MOMENT DE PARLER AU REPENDANT 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 (M)

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
Grèce - Grec	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

--

Hongrie - Hongrois	15
Islande - Islandais	16
Irlande - Anglais	17
Irlande - Irlandais	18
Italie - Italien	19
Lettonie - Letton	20
Lettonie - Russe	21
Lituanie - Lituaniien	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

--

(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

FL359 P1

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

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

Oui	1
Non	2

FL359 P1

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

P2a How many employees do you have in your company?

(INT.: IF "DK\NA", CODE '999') - (ONE ANSWER ONLY)

employees

FL359 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

FL359 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
DK\NA (DO NOT READ OUT)	5

FL359 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

FL359 P2b

IF LESS THAN 10 EMPLOYEES, P2b=1 or IF DOES NOT KNOW, P2b=5, STOP INTERVIEW - OTHERS GO TO P3

SI MOINS DE 10 EMPLOYES, P2b=1 OU SI NE SAIT PAS, P2b=5, CLORE L'ENTRETIEN - LES AUTRES ALLER EN P3

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 (SPECIFY)	4

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

FL359 P3

FL359 P3

ASK P3o AND P4 IF "OTHER", CODE 4 IN P3 - OTHERS GO TO D2 (M)

POSER P3o ET P4 SI "AUTRE", CODE 4 EN P3 - LES AUTRES ALLER EN D2 (M)

P3o Which other?

P3o Quelle autre fonction ?

(WRITE DOWN)

2	2

(NOTER EN CLAIR)

2	2

FL359 P3o

FL359 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

FL359 P4

FL359 P4

ASK P5a, P5b, P5c, P5d AND P5e IF "NO", CODE 2 IN P4 - IF "YES", CODE 1 IN P4 GO TO D2 (M)

POSER P5a, P5b, P5c, P5d ET P5e SI "NON", CODE 2 EN P4 - SI "OUI", CODE 1 EN P4 ALLER EN D2 (M)

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')

10 2

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

10 2

FL359 P5a

FL359 P5a

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')

10 2

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

10 2

FL359 P5b

FL359 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 |

FL359 P5c

FL359 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 |

FL359 P5d

FL359 P5d

[Empty box]

[Empty box]

P5e REDIRECTION OF THE CALL

P5e REDIRECTION DE L'APPEL

(ONE ANSWER ONLY)

(UNE SEULE REPONSE)

The respondent is putting you through the referral

1

You will call the referral later on

2

FL359 P5e

Le répondant vous met en relation avec la personne à contacter

1

Vous contacterez la personne plus tard

2

FL359 P5e

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

ASK ALL

D2: EXCLUDE COUNTRY OF INTERVIEW FROM THE GROUP OF ANSWERS "EU MEMBER STATES"; CODE 29 - SINGLE CODE

D2 Besides (OUR COUNTRY), to which 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. This does not include sales that are made in physical points of sale.

(DO NOT READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

EU Member States	
Austria	1,
Belgium	2,
Bulgaria	3,
Croatia	4,
Cyprus	5,
Czech Republic	6,
Denmark	7,
Estonia	8,
Finland	9,
France	10,
Germany	11,
Greece	12,
Hungary	13,
Ireland	14,
Italy	15,
Latvia	16,
Lithuania	17,
Luxembourg	18,
Malta	19,
Netherlands	20,
Poland	21,
Portugal	22,
Romania	23,
Slovakia	24,
Slovenia	25,
Spain	26,
Sweden	27,
United Kingdom	28,
No other EU country besides (OUR COUNTRY)	29,
DK/NA	30,

NEW

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

A TOUS

D2: EXCLURE PAYS DE L'INTERVIEW DU GROUPE DES ITEMS "ETATS MEMBRES DE L'UE"; ITEM 29 - EXCLUSIF

D2 En dehors de (NOTRE PAYS), dans quels 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. Cela n'inclut pas les ventes dans des points de vente physiques.

(NE PAS LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

États membres de l'UE	
Autriche	1,
Belgique	2,
Bulgarie	3,
Croatie	4,
Chypre	5,
République tchèque	6,
Danemark	7,
Estonie	8,
Finlande	9,
France	10,
Allemagne	11,
Grèce	12,
Hongrie	13,
Irlande	14,
Italie	15,
Lettonie	16,
Lituanie	17,
Luxembourg	18,
Malte	19,
Pays-Bas	20,
Pologne	21,
Portugal	22,
Roumanie	23,
Slovaquie	24,
Slovénie	25,
Espagne	26,
Suède	27,
Royaume-Uni	28,
Aucun autre pays de l'UE en dehors de (NOTRE PAYS)	29,
NSP\SR	30,

NEW

--

D4 Do you use the following sales channels for retail?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

E-commerce (M)	1,
Mobile commerce (i.e. the buyer makes the purchase via special applications on mobile devices like smartphone or tablet) (N)	2,
Mail order (by post)	3,
Telesales / call centre (e.g. phone sales, TV shopping) excluding e-commerce (M)	4,
Sales through representatives visiting consumers at their homes	5,
Direct retail sale (i.e. shops)	6,
Other (DO NOT READ OUT)	7,
DK\NA	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

ASK D5a IF "SELLS ONLINE AND MAKES CROSS-BORDER SALES" (D4=1 OR 2 AND D2 <->29)

D5a Please tell me which of the following statements apply to you:

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

You sell online to final consumers in (OUR COUNTRY)	1,
You sell online to final consumers in other EU countries	2,
You sell online to final consumers in other non-EU countries	3,
DK\NA	4,

NEW

--

D4 Utilisez-vous les canaux de vente suivants ?

