

Flash-EB 117 Jan 2002 ZA 3659

D1. Sexe	[1] homme [2] femme	
D2. Age exact :	[][] ans [00] [REFUS/ S.R.]	
D3. Age de fin d'études :	[AGE EXACT EN 2 CHIFFRES] [][] ans [00] [REFUS/ SR] [01] [JAMAIS ETE A L'ECOLE PLEIN TEMPS] [99] [ENCORE A L'ECOLE PLEIN TEMPS]	
D4.	Sur le plan professionnel, peut-on dire qu'actuellement vous êtes indépendant, employé, ouvrier ou êtes-vous sans activité professionnelle ?	
	[LIRE ITEMS A GAUCHE - ENSUITE FAIRE PRECISER (« c'est-à-dire ») - UNE SEULE REPONSE]	
	- Indépendant	
	→ c'est-à-dire :	- exploitant agricole, forestier, pêcheur 11 - commerçant, artisan 12 - de profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte,...) 13 - chef d'entreprise 14 - autre (PRECISER) 15
	- Employé	
	→ c'est-à-dire :	- de profession libérale (médecin, avocat, comptable, architecte,...).....21 - cadre supérieur/dirigeant d'entreprise 22 - cadre moyen 23 - employé de bureau 24 - autre employé (vendeur, infirmier, etc...) 25 - autre (PRECISER) 26
	- Ouvrier	
	→ c'est-à-dire :	- agent de maîtrise (chef d'équipe) 31 - ouvrier qualifié 32 - ouvrier non qualifié 33 - autre (PRECISER) 34
	- Sans activité professionnelle	
	→ c'est-à-dire :	- vous occupant de votre ménage 41 - étudiant (à temps plein) 42 - retraité 43 - à la recherche d'un emploi 44 - autre (PRECISER) 45
	- (REFUS)	99

D1. Sex	[1] male [2] female	
D2. Exact Age:	[][] years old [00] [REFUSAL/NO ANSWER]	
D3. Age when finished full time education :	[EXACT AGE IN 2 DIGITS] [][] years old [00] [REFUSAL/ NO ANSWER] [01] [NEVER WENT TO FULL TIME SCHOOL] [99] [STILL AT FULL TIME SCHOOL]	
D4.	As far as your current occupation is concerned, would you say you are self-employed, employee, manual worker or would you say that you are without a professional activity ?	
	[READ OUT LEFT ITEMS - THEN ASK TO SPECIFY ("that is to say") - ONLY ONE ANSWER]	
	- 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 (SPECIFY) 15
	- Employee	
	→ i.e. :	- professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect)..... 21 - general management, director or top management..... 22 - middle management, 23 - office clerk 24 - other employee (salesman, nurse, etc...) 25 - other (SPECIFY) 26
	- Manual worker	
	→ i.e. :	- supervisor / foreman (team manager, etc ...) 31 - manual worker 32 - unskilled manual worker 33 - other (SPECIFY) 34
	- Without a professional activity	
	→ i.e. :	- looking after the home 41 - student (full time) 42 - retired 43 - seeking a job 44 - other (SPECIFY) 45
	- (REFUSAL)	99

D5. Région = "European Administrative Regional Unit" (N.U.T.S. 1)
[2 CHIFFRES]

D6. Type de localité

- zone métropolitaine 1
- autre ville / centre urbain 2
- zone rurale..... 3

D5. Region = "European Administrative Regional Unit" (N.U.T.S. 1)
[2 DIGITS]

D6. Type of Locality

- metropolitan zone..... 1
- other town/urban centre 2
- rural zone 3

A. Commençons par l'information des consommateurs, qui fait parfois l'objet d'un débat en **[NOTRE PAYS]** et dans l'Union européenne.

1. Vous personnellement, en tant que consommateur, avez-vous le sentiment d'être en général : très bien informé, bien informé, mal informé ou très mal informé sur les produits et les services qui vous sont proposés ?

[LIRE- UNE SEULE REPONSE]

- très bien informé 1
- bien informé..... 2
- mal informé..... 3
- très mal informé 4
- (cela dépend, entre les deux, ni bien ni mal) 5
- (NSP/S.R.) 6

2. Vous personnellement, en tant que consommateur, quelles sources d'information consultez-vous habituellement pour préparer vos achats ? Consultez-vous souvent, parfois ou jamais ?

