

Flash Eurobarometer 299/299a
September 2010

Consumer attitudes towards
cross-border trade and consumer protection

Basic bilingual questionnaire

The GALLUP Organization

FLASH 299 – CONSUMER PROTECTION

TREND 2009

ASK ALL

Q1. Please tell me if you have purchased any goods or services in the past 12 months, by distance in (YOUR COUNTRY) or elsewhere in any of the following ways.....?

[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 EU3
 No4
 [DK/NA]9

A. Via the Internet (website, email, etc.)..... 1 2 3 4 9
 B. By phone..... 1 2 3 4 9
 C. By post (catalogues, mail order, etc.)..... 1 2 3 4 9

TREND 2009

[ASK IF THE ANSWER IS “2” IN Q1A OR Q1B OR Q1C]

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 from another EU-country in the last 12 months, even if it’s an approximate amount.

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

TREND 2009

POSER A TOUS

Q1. Pourriez-vous me dire si vous avez acheté des biens ou des services à distance en (NOTRE PAYS) ou ailleurs de l’une des façons suivantes au cours des 12 derniers mois ?

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

Oui, auprès d’un vendeur/fournisseur établi en (NOTRE PAYS)1
 Oui, auprès d’un vendeur/fournisseur établi dans un autre pays de l’Union Européenne2
 Oui, auprès d’un vendeur/fournisseur établi en dehors de l’Union Européenne3
 Non4
 [NSP/SR]9

A. Par Internet (site Web, courrier électronique, etc.)..... 1 2 3 4 9
 B. Par téléphone 1 2 3 4 9
 C. Par la poste (catalogue, vente par correspondance, etc.)..... 1 2 3 4 9

TREND 2009

[POSER SI LA REPONSE EST “2” EN Q1A OU Q1B OU Q1C]

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

TREND 2009

ASK ALL

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

Yes1
No2
[DK/NA]9

TREND 2009

POSER A TOUS

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 ?

- Oui1
- Non2
- [NSP/SR]9

TREND 2008

Q3. During the past 12 months have any of the following situations happened to you when purchasing something at a distance in (OUR COUNTRY) or elsewhere?

Happened	1
Did not happen	2
[DK/NA]	9

[ASK IF THE ANSWER IS 1 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

A. A delay in the delivery of something purchased from a seller provider located in (OUR COUNTRY)129

B. You purchased something from a seller provider located in (OUR COUNTRY) and it was not delivered at all.....129

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

C. A delay in the delivery of something purchased from a seller provider located in another EU country129

D. You purchased something from a seller provider located in another EU country and it was not delivered at all.....129

[ASK IF THE ANSWER IS 3 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

E. A delay in the delivery of something purchased from a seller provider located outside the EU.....129

F. You purchased something from a seller provider located outside the EU and it was not delivered at all.....129

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

G. You wanted to purchase something from a seller/provider in another EU country but the seller refused to deliver or to sell to you129

TREND 2008

Q3. Au cours des 12 derniers mois, vous êtes vous retrouvé(e) dans l'une des situations suivantes lors de l'achat de quelque chose à distance en (NOTRE PAYS) ou ailleurs ?

- S'est produit	1
- Ne s'est pas produit	2
- [NSP/SR]	9

[ASK IF THE ANSWER IS 1 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

A. Un retard dans la livraison d'un achat chez un fournisseur/vendeur situé en (NOTRE PAYS) 1 2 9

B. Vous avez acheté quelque chose chez un vendeur/fournisseur en (NOTRE PAYS) et cela n'a jamais été livré 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

C. Un retard dans la livraison d'un achat chez un vendeur/fournisseur situé dans un autre pays de l'Union Européenne 1 2 9

D. Vous avez acheté quelque chose chez un vendeur/fournisseur situé dans une autre pays de l'Union Européenne et cela n'a jamais été livré..... 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 3 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

E. Un retard dans la livraison d'un achat chez un vendeur/fournisseur situé en dehors de l'Union Européenne..... 1 2 9

F. Vous avez acheté quelque chose chez un vendeur/fournisseur situé en dehors de l'Union Européenne et cela n'a jamais été livré 1 2 9

[ASK IF THE ANSWER IS 2 IN Q1.A OR Q1.B OR Q1.C]

G. Vous avez voulu acheter quelque chose chez un vendeur/fournisseur dans un autre pays de l'Union Européenne mais le vendeur a refusé de vous le livrer ou de vous le vendre 1 2 9

TREND 2008

ASK ALL

Q4. Have you purchased or signed up to any financial services (e.g. current account, credit cards, savings account, insurance policy, mortgage, etc.) over the Internet, phone or post in the last 12 months?