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Commerce électronique / e-commerce (M)	1,
Commerce mobile (l'achat est effectué au moyen d'applications spéciales sur un terminal mobile, comme un smartphone ou une tablette par exemple) (N)	2,
Vente par correspondance (par la poste)	3,
Télévente/centre d'appel (par exemple ventes par téléphone, téléachat), à l'exclusion du commerce électronique (M)	4,
Ventes par des représentants se rendant au domicile des consommateurs	5,
Vente au détail directe (par exemple dans des magasins)	6,
Autre (NE PAS LIRE)	7,
NSP\NR	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

POSER D5a SI « VEND EN LIGNE ET FONT DES VENTES TRANSFRONTALIÈRES » (D4=1 ou 2 ET D2 <->29)

D5a Veuillez me dire lesquelles des propositions suivantes s'appliquent à vous :

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Vous vendez par Internet aux consommateurs finaux en (NOTRE PAYS)	1,
Vous vendez par Internet aux consommateurs finaux dans d'autres pays de l'UE	2,
Vous vendez par Internet aux consommateurs finaux dans d'autres pays en dehors de l'UE	3,
NSP\SR	4,

NEW

ASK D5b IF "SELLS ONLINE BUT DOES NOT MAKE CROSS-BORDER SALES" (D4=1 OR 2 AND D2 =29)

POSER D5b SI « VEND EN LIGNE MAIS NE FONT PAS DE VENTES TRANSFRONTALIÈRES » (D4=1 OU 2 ET D2 =29)

D5b Please tell me which of the following statements apply to you:

D5b Veuillez me dire lesquelles des propositions suivantes s'appliquent à vous :

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

You sell online to final consumers in (OUR COUNTRY)	1,
You sell online to final consumers in other non-EU countries	2,
DK\NA	3,

Vous vendez par Internet aux consommateurs finaux en (NOTRE PAYS)	1,
Vous vendez par Internet aux consommateurs finaux dans d'autres pays en dehors de l'UE	2,
NSP\SR	3,

NEW

NEW

ASK ALL

A TOUS

D6 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."

D6 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. »

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

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

FL359 D3

FL359 D3

ASK Q1a IF "COMPANY DOES NOT SELL ONLINE" D4 <>1 OR 2

POSER Q1a SI « L'ENTREPRISE NE VEND PAS EN LIGNE » D4 <>1 ou 2

Q1a Would your company be interested in selling online in the next 12 months?

Q1a Votre entreprise serait-elle intéressée par le fait de vendre en ligne dans les 12 prochains mois ?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Yes, only to consumers in (OUR COUNTRY)	1
Yes, only to consumers in other EU countries	2
Yes, to both consumers in (OUR COUNTRY) and in other EU countries	3
No	4
DK\NA	5

Oui, uniquement à des consommateurs en (NOTRE PAYS)	1
Oui, uniquement à des consommateurs dans d'autres pays de l'UE	2
Oui, aussi bien à des consommateurs en (NOTRE PAYS) que dans d'autres pays de l'UE	3
Non	4
NSP\SR	5

NEW

NEW

ASK Q1b IF "COMPANY DOES SELL ONLINE" D4=1 OR 2

POSER Q1b SI « L'ENTREPRISE VEND EN LIGNE » D4 = 1 ou 2

Q1b Does your company plan to continue to sell online over the next 12 months?

Q1b Votre entreprise prévoit-elle de continuer à vendre en ligne dans les 12 prochains mois ?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Yes, only to consumers in (OUR COUNTRY)	1
Yes, only to consumers in other EU countries	2
Yes, to both consumers in (OUR COUNTRY) and in other EU countries	3
No	4
DK/NA	5

Oui, uniquement à des consommateurs en (NOTRE PAYS)	1
Oui, uniquement à des consommateurs dans d'autres pays de l'UE	2
Oui, aussi bien à des consommateurs en (NOTRE PAYS) que dans d'autres pays de l'UE	3
Non	4
NSP\SR	5

NEW

NEW

ASK ALL

A TOUS

Q2 Would you say that your company is confident to sell online?

Q2 Diriez-vous que votre entreprise a confiance de vendre en ligne ?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Yes, but only when selling to consumers in (OUR COUNTRY)	1
Yes, but only when selling to consumers in other EU countries	2
Yes, when selling to both consumers in (OUR COUNTRY) and in other EU countries	3
No	4
DK/NA	5

Oui, mais uniquement lorsqu'elle vend à des consommateurs en (NOTRE PAYS)	1
Oui, mais uniquement lorsqu'elle vend à des consommateurs dans d'autres pays de l'UE	2
Oui, aussi bien lorsqu'elle vend à des consommateurs en (NOTRE PAYS) que dans d'autres pays de l'UE	3
Non	4
NSP\SR	5

NEW

NEW

ASK Q3a IF "COMPANY DOES SELL ONLINE" (D4=1 OR 2)

Q3a: ROTATE STATEMENTS 1 TO 10

Q3a How important are the following obstacles to the development of online sales to other EU countries by your company?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Very important	Fairly important	Not very important	Not at all important	DK/NA
1	Differences in national tax regulations (e.g. VAT rules)	1	2	3	4	5
2	Differences in national consumer protection rules	1	2	3	4	5
3	Differences in national contract law	1	2	3	4	5
4	Higher costs of cross-border delivery compared to domestic delivery	1	2	3	4	5
5	Potentially higher costs involved in resolving complaints and disputes cross-border	1	2	3	4	5
6	Higher risk of fraud and non-payments in cross-border sales	1	2	3	4	5
7	Extra costs arising from language differences	1	2	3	4	5
8	Extra costs from after-sales service in cross-border transactions	1	2	3	4	5

POSER Q3a SI « L'ENTREPRISE VEND EN LIGNE » (D4 =1 ou 2)

Q3a: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 10

Q3a Dans quelle mesure les obstacles suivants sont-ils importants dans le développement des ventes en ligne de votre entreprise à d'autres pays de l'UE?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

