

Flash Eurobarometer 300  
September-October 2010

Retailers' attitudes towards  
cross-border trade and consumer protection

Basic bilingual questionnaire

The GALLUP Organization

## FLASH 300 – CROSS BORDER 2010 DG SANCO

<b>SCREENERS</b>	
<b>B1.</b>	Does your company sell directly to final consumers?
	Yes ..... 1
	No ..... 2 <i>END INTERWIEV</i>
	[DK/NA] ..... 9
<b>B2.</b>	How many employees do you have in your company?
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Employees → <b>If less than 10, interview to be terminated</b>
	[DK/NA] ..... 999999
<b>DEMOS</b>	
<b>D1.</b>	In how many EU countries outside [YOUR COUNTRY] do you have subsidiaries or retail outlets?
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Countries [DK/NA] ..... 99
<b>D2.</b>	What was your companies' turnover in 2009?
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> €
	[DK/NA] ..... 999999999

<b>QUESTIONS FILTRES</b>	
<b>B1.</b>	Votre société vend-elle directement à des consommateurs finaux ?
	Oui ..... 1
	Non ..... 2 <i>CLORE L'ENTRETIEN</i>
	[NSP/SR] ..... 9
<b>B2.</b>	Combien d'employés avez-vous dans votre entreprise ?
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Employés → <b>Si moins de 10, clore l'entretien</b>
	[NSP/SR] ..... 999999
<b>DEMOS</b>	
<b>D1.</b>	En excluant [NOTRE PAYS], dans combien de pays de l'Union Européenne avez-vous des filiales ou des points de vente de détail ?
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pays [NSP/SR] ..... 99
<b>D2.</b>	Quel a été le chiffre d'affaires de votre entreprise en 2009 ?
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> €
	[NSP/SR] ..... 999999999

**D3. Which of the following sales channels do you use?**

[MULTIPLE ANSWER IS POSSIBLE]

In-premises sales .....	1
Internet .....	2
Phone .....	3
Post.....	4
Doorstep selling.....	5
Other out-of-premises channels .....	6
[DK/NA] .....	9

**D4. Which of the following product categories is the largest in your sales?**

[ONLY ONE ANSWER IS POSSIBLE]

Food and drinks .....	1
Clothing, footwear and accessories (including jewellery and cosmetics) .....	2
Furniture, furnishings and decoration (including do-it-yourself goods and maintenance products) .....	3
Household appliances, electronic goods and information technology goods .....	4
Leisure goods (ex. books, audiovisual material, toys...) .....	5
Cars, motor vehicles and parts .....	6
Other goods.....	7
Financial services.....	8
Telecommunications services .....	9
Energy or transport services .....	10
Hotels and restaurants .....	11
Other services.....	12
[DK/NA] .....	99

**D3. Le(s)quel(s) des canaux de vente suivant utilisez-vous ?**

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

Points de vente.....	1
Internet .....	2
Téléphone.....	3
Courrier .....	4
Vente directe à domicile .....	5
Autres canaux hors points de vente .....	6
[NSP/SR] .....	9

**D4. Laquelle des catégories de produits suivantes est la plus importante de vos ventes ?**

[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT]

Alimentation et boisson .....	1
Vêtements, chaussures et accessoires (y compris bijoux et cosmétiques) .....	2
Meubles, articles d'ameublement et de décoration (y compris produits de bricolage et produits d'entretien) .....	3
Appareils électroménagers, produits électroniques et de technologie de l'information .....	4
Loisirs (ex. livres, matériel audiovisuel, jouets ...).....	5
Voitures, véhicules et pièces automobiles .....	6
Autres marchandises.....	7
Services financiers .....	8
Services de télécommunication .....	9
Energie ou services de transport.....	10
Hôtels et restaurants.....	11
Autres services .....	12
[NSP/SR] .....	99

**D5. Besides [COUNTRY], to how many EU countries do you actively market/advertise to final consumers?**

[READ OUT – ONE ANSWER ONLY]

WRITE IN:

Countries (0 – 26)

[DK/NA] ..... 99

**D6. In how many EU languages are you currently prepared to carry out transactions with consumers?**

[READ OUT– ONE ANSWER ONLY]