[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 EU3
[No].....4
[DK/NA]9

TREND 2008

POSER A TOUS

Q4. Avez-vous acheté ou souscrit à un service financier (ex : compte courant, cartes de crédit, compte épargne, police d'assurance, prêts hypothécaires, etc) sur Internet, par téléphone ou par la poste au cours des 12 derniers mois ?

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Oui, auprès d'un vendeur/fournisseur établi en (NOTRE PAYS)1
- Oui, auprès d'un vendeur/fournisseur établi dans un autre pays de l'Union Européenne2
- Oui, auprès d'un vendeur/fournisseur établi en dehors de l'Union Européenne3
- [Non]4
- [NSP/SR]9

TREND 2008

ASK ALL

Q5. Thinking generally about purchasing goods or services from sellers providers located elsewhere in the European Union, which we refer to as “cross-border shopping”, please tell me to what extent you agree or disagree with each of the following statements.

Totally agree1
Tend to agree2
Tend to disagree.....3
Totally disagree4
[DK/NA]9

- A. You are prepared to purchase goods and services using another European Union language 1 2 3 4 9
- B. You know where to get information and advice about cross border shopping in the European Union..... 1 2 3 4 9
- C. In the next 12 months, you intend to make cross-border purchases worth more than those you made in the past 12 months1 2 3 4 9
- D. You are not interested in cross-border shopping because you are uncertain about your rights..... 1 2 3 4 9
- E. You are not interested in cross border shopping because you do not have access to the Internet..... 1 2 3 4 9
- F. You are not interested in making a cross border transaction in the European Union in the next 12 months 1 2 3 4 9
- G. You are not interested in making a cross-border transaction because you are worried that difficulties could arise if there was a need to resolve problems such as complaints, returns of faulty products, etc..... 1 2 4 3 9
- H . You are not interested in making a cross-border transaction because you are worried that you could fall victim to scams or frauds when purchasing goods or services..... 1 2 3 4 9
- I. You are not interested in making a cross-border transaction because you are worried about the delivery..... 1 2 3 4 9

TREND 2008

POSER A TOUS

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

- Tout à fait d’accord1
- Plutôt d’accord2
- Plutôt pas d’accord.....3
- Pas du tout d’accord.....4
- [NSP/SR]9

- A. Vous êtes prêt à acheter des biens et services en utilisant une autre langue de l’Union Européenne 1 2 3 4 9
- B. Vous savez où obtenir des informations et des conseils sur les achats transfrontaliers dans l’Union Européenne 1 2 3 4 9
- C. Au cours des 12 prochains mois, vous avez l’intention de faire des achats transfrontaliers plus importants que ceux que vous avez fait au cours des 12 derniers mois..... 1 2 3 4 9
- D. Vous n’êtes pas intéressé par les achats transfrontaliers, car vous êtes incertain en ce qui concerne vos droits..... 1 2 3 4 9
- E. Vous n’êtes pas intéressé par les achats transfrontaliers car vous n’avez pas accès à Internet 1 2 3 4 9
- F. Vous n’êtes pas intéressé à faire une transaction transfrontalière dans l’Union Européenne au cours des 12 prochains mois..... 1 2 3 4 9
- G. Vous n’êtes pas intéressé à faire une transaction transfrontalière, car vous craignez que des difficultés surgissent s’il fallait résoudre des problèmes tels que des plaintes, des retours de produits défectueux, etc. 1 2 4 3 9
- H . Vous n’êtes pas intéressé à faire une transaction transfrontalière, car vous craignez d’être victime d’escroqueries ou de fraudes lors de l’achat de biens ou de services 1 2 3 4 9
- I. Vous n’êtes pas intéressé à réaliser une transaction transfrontalière car vous êtes soucieux en ce qui concerne la livraison 1 2 3 4 9

TREND 2008

ASK ALL

Q6. For each of the following, would you be more confident making purchases from sellers/providers located in another European Union country, in (OUR COUNTRY) or equally confident in both?