		Très important	Assez important	Pas très important	Pas important du tout	NSP\SR
1	Les différences dans les réglementations fiscales nationales (par exemple règles sur la TVA)	1	2	3	4	5
2	Les différences dans les réglementations nationales en matière de protection des consommateurs	1	2	3	4	5
3	Les différences dans les règles nationales de droit des contrats	1	2	3	4	5
4	Les coûts plus élevés de la livraison transfrontalière par rapport à la livraison nationale	1	2	3	4	5
5	Les coûts potentiellement plus élevés qu'implique la résolution des plaintes et des litiges transfrontaliers	1	2	3	4	5
6	Les risques plus élevés de fraude et de non-paiement dans les ventes transfrontalières	1	2	3	4	5
7	Les coûts supplémentaires découlant des différences linguistiques	1	2	3	4	5
8	Les coûts supplémentaires du service après-vente dans les transactions transfrontalières	1	2	3	4	5

9	Restrictions on cross-border sales imposed by manufacturers or suppliers	1	2	3	4	5
10	Higher transport costs due to geographic distance	1	2	3	4	5

NEW

9	Les restrictions sur les ventes transfrontalières imposées par les fabricants ou les fournisseurs	1	2	3	4	5
10	Les coûts supplémentaires de transport liés à l'éloignement géographique	1	2	3	4	5

NEW

ASK Q3b IF "COMPANY DOES NOT SELL ONLINE" D4 <>1 OR 2

Q3b: ROTATE STATEMENTS 1 TO 8

Q3b How important are the following obstacles to the development of online sales by your company?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Very important	Fairly important	Not very important	Not at all important	DK/NA
1	Additional consumer protection rules	1	2	3	4	5
2	Higher costs of delivery	1	2	3	4	5
3	Potentially higher costs involved in resolving complaints and disputes online	1	2	3	4	5
4	Higher risk of fraud and non-payment	1	2	3	4	5
5	Extra costs from after-sales service	1	2	3	4	5
6	Extra need for IT skills	1	2	3	4	5
7	Extra need for capital for investment in development of IT applications	1	2	3	4	5
8	The nature of your business	1	2	3	4	5

NEW

POSER Q3b SI « L'ENTREPRISE NE VEND PAS EN LIGNE » D4 <>1 or 2

Q3b: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 8

Q3b Dans quelle mesure les obstacles suivants sont-ils importants dans le développement des ventes en ligne de votre entreprise?

(LIRE – UNE REPOSE PAR LIGNE)

		Très important	Plutôt important	Pas très important	Pas important du tout	NSP\SR
1	Réglementation supplémentaire en matière de protection des consommateurs	1	2	3	4	5
2	Les coûts plus élevés de la livraison	1	2	3	4	5
3	Les coûts potentiellement plus élevés qu'implique la résolution des plaintes et des litiges en ligne	1	2	3	4	5
4	Les risques plus élevés de fraude et de non-paiement	1	2	3	4	5
5	Les coûts supplémentaires du service après-vente	1	2	3	4	5
6	Les besoins supplémentaires en compétences informatiques	1	2	3	4	5
7	Les besoins supplémentaires en capital pour investir dans le développement d'applications informatiques	1	2	3	4	5
8	La nature de votre activité	1	2	3	4	5

NEW

ASK Q4 IF "RETAILERS SELL NON-FOOD PRODUCTS", CODE 2 IN D6

POSER Q4 SI « Les détaillants vendent des produits non alimentaires », CODE 2 en D6

Q4 "Product safety" relates to consumer products only and does not include industrial products. Unsafe products are those which fail to comply with safety standards. Here we are not talking for example about rifles or knives. Thinking about all non-food products currently available in your market in (OUR COUNTRY), do you think that ...? (M)

Q4 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. Ici, on ne parle donc pas, par exemple, de fusils ou de couteaux. En pensant à tous les produits non alimentaires actuellement sur le marché en (NOTRE PAYS), pensez-vous que... ? (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

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

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

FL359 Q11

FL359 Q11

ASK ALL

A TOUS

Q5 Imagine that a consumer bought a durable good new 18 months ago and it breaks down without any fault on his part. He didn't buy or benefit from any extended commercial guarantee. Does he have the right to have it repaired or replaced for free?

Q5 Imaginez qu'un consommateur a acheté un bien durable neuf il y a 18 mois et que celui-ci tombe en panne sans que le consommateur ne soit en faute. Il n'a pas acheté ni bénéficié d'extension de garantie. A-t-il le droit d'obtenir, gratuitement, la réparation ou le remplacement du bien ?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Yes	1
No	2
It depends on the product	3
DK/NA	4

Oui	1
Non	2
Cela dépend du produit	3
NSP	4

NEW

NEW

Q6: ROTATE STATEMENTS 1 TO 4

Q6 I will read 4 statements concerning legislation in (OUR COUNTRY) related to commercial practices. Some of them are prohibited and some are not. For each statement, please tell me if you think it is prohibited or not? (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Prohibited	Not prohibited	DK/NA
1	To include an invoice or a similar document seeking payment in marketing material	1	2	3
2	To run a promotional campaign stating "We offer a discount of 60%" although the products offered with a 60% discount are almost out of stock (N)	1	2	3
3	To promote products for children by directly targeting the parents in the advertisements (N)	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	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

Q6: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 4

Q6 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, veuillez m'indiquer si vous pensez qu'elle est interdite ou non ? (M)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Interdite	Autorisée	NSP\NR
1	Inclure une facture ou un document similaire demandant un paiement dans la documentation marketing	1	2	3
2	Mener une campagne promotionnelle indiquant « Nous offrons une réduction de 60% », bien que les produits bénéficiant de la réduction de 60% soient presque épuisés (N)	1	2	3
3	Faire la promotion de produits pour enfants en ciblant directement les parents dans les publicités (N)	1	2	3
4	Décrire un produit comme étant "gratuit" alors qu'il est disponible gratuitement uniquement pour les clients appelant un numéro de téléphone surtaxé	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