In [COUNTRY] language only .....1

WRITE IN:

Languages

[DK/NA] .....9

#### MAIN QUESTIONNAIRE

#### CROSS BORDER SALES

#### ASK ALL

**A1. To how many EU countries do you currently make cross-border sales to final consumers?**

*“In our definition, a cross-border sale is a sale by phone, post or e-commerce or by a home visit to a final consumer (i.e. the general public) resident in a different EU Member State from that of the seller. The origin of the products sold is not relevant. Of prime importance is that the final customer is resident in a different EU country from the seller, when the transaction takes place. Sales in shops to people from another EU country, who are on holidays or on a shopping trip, do not qualify as cross-border transactions.”*

I sell only to consumers in my own country ..... 0

Countries

[DK/NA] ..... 99

**D5. En excluant [PAYS], dans combien de pays de l’Union Européenne commercialisez-vous/faites-vous de la publicité activement auprès des consommateurs finaux ?**

[LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

NOTER:

Pays (0 – 26)

[NSP/SR] ..... 99

**D6. Dans combien de langues de l’Union Européenne êtes-vous actuellement préparés à réaliser des transactions avec les consommateurs ?**

[LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

en [COUNTRY] langues uniquement ..... 1

NOTER:

Langues

[NSP/SR] ..... 9

#### QUESTIONNAIRE PRINCIPAL

#### VENTES TRANSFRONTALIERES

#### POSER A TOUS

**A1. Dans combien de pays de l’Union Européenne effectuez-vous actuellement des ventes transfrontalières auprès de consommateurs finaux ?**

*“Dans notre définition, une vente transfrontalière est une vente par téléphone, voie postale, commerce électronique ou visite à domicile auprès d’un consommateur final (c-à-d grand public) résidant dans un pays de l’Union Européenne différent de celui du vendeur. L’origine des produits vendus n’a pas d’importance. Ce qui importe le plus est que le consommateur final soit résidant dans un pays de l’Union Européenne différent de celui du vendeur quand la transaction a lieu. Les ventes en magasins à des personnes d’un autre pays de l’Union Européenne, qui sont en vacances ou qui font leurs courses ne sont pas qualifiées de ventes transfrontalières.”*

Je vends uniquement à des consommateurs dans mon propre pays ..... 0

Pays

[NSP/SR] ..... 99

**ASK ALL**

A2. Please indicate an estimate of the percentage of your total turnover from:

## A. E-commerce/internet sales

%  
 [NOT APPLICABLE - -] .....888  
 [DK/NA] .....999

## B. Other distance sales (by phone, by post, by home-visit)

%  
 [NOT APPLICABLE - -] ..... 888  
 [DK/NA] ..... 999

**[IF THE ANSWER IS OTHER THAN "000" OR "888" OR "999" IN A2\_A.]**

A3. Of the total value of your E-COMMERCE/INTERNET SALES, can you estimate the percentage to consumers living in other EU countries?

%  
 [NOT APPLICABLE - No internet sales].....888  
 [DK/NA] .....999

**[IF THE ANSWER IS OTHER THAN "000" OR "888" OR "999" IN A2\_B.]**

A4. Now, summing up, can you estimate what percentage of your total sales to final consumers by phone, post, e-commerce and home-visit are cross-border sales to EU countries?

-    %  
 - [NOT APPLICABLE - No remote sales to consumers located in a different country].....888  
 - [DK/NA] .....999

**POSER A TOUS**

A2. Veuillez indiquer une estimation du pourcentage de votre chiffre d'affaires total en provenance de:

## A. Ventes via Commerce électronique / Internet

%  
 [NON APPLICABLE - -] ..... 888  
 [NSP/SR] ..... 999

## B. Autres ventes à distance (par téléphone, par courrier, par visite à domicile)

%  
 [NON APPLICABLE - -] ..... 888  
 [NSP/SR] ..... 999

**[SI LA RÉPONSE EST AUTRE QUE "000" OU "888" OU "999" EN A2\_A.]**

A3. Sur la valeur totale de vos VENTES VIA COMMERCE ELECTRONIQUE/INTERNET, pouvez-vous estimer le pourcentage que représentent ces ventes auprès de consommateurs vivant dans d'autres pays de l'Union Européenne?