- More confident in sellers from another EU country1
More confident in sellers from (OUR COUNTRY)
than in another EU country2
Equally confident.....3
[DK/NA]9
- A. Purchasing goods or services via the Internet 1 2 3 9
B. Purchasing goods or services by phone or post 1 2 3 9
C. Purchasing goods or services from sales representatives at your
home or work 1 2 3 9
D. Purchasing goods or services from a seller provider whilst on
holiday, on a shopping trip or a business trip 1 2 3 9

**Q7. Currently, when you purchase a good or a service from a seller/ provider abroad, your transaction is likely to be governed by the law of the seller/provider.
If in such transactions uniform European rules would be applied irrespective of where the seller/provider is established, would you be more willing, equally willing or less willing to make such cross-border purchases:**

- More willing1
Equally willing.....2
Less willing.....3
[DK/NA]9
- A. ... in e-commerce situations 1 2 3 9
B. ... in on-premises situations..... 1 2 3 9

TREND 2008

POSER A TOUS

Q6. Pour chacune des options suivantes, auriez-vous davantage confiance en faisant des achats chez des vendeurs/fournisseurs situés dans un autre pays de l'Union Européenne, en (NOTRE PAYS) ou auriez-vous tout autant confiance dans les deux cas ?

- Plus confiant dans les vendeurs d'un autre pays de l'Union
Européenne1
- Plus confiant dans les vendeurs en (NOTRE PAYS) que dans un
autre pays de l'Union Européenne.....2
- Tout autant confiant3
- [NSP/SR]9
- A. Acheter des biens ou des services via Internet 1 2 3 9
B. Acheter des biens ou des services par téléphone ou par la poste 1 2 3 9
C. Acheter des biens ou des services à des représentants à votre
domicile ou au travail 1 2 3 9
D. Acheter des biens ou des services chez un vendeur / fournisseur
pendant que vous êtes en vacances, en voyage pour faire du
shopping ou en voyage d'affaires..... 1 2 3 9

**Q7. Actuellement, lorsque vous achetez un bien ou un service chez un vendeur / fournisseur à l'étranger, votre transaction est susceptible d'être régie par la loi du vendeur / fournisseur.
Si dans de tels transactions un simple ensemble de règles européennes était appliqué sans prendre en compte d'où provient le vendeur/fournisseur, seriez-vous davantage disposé, autant disposé ou moins disposé à faire ces achats transfrontaliers :**

- Davantage disposé1
- Autant disposé2
- Moins disposé3
- [NSP/SR]9
- A. ... dans des situations de commerce électronique 1 2 3 9
B. ... dans une situation dans les locaux 1 2 3 9

TREND 2009

ASK ALL

**Q8. Have any of the following happened to you in the past 12 months?
[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]**

Yes1
No2
[DK/NA]9

- A. You came across unsolicited commercial advertisements, statements or offers (cold calls, spam emails, commercial SMS, etc.) 1 2 9
B. You came across misleading or deceptive advertisements, statements or offers 1 2 9
[ASK C IF YES TO ITEM B]
C. You responded to an advertisement or offer that turned out to be misleading or deceptive 1 2 9
[ASK E IF YES TO ITEM D]
D. You came across fraudulent advertisements, statements or offers 1 2 9
[ASK E IF YES TO ITEM D]
E. You responded to an advertisement or offer that turned out to be fraudulent..... 1 2 9

TREND 2009

ASK ALL

Q9. 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/manufacturér1
- Yes – but I did not complain about it to the seller/provider/manufacturér2
- No3
- [DK/NA]9

TREND 2009

POSER A TOUS

**Q8. Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?
[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]**

- Oui1
- Non2
- [NSP/SR]9

- A. Vous êtes tombé(e) sur des publicités ou offres commerciales non-solicitées (démarchage téléphonique, spams, SMS commerciaux, etc.) 1 2 9
B. Vous êtes tombé(e) sur des publicités, des déclarations ou des offres mensongères ou trompeuses 1 2 9
[POSER C SI OUI A L'ITEM B]
C. Vous avez répondu à une publicité ou à une offre qui s'est avérée être mensongère ou trompeuse 1 2 9
D. Vous êtes tombé(e) sur des publicités, des déclarations ou offres frauduleuses 1 2 9
[POSER E SI OUI A L'ITEM D]
E. Vous avez répondu à une publicité ou à une offre qui s'est avérée être frauduleuse 1 2 9

TREND 2009

POSER A TOUS

Q9. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré des problèmes lorsque vous avez acheté quelque chose en (NOTRE PAYS) ?