ASK Q7a IF COMPANY DOES SELL IN OTHER EU COUNTRIES (D2 <->29)

Q7a: ROTATE STATEMENTS 1 TO 5; CODE 3 - SINGLE CODE

Q7a Please tell me if you have come across any of the following unfair commercial practices by your competitors in the last 12 months:

(READ OUT - MAX. 2 ANSWERS PER LINE)

		Yes, in (OUR COUNTRY)	Yes, in another EU country	No	DK/NA
--	--	-----------------------	----------------------------	----	-------

1	Offering products as free of charge even if they actually entail substantial charges	1,	2,	3,	4,
2	Pressuring consumers with persistent commercial calls or messages	1,	2,	3,	4,
3	Advertising falsely that a product is available only for a limited period	1,	2,	3,	4,
4	Writing fake reviews which are in fact hidden adverts or hidden attacks on competitors	1,	2,	3,	4,
5	Sending unsolicited products to consumers, asking them to pay for the products	1,	2,	3,	4,
6	Other unfair commercial practices	1,	2,	3,	4,

NEW

POSER Q7a SI L'ENTREPRISE VEND DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE, D2 <->29

Q7a: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 5; ITEM 3 EXCLUSIF

Q7a Veuillez m'indiquer si vous avez rencontré une des pratiques commerciales déloyales suivantes chez vos concurrents au cours des 12 derniers mois :

(LIRE - MAX 2 REPONSES PAR LIGNE)

		Oui, en (NOTRE PAYS)	Oui, dans un autre pays de l'UE	Non	NSP/SR
--	--	----------------------	---------------------------------	-----	--------

1	Proposer des produits comme étant « gratuits » alors qu'ils impliquent en réalité des frais importants	1,	2,	3,	4,
2	Exercer une pression sur les consommateurs avec des appels ou des messages commerciaux répétés	1,	2,	3,	4,
3	Annoncer de manière trompeuse qu'un produit est disponible uniquement pour une période limitée	1,	2,	3,	4,
4	Ecrire de faux commentaires, qui sont en réalité des publicités cachées ou des attaques cachées contre des concurrents	1,	2,	3,	4,
5	Envoyer des produits non sollicités à des consommateurs, en leur demandant de payer pour les produits	1,	2,	3,	4,
6	Autres pratiques commerciales déloyales	1,	2,	3,	4,

NEW

ASK Q7b IF COMPANY DOES NOT SELL IN OTHER EU COUNTRIES (D2 =29)

Q7b: ROTATE STATEMENTS 1 TO 5

Q7b Please tell me if you have come across any of the following unfair commercial practices by your competitors in (OUR COUNTRY) in the last 12 months:

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Yes	No	DK\NA
1	Offering products as free of charge even if they actually entail substantial charges	1	2	3
2	Pressuring consumers with persistent commercial calls or messages	1	2	3
3	Advertising falsely that a product is available only for a limited period	1	2	3
4	Writing fake reviews which are in fact hidden adverts or hidden attacks on competitors	1	2	3
5	Sending unsolicited products to consumers, asking them to pay for the products	1	2	3
6	Other unfair commercial practices	1	2	3

NEW

POSER Q7b SI L'ENTREPRISE NE VEND PAS DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE, D2 = 29

Q7b: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 5

Q7b Veuillez m'indiquer si vous avez rencontré les pratiques commerciales déloyales suivantes chez vos concurrents en (NOTRE PAYS) au cours des 12 derniers mois:

(LIRE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

		Oui	Non	NSP/SR
1	Proposer des produits comme étant « gratuits » alors qu'ils impliquent en réalité des frais importants	1	2	3
2	Exercer une pression sur les consommateurs avec des appels ou des messages commerciaux répétés	1	2	3
3	Annoncer de manière trompeuse qu'un produit est disponible uniquement pour une période limitée	1	2	3
4	Ecrire de faux commentaires, qui sont en réalité des publicités cachées ou des attaques cachées contre des concurrents	1	2	3
5	Envoyer des produits non sollicités à des consommateurs, en leur demandant de payer pour les produits	1	2	3
6	Autres pratiques commerciales déloyales	1	2	3

NEW

ASK Q8.5 ONLY IF 'RETAILER SELLS NON-FOOD PRODUCTS', CODE 2 in D6 (M)

ASK Q8.1, Q8.2, Q8.3 and Q8.4 TO ALL (M)

Q8: ROTATE STATEMENTS 1 TO 5

Q8 Please tell me whether you strongly agree, agree, disagree, or strongly disagree with each of the following statements. In (OUR COUNTRY): (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(REPEAT 'In (OUR COUNTRY):' before each item) (N)

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

1	The public authorities actively monitor and ensure compliance with consumer legislation in your sector (M)	1	2	3	4	5
2	Consumer NGOs actively monitor compliance with consumer legislation in your sector (M)	1	2	3	4	5
3	The self-regulatory bodies actively monitor respect of codes of conduct or codes of practice in your sector (M)	1	2	3	4	5

POSER Q8.5 UNIQUEMENT SI DETAILLANT DE PRODUITS NON ALIMENTAIRES, CODE 2 en D6 (M)

POSER Q8.1, Q8.2, Q8.3 ET Q8.4 A TOUS (M)

Q8: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 5

Q8 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. En (NOTRE PAYS) : (M)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

(REPETER "En (NOTRE PAYS) :" AVANT CHAQUE ITEM) (N)

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

1	Les pouvoirs publics surveillent activement et assurent le respect de la réglementation sur la protection des consommateurs dans votre secteur (M)	1	2	3	4	5
2	Les ONG de consommateurs surveillent activement le respect de la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur (M)	1	2	3	4	5
3	Les organismes autorégulateurs surveillent activement le respect des codes de conduite ou codes de déontologie dans votre secteur (M)	1	2	3	4	5

4	The media regularly report on businesses which do not respect consumer legislation in your sector	1	2	3	4	5
5	The public authorities actively monitor and ensure compliance with product safety legislation in your sector (M)	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