%  
 [NON APPLICABLE - Pas de ventes par Internet] .....888  
 [NSP/SR] .....999

**[SI LA REPONSE EST AUTRE QUE "000" OU "888" OU "999" EN A2\_B.]**

A4. Maintenant, pour résumer, pouvez-vous estimer le pourcentage de vos ventes totales réalisées par téléphone, voie postale, commerce électronique et visite à domicile effectuées auprès de consommateurs finaux étant des ventes transfrontalières vers des pays de l'Union Européenne?

%  
 [NON APPLICABLE - Pas de vente à distance auprès de consommateurs situés dans un pays différent] ..... 888  
 [NSP/SR] ..... 999

**MEASURES TO FACILITATE CROSS BORDER SALES**

**ASK ALL**

A5. If the provisions of the laws regulating transactions with consumers were the same throughout the 27 Member States to how many EU countries would you be interested in making cross-border sales to final consumers?

None, we have no interest in cross-border sales .....0  
[ ] [ ] Countries  
[DK/NA] .....99

**INFORMATION AND AWARENESS OF LEGAL OBLIGATIONS TOWARD CONSUMERS**

**ASK ALL**

A6. How well informed are you about your legal obligations towards consumers arising from consumer legislation in your country?

By consumer legislation we mean legislation dealing with the economic interests of consumers which does not include product safety. When questions relate to product safety, it will be explicitly stated.

Fully informed .....1  
Well informed .....2  
Not well informed .....3  
Not informed at all .....4  
[DK/NA] .....9

**MESURES POUR FACILITER LES VENTES TRANSFRONTALIÈRES**

**POSER A TOUS**

A5. Si les dispositions des lois régissant les transactions avec les consommateurs étaient les mêmes au sein des 27 pays membres de l'Union Européenne, dans combien d'Etats Membres de l'UE seriez-vous intéressé de réaliser des ventes transfrontalières auprès de consommateurs finaux ?

Aucun, nous ne sommes pas intéressés par les ventes transfrontalières... 0  
[ ] [ ] Pays  
[NSP/SR] ..... 99

**INFORMATION ET CONNAISSANCE RELATIVES AUX OBLIGATIONS VIS A VIS DES CONSOMMATEURS**

**POSER A TOUS**

A6. Dans quelle mesure êtes-vous bien informé de vos obligations légales vis à vis des consommateurs qui sont apparues dans la législation de votre pays sur la protection du consommateur?

Par législation sur la protection du consommateur, nous entendons ici la législation relative aux intérêts économiques des consommateurs qui ne comprend pas la sécurité des produits. Lorsque les questions concerneront la sécurité des produits, cela vous sera indiqué explicitement.

Parfaitement informé ..... 1  
Bien informé ..... 2  
Pas bien informé..... 3  
Pas du tout informé..... 4  
[NSP/SR] ..... 9

**ASK ALL**

A7. How well informed are you about the legislation on product safety?

Fully informed .....	1
Well informed .....	2
Not well informed .....	3
Not informed at all .....	4
Not relevant because you don't sell products.....	8
[DK/NA] .....	9

**ASK ALL**

A9. How well informed are you about the legislation on food safety?

Fully informed .....	1
Well informed .....	2
Not well informed .....	3
Not informed at all .....	4
Not relevant because you don't sell food products .....	8
[DK/NA] .....	9

**ASK ALL**

A10. Do you know where you can find or get relevant information and advice about consumer legislation either regarding your own country or other EU countries?

[READ OUT– MULTIPLE ANSWER IS POSSIBLE]

Yes, with regard to legislation in my own country .....	1
Yes, with regard to legislation in other EU countries .....	2
[Yes, mentioned the European Consumer Centre specifically] .....	3
No, neither for my country nor for other EU countries .....	4
[DK/NA] .....	9

**POSER A TOUS**

A7. Dans quelle mesure êtes vous bien informé sur la législation concernant la sécurité des produits ?

Parfaitement informé .....	1
Bien informé .....	2
Pas bien informé .....	3
Pas du tout informé.....	4
Pas pertinent car vous ne vendez pas de produits.....	8
[NSP/SR] .....	9

**POSER A TOUS**

A9. Dans quelle mesure êtes-vous bien informé sur la législation concernant la sécurité alimentaire ?