- Oui - et je m'en suis plaint auprès du vendeur/fournisseur/fabricant1
- Oui - mais je ne m'en suis pas plaint auprès du vendeur/fournisseur/fabricant2
- Non3
- [NSP/SR]9

TREND 2009

[ASK IF Q9=1]

Q10A. In general, were you satisfied or not with the way your complaint(s) was (were) dealt with by the seller provider/manufacturer?

- Very satisfied4
- Fairly satisfied.....3
- Not very satisfied2
- Not at all satisfied.....1
- [DK/NA]9

TREND 2009

[ASK IF Q9=2]

Q10B. 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 encountered1
- The sums involved were too small2
- You did not know how or where to complain3
- 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]8
- [DK/NA]9

TREND 2009

[POSER SI Q9 = 1]

Q10A. D'une manière générale, étiez-vous satisfait(e) ou non de la façon dont le vendeur/fournisseur/fabricant 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

TREND 2009

[POSER SI Q9=2]

Q10B. 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 satisfaisant1
- Les sommes en jeu étaient trop petites2
- Vous ne saviez comment et où vous plaindre3
- 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]8
- [NSP/SR]9

TREND 2009

[ASK IF Q10A = 1 OR 2]

Q11. How did you proceed further?

[MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- You took no further action1
- You asked for the advice of a consumer association/consumer help desk.....2
- You asked for the advice of a lawyer3
- You brought the matter to an arbitration, mediation or conciliation body4
- 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

TREND 2009

[POSER SI Q10A = 1 OU 2]

Q11. Comment avez-vous procédé ?

[PLUSIEURS REPOSES POSSIBLES]

- Vous n'avez rien entrepris1
- Vous avez demandé conseil auprès d'une association/d'un service d'assistance aux consommateurs2
- Vous avez demandé conseil auprès d'un avocat.....3
- Vous avez soumis le cas à un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation4
- 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

TREND 2009

ASK ALL

Q12. For each of the following statements, please tell me if you agree or disagree with it. In (OUR COUNTRY)...

- Strongly agree1
- Agree.....2
- Disagree3
- 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

TREND 2009

POSER A TOUS

Q12. Pourriez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas avec chacune des propositions suivantes. En (NOTRE PAYS), ...

- Tout à fait d'accord1
- D'accord2
- Pas d'accord3
- Pas du tout d'accord4
- [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 (NOTRE PAYS) 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

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

TREND 2009

ASK ALL

Q13. Thinking about all non-food products currently on the market in (YOUR COUNTRY), do you think that ...?

- Essentially all products are safe1
- A small number of products are unsafe.....2
- A significant number of products are unsafe.....3
- [Depends on the product].....4
- [DK/NA]9

NEW

ASK ALL

Q14. And thinking about all food products currently on the market in (YOUR COUNTRY), do you think that ...?

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

MODIFIED 2009

ASK ALL

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

- Yes – a non-food product.....1
- Yes – a food product2
- YES, FOR BOTH3
- No.....4
- [DK/NA]9

A PRESENT J'AIMERAIS VOUS INTERROGER SUR UN SUJET DIFFERENT

TREND 2009

POSER A TOUS

Q13. Si vous pensez à tous les produits non-alimentaires actuellement sur le marché en (NOTRE PAYS), 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

NEW

POSER A TOUS

Q14. Et en pensant à tous les produits alimentaires actuellement sur le marché en (NOTRE PAYS), pensez-vous que ...?

- Pour l'essentiel, tous les produits alimentaires sont sûrs.....1
- Un petit nombre de produits alimentaires ne sont pas sûrs.....2
- Un nombre significatif de produits alimentaires ne sont pas sûrs3
- [Cela dépend du produit]4
- [NSP/SR]9

MODIFIED 2009

POSER A TOUS

Q15. Avez-vous déjà été personnellement touché par le rappel d'un produit du marché ?