ASK ALL

Q9: ROTATE STATEMENTS 1 TO 2

Q9 With regard to product safety, please tell me whether any of the following has taken place in your sector in the last 24 months:

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Yes	No	DK/NA
1	The public authorities have asked for the withdrawal or recall of products	1	2	3
2	The public authorities have issued public warnings about the safety of products	1	2	3

NEW

4	Les médias font régulièrement des reportages sur les entreprises qui ne respectent pas la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur	1	2	3	4	5
5	Les autorités publiques surveillent activement et assurent la conformité avec la réglementation sur la sécurité des produits dans votre secteur (M)	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

A TOUS

Q9: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 2

Q9 En ce qui concerne la sécurité des produits, veuillez m'indiquer si l'une des situations suivantes s'est produite dans votre secteur au cours des 24 derniers mois :

(LIRE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

		Oui	Non	NSP
1	Les autorités publiques ont demandé le retrait ou le rappel de produits	1	2	3
2	Les autorités publiques ont émis un avertissement public concernant la sécurité de produits	1	2	3

NEW

Q10: ROTATE STATEMENTS 1 TO 3

Q10 I will read you three statements about compliance with consumer legislation in (OUR COUNTRY). Please tell me whether you strongly agree, agree, disagree, or strongly disagree with each of them:

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	DKNA
1	Your competitors comply with consumer legislation	1	2	3	4	5
2	It is easy to comply with consumer legislation in your sector	1	2	3	4	5
3	The costs of compliance with consumer legislation in your sector are reasonable	1	2	3	4	5

NEW

Q10: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 3

Q10 Je vais vous lire trois déclarations portant sur la législation sur la protection des consommateurs en (NOTRE PAYS). 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 :

(LIRE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/SR
1	Vos concurrents se conforment à la législation sur la protection des consommateurs	1	2	3	4	5
2	Il est facile de se conformer à la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur	1	2	3	4	5
3	Les coûts relatifs au respect de la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur sont raisonnables	1	2	3	4	5

NEW

ASK Q11 IF COMPANY DOES SELL IN OTHER EU COUNTRIES (D2 <->29)

Q11: ROTATE STATEMENTS 1 TO 3

Q11 I will read you similar statements about compliance with consumer legislation in other EU countries. Please tell me whether you strongly agree, agree, disagree, or strongly disagree with each of them:

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	DK/NA
1	Companies competing with you in other EU countries comply with consumer legislation	1	2	3	4	5
2	It is easy to comply with consumer legislation in your sector in other EU countries	1	2	3	4	5
3	The costs related to compliance with consumer legislation in your sector are reasonable in other EU countries	1	2	3	4	5

NEW

POSER Q11 SI L'ENTREPRISE VEND DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE (D2 <->29)

Q11: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 3

Q11 Je vais vous lire des déclarations similaires au sujet de la législation sur la protection des consommateurs dans d'autres pays de l'UE. 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 :

(LIRE - UNE REPOSE PAR LIGNE)

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/SR
1	Les entreprises avec lesquelles vous êtes en concurrence dans d'autres pays de l'UE se conforment à la législation sur la protection des consommateurs	1	2	3	4	5
2	Il est facile de se conformer à la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur dans d'autres pays de l'UE	1	2	3	4	5
3	Les coûts relatifs au respect de la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur sont raisonnables dans d'autres pays de l'UE	1	2	3	4	5

NEW

ASK ALL

A TOUS

Q12 Please tell me whether you strongly agree, agree, disagree, or strongly disagree with the following statement:

Q12 Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord ou pas du tout d'accord avec la déclaration suivante :

(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/SR
--	--	----------------------	----------	--------------	----------------------	--------

1	Most environmental claims about goods or services in your sector in (OUR COUNTRY) are reliable	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

1	La plupart des déclarations environnementales relatives à des biens ou des services dans votre secteur en (NOTRE PAYS) sont fiables	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

NEW

ASK Q13a TO ALL EXCEPT FINLAND and SWEDEN (M)

POSER Q13a A TOUS SAUF EN FINLANDE ET EN SUEDE (M)

Q13a Do you know any Alternative Dispute Resolution (ADR) bodies (i.e. arbitrators, mediators, ombudsmen or other out-of-court dispute resolution bodies) for settling disputes with consumers in (OUR COUNTRY)? (M)

Q13a Connaissez-vous une des entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) (c.-à-d. arbitres, médiateurs, ombudsman, organismes de conciliation, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable) afin de résoudre les conflits avec des consommateurs en (NOTRE PAYS) ? (M)

READ OUT – ONE ANSWER ONLY

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Yes, and you are willing or obliged to use them (N)	1
Yes, but you are not willing to use them (N)	2
Yes, but those ADR bodies do not cover disputes concerning your business (N)	3
No	4
DK\NA	5

Oui, et vous êtes prêt(e) à les utiliser ou obligé(e) de le faire (N)	1
Oui, mais vous n'êtes pas prêt(e) à les utiliser (N)	2
Oui, mais ces RELC ne couvrent pas les conflits qui concernent votre activité (N)	3
Non	4
NSP\NR	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

FL359 Q15a MODIFIED TREND

ASK Q13b IN FINLAND ONLY (M)

Q13b	Do you know any Alternative Dispute Resolution (ADR) bodies (i.e. Consumer Disputes Boards, arbitrators, mediators, ombudsmen, conciliation bodies, consumer complaints boards or other out-of-court dispute resolution bodies) for settling disputes with consumers in (OUR COUNTRY)?
------	--

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Yes, and you are willing or obliged to use them (N)	1
Yes, but you are not willing to use them (N)	2
Yes, but those ADR bodies do not cover disputes concerning your business (N)	3
No	4
DK\NA	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

ASK Q13c IN SWEDEN ONLY (M)