Parfaitement informé .....	1
Bien informé .....	2
Pas bien informé .....	3
Pas du tout informé.....	4
Pas pertinent car vous ne vendez pas de produits alimentaires .....	8
[NSP/SR] .....	9

**POSER A TOUS**

A10. Savez-vous où vous pouvez trouver des informations pertinentes et des conseils concernant la réglementation sur la protection du consommateur dans votre pays ou dans les autres pays de l'Union Européenne ?

[LIRE– PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

Oui, en ce qui concerne la législation dans mon propre pays .....	1
Oui, en ce qui concerne la législation dans d'autres pays de l'Union Européenne .....	2
[Oui, a cité spécifiquement le Centre Européen des Consommateurs] .....	3
Non, ni pour mon pays ni pour d'autres pays de l'Union Européenne .....	4
[NSP/SR] .....	9

A10b. If the provisions of the laws regulating transactions with consumers were the same throughout the 27 member states of the EU do you think that the level of your cross-border sales would ...

[READ OUT– ONE ANSWER ONLY]

- Increase a lot .....4
- Increase a little .....3
- Decrease a little .....2
- Decrease a lot .....1
- [Would not change] .....8
- [DK/NA] .....9

A10b. Si les dispositions des lois régissant les transactions avec les consommateurs étaient les mêmes au sein des 27 pays membres de l'Union Européenne, pensez-vous que le niveau de vos ventes transfrontalières serait...

[LIRE– UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Augmenterait beaucoup ..... 4
- Augmenterait un peu ..... 3
- Diminuerait un peu ..... 2
- Diminuerait beaucoup ..... 1
- [Ne changerait pas] ..... 8
- [NSP/SR] ..... 9

**KNOWLEDGE OF CONSUMER LEGISLATION  
SPLIT BALLOT**

[IF COUNTRY= FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI]

A11\_a. The cooling off period is the legal right of a consumer to return a product purchased on the internet, phone or post within a certain period without paying a penalty. What is the length of the cooling-off period in your country? Please state your reply in CALENDAR days

- Calendar days
- [DK/NA] .....999

**CONNAISSANCE DE LA LEGISLATION SUR LA CONSOMMATION  
SPLITER L' ECHANTILLON**

[S'IL S'AGIT DES PAYS= FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI]

A11\_a. Le délai de réflexion est le droit légitime du consommateur lui permettant de renvoyer un produit acheté sur internet, par téléphone ou par courrier dans un certain délai sans avoir à payer de frais. Quelle est la durée de la période de réflexion dans votre pays ? Veuillez indiquer votre réponse en jours CALENDAIRES

- Jours calendaires
- [NSP/SR] ..... 999

[IF COUNTRY= AT, BE, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO]

A11\_b. The cooling off period is the legal right of a consumer to return a product purchased on the internet, phone or post within a certain period without paying a penalty. What is the length of the cooling-off period in your country? Please state your reply in WORKING days.

- Working days
- [DK/NA] .....999

[S'IL S'AGIT DES PAYS= AT, BE, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO]

A11\_b. Le délai de réflexion est le droit légal du consommateur à retourner un produit acheté sur internet, par téléphone ou par courrier dans un certain délai sans avoir à payer une pénalité. Quelle est la durée de la période de réflexion dans votre pays ? Veuillez indiquer votre réponse en jours OUVRABLES

- jours ouvrables
- [NSP/SR] ..... 999



**IF COUNTRY=DE**

A11\_c. The cooling off period is the legal right of a consumer to return a product purchased on the internet, phone or post within a certain period without paying a penalty. What is the length of the cooling-off period in your country? Please state your reply in WEEKS.

[ ][ ][ ] Weeks  
[DK/NA] .....999

**[ASK ALL COUNTRIES EXCEPT UK]**

A12\_a. Please complete the following statement correctly. "The consumer has the right to ask for a defective product to be repaired..."