(LIRE- ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM)

- souvent..... 1
- parfois..... 2
- jamais 3
- (NSP/S.R.)..... 4

- (a) Internet
- (b) les quotidiens
- (c) la télévision
- (d) vos amis et connaissances
- (e) des publications destinées aux consommateurs
- (f) des magazines
- (g) des brochures de fabricants
- (h) des prospectus publicitaires
- (i) d'autres sources [**PRECISER** :]

A. I will begin with consumer information, which is sometimes subject to a debate in **[OUR COUNTRY]** and within the European Union.

1. Personally, as a consumer, do you feel in general : very well informed, well informed, badly informed or very badly informed on products and services which are proposed to you ?

[READ OUT- ONLY ONE ANSWER]

- very well informed 1
- well informed..... 2
- badly informed 3
- very badly informed 4
- (It depends, between the two, neither well nor badly)5
- (D.K./ N.A.)..... 6

2. Personally, as a consumer, which information sources do you normally consult to prepare your purchases? Do you often, sometimes or never consult ... ?

[READ OUT- ROTATE - ONE ANSWER PER ITEM]

- often 1
- sometimes..... 2
- never 3
- (DK/NA) 4

- (a) the Internet
- (b) daily newspapers
- (c) television
- (d) friends and relatives
- (e) consumer publications
- (f) magazines
- (g) brochures from manufacturers
- (h) advertising leaflets
- (i) other sources [**SPECIFY**:]

3. A qui vous adresseriez-vous pour obtenir de l'information sur des questions liées à la consommation ? Parmi les sources que je vais vous citer, pourriez-vous classer vos 3 sources d'information favorites, en partant de celle que vous utilisez le plus : ?

- la plus utilisée..... 1
- la seconde plus utilisée 2
- la troisième plus utilisée 3

(LIRE - ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM)

- (a) les entreprises, les fabricants eux-mêmes 1 2 3
- (b) nos institutions publiques ici en **[NOTRE PAYS]** 1 2 3
- (c) des centres locaux de conseil aux consommateurs..... 1 2 3
- (d) les institutions européennes 1 2 3
- (e) les associations de consommateurs1 2 3
- (f) vos collègues et connaissances. 1 2 3

3 To whom would you turn to obtain information on consumer issues ?
Among the following sources of information, please rank your 3 favorite sources, starting from the one you use most :...?

- The most used 1
- Second most used 2
- Third most used 3

(READ OUT –ROTATE - ONE ANSWER PER ITEM)

- (a) companies, manufacturers 1..2..3
- (b) our public institutions here in **[OUR COUNTRY]** 1..2..3
- (c) local consumer advice centers 1..2..3
- (d) the European institutions 1..2..3
- (e) consumer organizations 1..2..3
- (f) colleagues and relatives. 1..2..3

- B.** Il arrive que certains achats ne donnent pas satisfaction et qu'un conflit oppose un consommateur à un vendeur ou à un fabricant.
4. Si vous aviez un conflit avec un vendeur ou un fabricant ici en **[NOTRE PAYS]**, pensez-vous que vos droits de consommateur seraient ?

[LIRE- UNE SEULE REPONSE]

- très bien protégés..... 1
- bien protégés..... 2
- mal protégés..... 3
- très mal protégés..... 4
- (cela dépend, entre les deux, ni bien ni mal) 5
- (NSP / S.R.)..... 6

5. Si vous aviez un conflit avec un vendeur ou un fabricant dans un autre pays de l'Union européenne, pensez-vous que vos droits de consommateur seraient ?

[LIRE- UNE SEULE REPONSE]

- très bien protégés..... 1
- bien protégés..... 2
- mal protégés..... 3
- très mal protégés..... 4
- (cela dépend, entre les deux, ni bien ni mal) 5
- (NSP / S.R.) 6

- B.** It happens that some purchases do not give satisfaction and a dispute arises between a consumer and a seller or manufacturer.
4. If you had a dispute with a seller or a manufacturer here in **[OUR COUNTRY]**, do you think that your consumer rights would be....?

[READ OUT - ONLY ONE ANSWER]

- very well protected..... 1
- well protected 2
- badly protected 3
- very badly protected 4
- (It depends, between the two, neither well nor badly)..... 5
- (D.K./ N.A.) 6

5. If you had a dispute with a seller or a manufacturer in another country of the EU, do you think that your consumer rights would be?