Q13c	Do you know any out-of-court dispute resolution bodies (i.e. "Allmänna reklamationsnämnden", arbitrators, mediators, ombudsmen, conciliation bodies, or consumer dispute boards) for settling disputes with consumers in (OUR COUNTRY)? (M)
------	---

(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

FL359 Q15c MODIFIED TREND

POSER Q13b SEULEMENT EN FINLANDE (M)

Q13b	Connaissez-vous une des entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) (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) ? (M)
------	---

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Oui, et vous êtes prêt(e) à les utiliser ou obligé(e) de le faire (N)	1
Oui, mais vous n'êtes pas prêt(e) à les utiliser (N)	2
Oui, mais ces RELC ne couvrent pas les conflits qui concernent votre activité (N)	3
Non	4
NSP\NR	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

POSER Q13c SEULEMENT EN SUEDE (M)

Q13c	Connaissez-vous une des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges (c.-à-d. « Allmänna reklamationsnämnden », arbitres, médiateurs, ombudsman, organismes de conciliation, organismes de plaintes des consommateurs) afin de résoudre les conflits avec des consommateurs en (NOTRE PAYS) ? (M)
------	--

(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

FL359 Q15c MODIFIED TREND

ASK ALL EXCEPT FINLAND AND SWEDEN

Q14a: ROTATE ITEMS 1 TO 5; CODE 7 - SINGLE CODE

Q14a During the past 12 months, has your company received complaints from consumers located in (OUR COUNTRY)?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Yes, through in-house customer services	1,
Yes, through non-governmental consumer organizations	2,
Yes, through public authorities	3,
Yes, through alternative dispute resolution bodies (such as ombudsmen, consumer complaints board, arbitrators, mediators, or other out-of-court bodies)	4,
Yes, through courts	5,
Yes, through other channels	6,
Has not received any complaints (DO NOT READ OUT)	7,
DK/NA	8,

NEW

ASK Q14b IN FINLAND ONLY

Q14b: ROTATE ITEMS 1 TO 5; CODE 7 - SINGLE CODE

Q14b During the past 12 months, has your company received complaints from consumers located in (OUR COUNTRY)?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Yes, through in-house customer services	1,
Yes, through non-governmental consumer organizations	2,
Yes, through public authorities	3,
Yes, through alternative dispute resolution bodies (such as Consumer Disputes Boards, arbitrators, mediators, ombudsmen, conciliation bodies, consumer complaints boards, other out-of-court dispute resolution bodies)	4,
Yes, through courts	5,
Yes, through other channels	6,
Has not received any complaints (DO NOT READ OUT)	7,
DK/NA	8,

NEW

A TOUS SAUF EN FINLANDE ET EN SUEDE

Q14a: ROTATION DES ITEMS 1 A 5; ITEM 7 EXCLUSIF

Q14a Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle reçu des plaintes de consommateurs résidant en (NOTRE PAYS) ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Oui, via le service consommateurs interne	1,
Oui, via des organisations de consommateurs non gouvernementales	2,
Oui, via les pouvoirs publics	3,
Oui, via des entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) (tel que : ombudsmen, organismes de plaintes des consommateurs, arbitres, médiateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable)	4,
Oui, via les tribunaux	5,
Oui, via d'autres circuits	6,
N'a reçu aucune plainte (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR	8,

NEW

POSER Q14b SEULEMENT EN FINLANDE

Q14b: ROTATION DES ITEMS 1 A 5; ITEM 7 EXCLUSIF

Q14b Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle reçu des plaintes de consommateurs résidant en (NOTRE PAYS) ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Oui, via le service consommateurs interne	1,
Oui, via des organisations de consommateurs non gouvernementales	2,
Oui, via les pouvoirs publics	3,
Oui, via des entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) (tels que : organismes de règlement des litiges de consommation, arbitres, médiateurs, ombudsmen, organismes de conciliation, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable)	4,
Oui, via les tribunaux	5,
Oui, via d'autres circuits	6,
N'a reçu aucune plainte (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR	8,

NEW

ASK Q14c IN SWEDEN ONLY

POSER Q14c SEULEMENT EN SUEDE

Q14c: ROTATE ITEMS 1 TO 5; CODE 7 - SINGLE CODE

Q14c: ROTATION DES ITEMS 1 A 5; ITEM 7 EXCLUSIF

Q14c During the past 12 months, has your company received complaints from consumers located in (OUR COUNTRY)?

Q14c Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle reçu des plaintes de consommateurs résidant en (NOTRE PAYS) ?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- Yes, through in-house customer services 1,
- Yes, through non-governmental consumer organizations 2,
- Yes, through public authorities 3,
- Yes, through alternative dispute resolution bodies (such as arbitrators, mediators, ombudsmen, conciliation bodies, consumer dispute boards, other out-of-court dispute resolution bodies) 4,
- Yes, through courts 5,
- Yes, through other channels 6,
- Has not received any complaints (DO NOT READ OUT) 7,
- DK/NA 8,

- Oui, via le service consommateurs interne 1,
- Oui, via des organisations de consommateurs non gouvernementales 2,
- Oui, via les pouvoirs publics 3,
- Oui, via des entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) (tels qu'arbitres, médiateurs, ombudsmen, organismes de conciliation, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable) 4,
- Oui, via les tribunaux 5,
- Oui, via d'autres circuits 6,
- N'a reçu aucune plainte (NE PAS LIRE) 7,
- NSP/SR 8,

NEW

NEW

ASK Q15 IF COMPANY DOES SELL IN OTHER EU COUNTRIES (D2 <->29)

Q15: ROTATE ITEMS 1 TO 7; CODE 9 - SINGLE CODE

Q15 During the past 12 months, has your company received complaints from consumers located in other EU countries?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Yes, through in-house customer services	1,
Yes, through European Consumer Centres	2,
Yes, through non-governmental consumer organizations	3,
Yes, through public authorities	4,
Yes, through alternative dispute resolution bodies (such as ombudsmen, consumer complaints board, arbitrators, mediators, or other out-of-court bodies)	5,
Yes, through the European Small Claims Procedure	6,
Yes, through courts (other than through the European Small Claims Procedure)	7,
Yes, through other channels	8,
Has not received any complaints (DO NOT READ OUT)	9,
DK/NA	10,

NEW

ASK Q16 ONLY TO RETAILERS WHO HAVE RECEIVED COMPLAINTS FROM CONSUMERS LOCATED IN THEIR OWN COUNTRY (Q14 <->7, 8)

Q16: ROTATE ITEMS 1 TO 6

Q16 What type of complaints has your company received from consumers located in (OUR COUNTRY) during the past 12 months? Were they complaints...