Within 1 year from the date of the original purchase or .....1  
Within 2 years from the date of the original purchase or .....2  
Within minimum 2 years from the date of the original  
purchase and longer for some specific products .....3  
[None of the above] .....4  
[DK/NA] .....9

**[ASK IN UK, EXCEPT SCOTLAND AND IE]**

A12\_b1. Please complete the following statement correctly. "The consumer has the right to ask for a defective product to be repaired..."

Within 1 year from the date of the original purchase or .....1  
Within minimum 2 years from the date of the original  
purchase and longer for some specific products or .....2  
Within 6 years from the date of the original purchase .....3  
[None of the above] .....4  
[DK/NA] .....9

**UNIQUEMENT SI LE PAYS CONCERNE EST=DE**

A11\_c. Le délai de réflexion est le droit légal du consommateur à retourner un produit acheté sur internet, par téléphone ou par courrier dans un certain délai sans avoir à payer une pénalité. Quelle est la durée de la période de réflexion dans votre pays ? Veuillez bien répondre par SEMAINES.

[ ][ ][ ] Semaines  
[NSP/SR] ..... 999

**[A DEMANDER A TOUS LES PAYS HORS ROYAUME-UNI]**

A12\_a. Veuillez compléter l'affirmation suivante correctement ? "Le consommateur a le droit de demander qu'un produit défectueux soit réparé ...

sous 1 an à compter de la date de l'achat d'origine ou ..... 1  
Sous 2 ans à compter de la date de l'achat d'origine ou ..... 2  
Sous minimum 2 ans à compter de la date de l'achat d'origine et plus  
pour certains produits spécifiques ..... 3  
[Aucune des réponses ci-dessus] ..... 4  
[NSP/SR] ..... 9

**[A DEMANDER AU ROYAUME UNI, HORS ECOSSE ET IRLANDE]**

A12\_b1. Veuillez compléter l'affirmation suivante correctement ? "Le consommateur a le droit de demander qu'un produit défectueux soit réparé ...

sous 1 an à compter de la date de l'achat d'origine ou ..... 1  
Sous minimum 2 ans à compter de la date de l'achat d'origine et plus  
pour certains produits spécifiques ..... 2  
Sous 6 ans à compter de la date de l'achat d'origine ..... 3  
[Aucune des réponses ci-dessus] ..... 4  
[NSP/SR] ..... 9

**[ASK IN SCOTLAND ONLY]**

A12\_b2. Please complete the following statement correctly. "The consumer has the right to ask for a defective product to be repaired..."

- Within 1 year from the date of the original purchase or .....1
- Within minimum 2 years from the date of the original purchase and longer for some specific products or .....2
- Within 5 years from the date of the original purchase .....3
- [None of the above] .....4
- [DK/NA] .....9

**ASK ALL**

A13. I will read 4 statements about legislation in our country concerning commercial practices. There are prohibited and non-prohibited practices. For each statement, could you please indicate if it is prohibited or not?

- Prohibited.....1
- Not prohibited.....2
- [DK/NA] .....9

- A. To include an invoice or a similar document seeking payment in marketing material. .... 1 2 9
- B. To advertise products at a very low price compared to other offers without having a reasonable quantity of products for sale..... 1 2 9
- C. To make exaggerated statements in an advertisement.. .... 1 2 9
- D. To describe a product as 'free' although it is only freely available to customers calling a premium rate phone number.. .... 1 2 9

**[A DEMANDER UNIQUEMENT EN ECOSSE]**

A12\_b2. Veuillez compléter l'affirmation suivante correctement ? "Le consommateur a le droit de demander qu'un produit défectueux soit réparé ...

- sous 1 an à compter de la date de l'achat d'origine ou ..... 1
- Sous minimum 2 ans à compter de la date de l'achat d'origine et plus pour certains produits spécifiques ..... 2
- Sous 5 ans à compter de la date de l'achat d'origine ..... 3
- [Aucune des réponses ci-dessus]..... 4
- [NSP/SR] ..... 9

**POSER A TOUS**

A13. Je vais vous lire 4 déclarations portant sur la législation dans notre pays concernant les pratiques commerciales. Il y a des pratiques interdites et autorisées. Pour chaque déclaration, pourriez-vous indiquer s'il vous plait si elle est interdite ou non?