[READ OUT - ONLY ONE ANSWER]

- very well protected..... 1
- well protected 2
- badly protected 3
- very badly protected 4
- (It depends, between the two, neither well nor badly)..... 5
- (D.K./ N.A.) 6

C. REPRESENTATION ET DEFENSE

Je voudrais maintenant vous poser quelques questions sur la représentation et la défense des intérêts des consommateurs dans les décisions politiques.

6. Certaines décisions politiques prises à différents niveaux des pouvoirs publics concernent les intérêts des consommateurs. Pensez-vous que les intérêts des consommateurs soient...?
- très bien représentés 1
 - bien représentés 2
 - mal représentés 3
 - très mal représentés 4
 - (cela dépend, entre les deux, ni bien ni mal) 5
 - (NSP/S.R.) 6

(LIRE- ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM)

- (a) au niveau de vos autorités locales (communales/ municipales)
- (b) au niveau de vos autorités nationales (ou régionales)
- (c) au niveau de l'Union européenne

7. Pour défendre vos intérêts de consommateur en général, pensez-vous qu'il soit efficace, pas très efficace ou pas efficace du tout, de

- efficace 1
- pas très efficace 2
- pas efficace du tout 3
- (cela dépend, entre les deux, ni bien ni mal) 4
- (NSP / S.R.) 5

(LIRE- ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM)

- (a) contacter une association de consommateurs
- (b) faire connaître votre opinion par l'intermédiaire des médias
- (c) contacter les autorités ici en **[NOTRE PAYS]**
- (d) contacter les Institutions européennes
- (e) contacter votre parlementaire en **[NOTRE PAYS]**
- (f) contacter votre parlementaire européen
- (g) faire connaître votre opinion via internet

C. REPRESENTATION AND DEFENCE

Now I would like to ask you some questions on the representation and the defence of consumer interests in political decisions.

6. Some political decisions made at different levels of public authorities concern consumer interests. Do you think that consumer interests are ... ?
- very well represented 1
 - well represented 2
 - badly represented 3
 - very badly represented 4
 - (It depends, between the two, neither well nor badly) 5
 - (D.K., N.A.) 6

[READ OUT- ROTATE - ONE ANSWER PER ITEM]

- (a) at the level of your local authorities
- (b) at the level of your national (or regional) authorities
- (c) at European Union level

7. To defend your consumer interests as a whole, do you think it is effective, not very effective or not effective at all, ?

- effective 1
- not very effective 2
- not effective at all 3
- (It depends, between the two, neither well nor badly) 4
- (D.K./ N.A.) 5

[READ OUT- ROTATE - ONE ANSWER PER ITEM]

- (a) to contact a consumer association
- (b) to make your opinion known via the media
- (c) to contact authorities here in **[OUR COUNTRY]**
- (d) to contact the European institutions
- (e) to contact your member of Parliament in **[OUR COUNTRY]**
- (f) to contact your member of the European Parliament
- (g) to make your opinion known via the internet

[SI LE REpondant EST EN AGE DE VOTER]

8.a Quand il s'agit de voter, les mesures proposées par les candidats concernant les intérêts des consommateurs influencent-elles votre vote lors des élections ?

- oui 1
- non 2
- (REFUS/NSP/S.R.) 3

(LIRE- ROTATION – UNE REponse PAR ITEM)

- (a) locales (communales/ municipales)
- (b) régionales
- (c) nationales
- (d) européennes

[SI LE REpondant N'A PAS ENCORE VOTE]

8.b Si vous pouviez voter, est-ce que les mesures proposées par les candidats concernant les intérêts des consommateurs influenceraient votre vote lors des élections ?

- oui 1
- non 2
- (REFUS/NSP/S.R.) 3

(LIRE- ROTATION – UNE REponse PAR ITEM)

- (a) locales (communales/ municipales)
- (b) régionales
- (c) nationales
- (d) européennes

(IF RESPONDENT HAS THE AGE TO VOTE)

8.a. When voting, do the measures regarding consumer interests proposed by candidates influence your vote at the ?

- yes 1
- no 2
- (REFUSAL/ DK/ NA) 3

[READ OUT- ROTATE - ONE ANSWER PER ITEM]

- (a) local elections
- (b) regional elections
- (c) national elections
- (d) European elections

(IF RESPONDENT HAS NOT VOTED YET°)

8.b. If you could vote, would the measures regarding consumer interests proposed by candidates influence your vote at the ?