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

about the product itself	1,
about late or no delivery	2,
about contractual terms	3,
about extra charges	4,
about safety of products	5,
about remedies offered by the company following a complaint	6,
Other (DO NOT READ OUT)	7,
DK/NA	8,

NEW

POSER Q15 SI L'ENTREPRISE VEND DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE (D2 <->29)

Q15: ROTATION DES ITEMS 1 A 7; ITEM 9 EXCLUSIF

Q15 Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle reçu des plaintes de consommateurs résidant dans d'autres pays de l'UE ?

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Oui, via le service consommateurs interne	1,
Oui, via les Centres européens des consommateurs	2,
Oui, via des organisations de consommateurs non gouvernementales	3,
Oui, via les pouvoirs publics	4,
Oui, via des entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) (tel que : ombudsmen, organismes de plaintes des consommateurs, arbitres, médiateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable)	5,
Oui, via la procédure européenne de règlement des petits litiges	6,
Oui, via les tribunaux (autre que via la procédure européenne de règlement des petits litiges)	7,
Oui, via d'autres circuits	8,
N'a reçu aucune plainte (NE PAS LIRE)	9,
NSP/SR	10,

NEW

POSER Q16 UNIQUEMENT AUX DETAILLANTS AYANT RECU DES PLAINTES DANS LEUR PROPRE PAYS (Q14 <->7, 8)

Q16: ROTATION DES ITEMS 1 A 6

Q16 Quelles sortes de plaintes votre entreprise a-t-elle reçue de la part de consommateurs en (NOTRE PAYS) au cours des 12 derniers mois ? Etait-ce des plaintes...

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

sur le produit lui-même	1,
sur un retard ou une absence de livraison	2,
sur des conditions contractuelles	3,
sur des frais supplémentaires	4,
sur la sécurité des produits	5,
sur les solutions proposées par l'entreprise à la suite d'une plainte	6,
Autre (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR	8,

NEW

ASK Q17 ONLY TO RETAILERS SELLING TO OTHER EU COUNTRIES AND WHO HAVE RECEIVED COMPLAINTS FROM CONSUMERS LOCATED IN OTHER EU COUNTRIES (D2 <>29 AND Q15<>9, 10)

Q17: ROTATE ITEMS 1 TO 6

Q17 What type of complaints has your company received from consumers located in other EU countries during the past 12 months? Were they complaints...

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

about the product itself	1,
about late or no delivery	2,
about contractual terms	3,
about extra charges	4,
about safety of products	5,
about remedies offered by the company following a complaint	6,
Other (DO NOT READ OUT)	7,
DK/NA	8,

NEW

POSER Q17 UNIQUEMENT AUX DETAILLANTS VENDANT DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE ET AYANT RECU DES PLAINTES DE CONSOMMATEURS DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE (D2 <>29 ET Q15<>9,10)

Q17: ROTATION DES ITEMS 1 A 6

Q17 Quelles sortes de plaintes votre entreprise a-t-elle reçue de la part de consommateurs dans d'autres pays de l'UE au cours des 12 derniers mois ? Etait-ce des plaintes...

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

sur le produit lui-même	1,
sur un retard ou une absence de livraison	2,
sur des conditions contractuelles	3,
sur des frais supplémentaires	4,
sur la sécurité des produits	5,
sur les solutions proposées par l'entreprise à la suite d'une plainte	6,
Autre (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR	8,

NEW

DEMOGRAPHICS

PROG: The amount has to be entered directly in local currency, this amount will be automatically converted into Euros (the conversion table has been sent)

D1 What was your company turnover last year?

(INT. : IF "DK\NA", CODE '999')

[insert local currency]

FL359 D1

DEMOGRAPHIQUES

PROG: The amount has to be entered directly in local currency, this amount will be automatically converted into Euros (the conversion table has been sent)

D1 Quel a été le chiffre d'affaires de votre entreprise l'année dernière ?

(ENQ.: SI "NSP\NR", CODER '999')

[insérer devise locale]

FL359 D1

D3: READ OUT: "Selling in another language" means more than having a shop employee who can speak a few words of English with visiting tourists. It means e.g. having terms and conditions available in that language, user instructions/manual in that language, product catalogue, a version of the website in that language...

D3: LIRE: « Vendre dans une autre langue » signifie plus qu'avoir un employé capable d'échanger quelques mots en anglais avec les touristes. Cela signifie, par exemple, disposer de conditions générales dans cette langue, d'instructions/d'un manuel dans cette langue, d'un catalogue produits, d'une version du site Internet dans cette langue...

D3 In which languages do you sell to final consumers? (M)

D3 Dans quelles langues vendez-vous aux consommateurs finaux ? (M)

(DO NOT READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(NE PAS LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Bulgarian	1,
Czech	2,
Croatian	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,

Bulgare	1,
Tchèque	2,
Croate	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,

FL359 D4

FL359 D4

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]

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 396

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

TECHNICAL SPECIFICATIONS

Between the 24 of March and the 15 of April 2014, TNS Political & Social, a consortium created between TNS political & social, TNS UK and TNS opinion, carried out the survey FLASH EUROBAROMETER 396 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 (DG COMM "Strategy, Corporate Communication Actions and Eurobarometer" Unit). The FLASH EUROBAROMETER 396 interviewed companies in each of the European Union Member States, Iceland and Norway. The target companies were defined as retailers that sell goods or services directly to end consumers and employ at least 10 people. The following NACE codes were included in the survey: G, H, I, J, K, excluding G 51 Wholesale trade and commission trade, except motor vehicles and motorcycles; J 67 Activities auxiliary to financial intermediation; K73 Research and development; K74 Other business activities.