- Oui - un produit non alimentaire1
- Oui - un produit alimentaire.....2
- OUI, POUR LES DEUX3
- Non.....4
- [NSP/SR]9

TREND 2009

[ASK IF Q15 IS "1" OR "2" OR "3"]

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 producer3
- You contacted the national public authorities.....4
- You contacted a consumer organisation.....5
- You took some other action6
- [Other].....7
- [DK/NA].....9

TREND 2009

[ASK IF Q15 IS "4" OR "9"]

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 options6
- [Other].....7
- [DK/NA].....9

TREND 2009

[POSER SI Q15 EST "1" OU "2" OU "3"]

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

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Vous n'avez rien entrepris.....1
- Vous avez contacté le détaillant/distributeur2
- Vous avez contacté le fabricant3
- Vous avez contacté les autorités publiques nationales4
- Vous avez contacté une organisation de consommateurs.....5
- Vous avez entrepris d'autres actions6
- [Autre]7
- [NSP/SR]9

TREND 2009

[POSER SI Q15 EST "4" OU "9"]

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

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Vous n'entreprendriez aucune action1
- Vous contacteriez le détaillant/distributeur2
- 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 mentionnées6
- [Autre]7
- [NSP/SR]9

TREND 2010

ASK ALL

Q17. Considering everything you bought last week; did the environmental impact of any product (or service) influence your choice?

- Yes1
- No.....2
- [DK/NA]9

TREND 2010

ASK ALL

Q18. If you consider environmental impact when purchasing product / service, where would you like the environmental impacts of products (or for services) to be displayed?

- No - I would not consider environmental impacts of products (or for services)1
- On the product (if not a service)2
- Displayed in the store / when it is sold to me3
- On the internet/homepage/website.....4
- [DK/NA]9

D1. Gender

[DO NOT ASK - MARK APPROPRIATE]

- [1] Male
- [2] Female

D2. How old are you?

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

TREND 2010

POSER A TOUS

Q17. En prenant en compte tout ce que vous avez acheté la semaine dernière, l'impact environnemental d'un produit (ou service) a-t-il influencé votre choix ?

- Oui1
- Non2
- [NSP/SR]9

TREND 2010

POSER A TOUS

Q18. Si vous prenez en compte l'impact environnemental lors de l'achat d'un produit / service, où souhaiteriez-vous que l'impact environnemental des produits (ou des services) figure ?

- Non - Je ne prendrais pas en compte les impacts environnementaux des produits (ou services)1
- Sur le produit (si pas un service)2
- Affiché dans le magasin / lorsqu'il m'est vendu3
- Sur Internet/page d'accueil/site web.....4
- [NSP/SR]9

D1. Sexe

[NE PAS DEMANDER - NOTER COMME APPROPRIE]

- [1] Homme
- [2] Femme

D2. Quel âge avez-vous?

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

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

[Write in THE AGE WHEN EDUCATION WAS TERMINATED]

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

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

[Noter l'âge de fin d'études]

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

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, fisherman11
 - owner of a shop, craftsman.....12
 - professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect,...).....13
 - manager of a company14
 - other15

- Employee

→ i.e. : - professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect).....21
 - general management, director or top management.....22
 - middle management.....23
 - Civil servant24
 - office clerk25
 - other employee (salesman, nurse, etc...).....26
 - other27

- Manual worker

→ i.e. : - supervisor / foreman (team manager, etc...).....31
 - Manual worker32
 - unskilled manual worker33
 - other34

- Without a professional activity

→ i.e. : - looking after the home41
 - student (full time)42
 - retired43
 - seeking a job.....44
 - other45

- [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
 - étudiant (temps plein) 42
 - retraité 43
 - demandeur d'emploi 44
 - autre 45

- [Refus] 99

D6. Would you say you live in a ...?

- metropolitan zone 1
- other town/urban centre 2
- rural zone 3
- [DK/NA] 9

D6. Diriez-vous que vous vivez ...?