- Interdit..... 1
- Autorisé ..... 2
- [NSP/SR] ..... 9

- A. Inclure une facture ou un document similaire demandant un paiement dans la documentation marketing. .... 1 2 9
- B. Faire de la publicité pour des produits vendus à un prix très bas comparé à d'autres offres sans avoir une quantité raisonnable de produits à vendre.. .... 1 2 9
- C. Faire des déclarations exagérées dans une publicité..... 1 2 9
- D. Décrire un produit comme étant "gratuit" même s'il est disponible gratuitement uniquement pour les clients appelant un numéro de téléphone surtaxé.. .... 1 2 9

**ASK ALL**

A14. I will read 4 statements about legislation in your country concerning product safety. There are true and false statements. For each statement, could you please indicate if it is true or false?

- True .....1
- False .....2
- [Not relevant because we do not sell products] .....8
- [DK/NA] .....9

- A. Upon the authorities' request, retailers must cooperate with the authorities to prevent risks posed by products which they supplied..... 1 2 8 9
- B. Retailers must not place unsafe product on the market..... 1 2 8 9
- C. Retailers must immediately recall unsafe products from their customers ..... 1 2 8 9
- D. Retailers must be able to present technical documentation on the safety aspects of the products they sell ..... 1 2 8 9

**POSER A TOUS**

A14. Je vais vous lire 4 déclarations portant sur la législation de votre pays concernant la sécurité des produits. Il y a des déclarations vraies et fausses. Pour chaque déclaration, pourriez-vous indiquer s'il vous plait si celle-ci est vraie ou fausse ?

- Vraie ..... 1
- Fausse ..... 2
- [Pas pertinent car nous ne vendons pas de produits] ..... 8
- [NSP/SR] ..... 9

- A. À la demande des autorités, les détaillants doivent collaborer avec les autorités pour prévenir les risques posés par des produits qu'ils fournissent. .... 1 2 8 9
- B. Les détaillants ne doivent pas mettre des produits non sûrs sur le marché. .... 1 2 8 9
- C. Les détaillants doivent immédiatement rappeler les produits dangereux auprès de leurs clients. .... 1 2 8 9
- D. Les détaillants doivent pouvoir présenter de la documentation technique sur les aspects de sécurité des produits qu'ils vendent..... 1 2 8 9

**ASK ALL**

A14bis. I will read 4 statements about legislation in your country concerning food safety. There are true and false statements. For each statement, could you please indicate if it is true or false?

True .....1  
 False .....2  
 [Not relevant because we do not sell food products] .....8  
 [DK/NA] .....9

- A. All businesses selling food to final consumers are responsible for its safety. .... 1 2 8 9  
 B. All businesses selling food to final consumer must be able to identify and trace back all their suppliers..... 1 2 8 9  
 C. All businesses selling food to final consumers must have in place and implement HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) procedures for risk containment purposes. .... 1 2 8 9  
 D. The presence of an allergen in food must be highlighted through a special warning on the label..... 1 2 8 9

**COMPLIANCE WITH CONSUMER LEGISLATION****ASK ALL**

A15. In the past twelve months, have you come across fraudulent advertisements, statements or offers made by your competitors?

Yes, on several occasions .....1  
 Yes, once or twice .....2  
 No .....3  
 [DK/NA] .....9

**POSER A TOUS**

A14bis. Je vais vous lire 4 déclarations portant sur la législation de votre pays concernant la sécurité alimentaire. Il y a des déclarations vraies et fausses. Pour chaque déclaration, pourriez-vous indiquer si celle-ci est vraie ou fausse ?

Vraie ..... 1  
 Fausse..... 2  
 [Non concerné car ne vends pas de produits alimentaires] ..... 8  
 [NSP/SR] ..... 9

- A. Toutes les entreprises qui vendent des denrées alimentaires à des consommateurs finaux sont responsables de leur sécurité..... 1 2 8 9  
 B. Toutes les entreprises qui vendent des denrées alimentaires à des consommateurs finaux doivent être en mesure d'identifier et de retracer l'ensemble de leurs fournisseurs. .... 1 2 8 9  
 C. Toutes les entreprises qui vendent des denrées alimentaires à des consommateurs finaux doivent avoir mis en place et appliquer des procédures ARMPC (Analyse des Risques et Maîtrise des Points Critiques ) dans un but de limiter les risques. .... 1 2 8 9  
 D. La présence d'un allergène dans l'alimentation doit être mise en évidence grâce à une mise en garde spéciale sur l'étiquette ..... 1 2 8 9

**CONFORMITÉ AVEC LA LÉGISLATION SUR LA CONSOMMATION****POSER A TOUS**

A15. Au cours des douze derniers mois, avez-vous été confronté a des publicités , des affirmations ou des offres frauduleuses faites par vos concurrents ?