All interviews were carried using the TNS e-Call center (our centralized CATI system). The sample was selected from an international business database, with some additional sample from local sources in countries where necessary.

Quotas were applied on both company size (using four different ranges: 10-49 employees, 50-249 employees and 250 employees or more) and sectors (Retail, Services, Manufacturing and Industry). 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.

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 1,000 interviews, the real percentages vary within the following confidence limits:

Statistical Margins due to the sampling process (at the 95% level of confidence)											
<i>various sample sizes are in rows</i>						<i>various observed results are in columns</i>					
	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	
	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	
N=50	6,0	8,3	9,9	11,1	12,0	12,7	13,2	13,6	13,8	13,9	N=50
N=500	1,9	2,6	3,1	3,5	3,8	4,0	4,2	4,3	4,4	4,4	N=500
N=1000	1,4	1,9	2,2	2,5	2,7	2,8	3,0	3,0	3,1	3,1	N=1000
N=1500	1,1	1,5	1,8	2,0	2,2	2,3	2,4	2,5	2,5	2,5	N=1500
N=2000	1,0	1,3	1,6	1,8	1,9	2,0	2,1	2,1	2,2	2,2	N=2000
N=3000	0,8	1,1	1,3	1,4	1,5	1,6	1,7	1,8	1,8	1,8	N=3000
N=4000	0,7	0,9	1,1	1,2	1,3	1,4	1,5	1,5	1,5	1,5	N=4000
N=5000	0,6	0,8	1,0	1,1	1,2	1,3	1,3	1,4	1,4	1,4	N=5000
N=6000	0,6	0,8	0,9	1,0	1,1	1,2	1,2	1,2	1,3	1,3	N=6000
N=7000	0,5	0,7	0,8	0,9	1,0	1,1	1,1	1,1	1,2	1,2	N=7000
N=7500	0,5	0,7	0,8	0,9	1,0	1,0	1,1	1,1	1,1	1,1	N=7500
N=8000	0,5	0,7	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,1	1,1	1,1	N=8000
N=9000	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0	N=9000
N=10000	0,4	0,6	0,7	0,8	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,0	N=10000
N=11000	0,4	0,6	0,7	0,7	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	N=11000
N=12000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	N=12000
N=13000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,9	0,9	N=13000
N=14000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	N=14000
N=15000	0,3	0,5	0,6	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	N=15000
	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	
	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	

ABBR.	COUNTRIES	INSTITUTES	N° INTERVIEWS	FIELDWORK DATES		UNIVERSE
BE	Belgium	TNS Dimarso	401	24/03/2014	16/04/2014	11,479
BG	Bulgaria	TNS BBSS	400	24/03/2014	15/04/2014	9,958
CZ	Czech Rep.	TNS Aisa s.r.o	400	24/03/2014	11/04/2014	12,394
DK	Denmark	TNS Gallup A/S	400	24/03/2014	15/04/2014	15,765
DE	Germany	TNS Infratest	400	24/03/2014	10/04/2014	133,410
EE	Estonia	TNS Emor	400	24/03/2014	3/04/2014	2,479
IE	Ireland	IMS Millward Brown	400	24/03/2014	15/04/2014	10,587
EL	Greece	TNS ICAP	400	24/03/2014	14/04/2014	11,820
ES	Spain	TNS Demoscopia S.A	400	24/03/2014	15/04/2014	54,769
FR	France	TNS Sofres	402	24/03/2014	14/04/2014	61,838
HR	Croatia	Puls	400	24/03/2014	11/04/2014	4,140
IT	Italy	TNS ITALIA	400	24/03/2014	15/04/2014	59,970
CY	Rep. of Cyprus	CYMAR	147	24/03/2014	16/04/2014	1,618
LV	Latvia	TNS Latvia	401	24/03/2014	16/04/2014	3,977
LT	Lithuania	TNS LT	401	24/03/2014	10/04/2014	6,360
LU	Luxembourg	TNS Dimarso	151	24/03/2014	16/04/2014	1,689
HU	Hungary	TNS Hoffmann Kft	400	24/03/2014	16/04/2014	10,265
MT	Malta	MISCO International Ltd	150	24/03/2014	4/04/2014	1,283
NL	Netherlands	TNS NIPO	400	24/03/2014	10/04/2014	18,953
AT	Austria	TNS Austria	400	24/03/2014	16/04/2014	15,370
PL	Poland	TNS OBOP	400	24/03/2014	16/04/2014	20,254
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	400	24/03/2014	16/04/2014	12,827
RO	Romania	TNS CSOP	401	24/03/2014	16/04/2014	18,346
SI	Slovenia	RM PLUS	401	24/03/2014	11/04/2014	2,187
SK	Slovakia	TNS AISA Slovakia	400	24/03/2014	16/04/2014	4,811
FI	Finland	TNS Gallup Oy	402	24/03/2014	16/04/2014	6,184
SE	Sweden	TNS SIFO	400	24/03/2014	11/04/2014	12,155
UK	United Kingdom	TNS UK	400	24/03/2014	11/04/2014	73,292
TOTAL EU28			10.457	24/03/2014	15/04/2014	598,180
IS	Iceland	Capacent ehf	149	01/04/2014	16/04/2014	651
NW	Norway	TNS Gallup AS	394	23/04/2014	16/04/2014	9,492
TOTAL			11,000	24/03/2014	15/04/2014	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