- yes 1
- no 2
- (REFUSAL/ DK/ NA) 3

[READ OUT- ROTATE - ONE ANSWER PER ITEM]

- (a) local elections
- (b) regional elections
- (c) national elections
- (d) European elections

EOS GALLUP EUROPE
FLASH EUROBAROMETRE 117

=====

2002, January

+-----+
| DESCRIPTION OF THE SURVEY |
+-----+

+-----+
| Realization of this survey. |
+-----+

This telephone Survey FLASH EUROBAROMETRE 117 on CONSUMERS has been conducted on behalf of the European Commission.

It has been managed and organised by the Directorate General Press & Communication, Unit B1.

The interviews have been conducted between the 14/01/2002 and the 30/01/2002 by these fifteen EOS GALLUP EUROPE Institutes :

DIMARSO - BRUXELLES	(13/11/01 - 21/11/01)	Belgium
GALLUP - KOBENHAVN	(14/11/01 - 19/11/01)	Denmark
EMNID - BIELEFELD	(14/11/01 - 17/11/01)	Germany
ICAP - ATHENS	(14/11/01 - 22/11/01)	Greece
DEMOSCOPIA - MADRID	(16/11/01 - 20/11/01)	Spain
SUOMEN GALLUP - ESPOO	(14/11/01 - 16/11/01)	Finland
SOFRES - MONTROUGE	(14/11/01 - 17/11/01)	France
IRISH MKTG SURVEYS - DUBLIN	(13/11/01 - 20/11/01)	Ireland
DOXA - MILANO	(15/11/01 - 19/11/01)	Italy
ILReS - LUXEMBOURG	(15/11/01 - 23/11/01)	Luxemburg
NIPO - AMSTERDAM	(15/11/01 - 22/11/01)	Netherlands
ÖSTERREICHISCHES GALLUP - VIENNA	(16/11/01 - 20/11/01)	Austria
METRIS - LISBOA	(13/11/01 - 20/11/01)	Portugal
SVENSKA GALLUP - STOCKHOLM	(14/11/01 - 19/11/01)	Sweden
NOP - LONDON	(13/11/01 - 22/11/01)	United Kingdom

Each national sample is representative of the continental population aged 15 and over, interviewed by telephone, within these limits :

- United Kingdom : Northern Ireland excluded

The sample sizes amount to 1000 respondents in each Country.

In the case of the European Union, a weighting factor has been applied on the national results in order to take into account the importance of their populations.

Hereafter are presented side-by-side the number of interviews :

- (a) actually conducted in each State
- (b) derived from the weighting EU 15 countries

	TOTAL INTERVIEWS			
	(1)	(2)	(3)	(4)
	Réalisées	%·du·total	Pondérées	%·du·total
	Conducted	%·of total	Weighted	%·of total
	(réalisé)	(conduct.)	(pondéré)	(weighted)
== TOTAL =====	15043	100.0%	15043	100.0%
BELGIQUE.....	1009	6.7%	410	2.7%
DANMARK.....	1000	6.6%	211	1.4%
DEUTSCHLAND.....	1001	6.7%	3298	21.9%
ELLAS.....	1000	6.6%	422	2.8%
ESPANA.....	1000	6.6%	1592	10.6%
FRANCE.....	1006	6.7%	2335	15.5%
IRELAND.....	1000	6.6%	146	1.0%
ITALIA.....	1003	6.7%	2323	15.4%
LUXEMBOURG.....	1000	6.6%	17	.1%
NEDERLAND.....	1014	6.7%	625	4.2%
ÖSTERREICH.....	1000	6.6%	325	2.2%
PORTUGAL.....	1000	6.6%	402	2.7%
FINLAND.....	1000	6.6%	207	1.4%
SWEDEN.....	1000	6.6%	357	2.4%
UNITED KINGDOM.....	1010	6.7%	2372	15.8%

+-----+
| Questionnaire. |
+-----+

1. The questionnaire prepared for this survey is reproduced in a separate file, in French and in English.
2. The translations have been realized in each national language by the Institutes listed above.
3. One copy of each national questionnaire is reproduced at the end of the Tables Results Volume, in appendix.

© 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