- zone métropolitaine 1
- autre ville/centre urbain 2
- zone rurale 3
- [NSP/SR] 9

Flash EB Series #299

Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection

Conducted by
The Gallup Organisation, Hungary
upon the request of Directorate General
Mobility and Transport



Survey co-ordinated by
Directorate General Communication

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

THE GALLUP ORGANIZATION

Flash Eurobarometer Series
#299a

Attitudes towards cross-border trade and consumer protection

Survey conducted by The Gallup Organization
Hungary upon the request of Directorate-
General Justice, Freedom and Security



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

Survey details

This general population survey “*Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection*” (N° 299) was conducted for the European Commission, DG Health and Consumers. Flash Eurobarometer N° 299 was conducted together with Flash Eurobarometer N° 299a, which was commissioned by DG Justice, Freedom and Security.

Telephone interviews were conducted in each country, with the exception of the Bulgaria, the 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 28/09/2010 and the 2/10/2010 by the following institutes:

Belgium	BE	Gallup Europe	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Czech Republic	CZ	Focus Agency	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Denmark	DK	Hermelin	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Germany	DE	IFAK	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Estonia	EE	Saar Poll	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Greece	EL	Metroanalysis	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Spain	ES	Gallup Spain	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
France	FR	Effience3	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Ireland	IE	Gallup UK	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Italy	IT	Demoskopoea	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Cyprus	CY	CYMAR	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Latvia	LV	Latvian Facts	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Lithuania	LT	Baltic Survey	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Luxembourg	LU	Gallup Europe	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Hungary	HU	Gallup Hungary	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Malta	MT	MISCO	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Netherlands	NL	MSR	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Austria	AT	Spectra	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Poland	PL	Gallup Poland	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Portugal	PT	Consulmark	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Slovenia	SI	Cati d.o.o	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Slovakia	SK	Focus Agency	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Finland	FI	Norstat Finland Oy	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Sweden	SE	Hermelin	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
United Kingdom	UK	Gallup UK	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Bulgaria	BG	Vitoshia	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)
Romania	RO	Gallup Romania	(Interviews: 28/09/2010 - 2/10/2010)

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; in Estonia, Cyprus, Luxembourg and in Malta, 500 interviews were conducted. 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 EU27 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

	Total Interviews			
	Conducted	% of Total	EU27 weighted	% of Total (weighted)
Total	25139	100	25139	100
BE	1000	4.0	530	2.1
BG	1001	4.0	401	1.6
CZ	1000	4.0	531	2.1
DK	1005	4.0	267	1.1
DE	1010	4.0	4273	17.0
EE	525	2.1	69	0.3
EL	1000	4.0	577	2.3
ES	1003	4.0	2292	9.1
FR	1003	4.0	3113	12.4
IE	1010	4.0	207	0.8
IT	1011	4.0	3064	12.2
CY	501	2.0	39	0.2
LV	1003	4.0	118	0.5
LT	1003	4.0	172	0.7
LU	500	2.0	23	0.1
HU	1008	4.0	515	2.0
MT	500	2.0	20	0.1
NL	1001	4.0	808	3.2
AT	1005	4.0	422	1.7
PL	1005	4.0	1936	7.7
PT	1001	4.0	540	2.1
RO	1018	4.0	1100	4.4
SI	1001	4.0	104	0.4
SK	1014	4.0	273	1.1
FI	1001	4.0	264	1.0
SE	1002	4.0	456	1.8
UK	1008	4.0	3024	12.0

Questionnaires

- 1.
2. The institutes listed above translated the questionnaire in their respective national language(s).
- 3.

Tables of results

VOLUME A: COUNTRY BY COUNTRY

The VOLUME A tables present the European Union results country by country.

VOLUME B: RESPONDENTS' DEMOGRAPHICS

The VOLUME B tables present the European Union results with the following socio-demographic characteristics of respondents as breakdowns:

Volume B:

Sex (*Male, Female*)

Age (*15-24, 25-39, 40-54, 55 +*)

Subjective urbanisation (*Metropolitan zone, Other town/urban centre, Rural zone*)

Occupation (*Self-employed, Employee, Manual worker, Not working*)

Education (*-15, 16-20, 21+, Still in full time education*)

At least one cross-border purchase in the EU (*Yes, No*)

Feel adequately protected (*Yes, No*)

Has made a formal complaint (*Yes, No*)

Internet connection at home (*Yes, No*)

Experience with unfair commercial practices (*Yes, No*)

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 (NUTS)

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