Oui, à plusieurs occasions ..... 1  
 Oui, une ou deux fois..... 2  
 Non ..... 3  
 [NSP/SR] ..... 9

**ASK ALL**

A16. In the past twelve months, have you come across misleading or deceptive advertisements, statements or offers made by your competitors?  
Misleading or deceptive advertisements are advertisements which contain false information or present factually correct information in a misleading manner about the goods or services to be sold.

- Yes, on several occasions .....1
- Yes, once or twice .....2
- No .....3
- [DK/NA] .....9

**ASK ALL**

A17. In the past twelve months, are you aware that your competitors knowingly sold any unsafe products?  
By unsafe products, we mean consumer products, not industrial or food products which do not comply with safety standards.

- Yes, on several occasions .....1
- Yes, once or twice .....2
- No .....3
- Not relevant because I don't sell products .....4
- [DK/NA] .....9

**POSER A TOUS**

A16. Au cours des douze derniers mois, avez-vous trouvé des publicités, des affirmations ou des offres mensongères ou trompeuses faites par vos concurrents ?  
Les publicités mensongères ou trompeuses sont celles qui contiennent de fausses informations ou présentent des informations exactes dans une manière trompeuse sur les produits ou services à vendre.

- Oui, à plusieurs occasions ..... 1
- Oui, une ou deux fois..... 2
- Non ..... 3
- [NSP/SR] ..... 9

**POSER A TOUS**

A17. Au cours des douze derniers mois, avez-vous appris que vos concurrents vendaient sciemment des produits non sûrs ?  
Par produits dangereux, nous entendons les produits de consommation, et non pas les produits industriels ou alimentaires qui ne répondent pas aux normes de sécurité.

- Oui, à plusieurs occasions ..... 1
- Oui, une ou deux fois..... 2
- Non ..... 3
- Pas pertinent car je ne vends pas de produits ..... 4
- [NSP/SR] ..... 9

**ASK ALL**

A18. Now, thinking about all legislation dealing with the economic interests of consumers, please say whether you strongly agree, agree, disagree or strongly disagree with the following statements.

Let me confirm once more that all responses are strictly anonymous.

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

- A. You comply with consumer legislation..... 1 2 3 4 9
- B. Your competitors comply with consumer legislation ..... 1 2 3 4 9

**POSER A TOUS**

A18. Maintenant, en pensant à l'ensemble de la législation portant sur les intérêts économiques des consommateurs, veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les déclarations suivantes.

Permettez-moi de confirmer une fois de plus que toutes les réponses sont strictement anonymes.

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

- A. Vous vous conformez à la législation sur la protection du consommateur.. .....1 2 3 4 9
- B. Vos concurrents se conforment à la législation sur la protection du consommateur .....1 2 3 4 9

**ASK ALL**

A19. In relation to consumer legislation, did any of the following take place in the past two years?

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

**IF COUNTRY IS NOT AT OR DE**

A\_1. You were contacted by the consumer authorities in the context of an inspection concerning your national sales ..... 1 2 9

**IF COUNTRY IS AT OR DE**

A\_2 You were contacted by the consumer authorities or by consumer organisations in the context of an inspection concerning your national sales ..... 1 2 9

**IF COUNTRY IS NOT AT OR DE**

B\_1. One of your competitors has been the subject of an inspection by the consumer authorities. .... 1 2 9

**IF COUNTRY IS AT OR DE**

B\_2. One of your competitors has been the subject of an inspection by the consumer authorities or by consumer organisations..... 1 2 9

**ASK ALL**

C. You have been informed by the consumer authorities (or by consumer organisations) that they consider you are breaching consumer legislation. For example, in a meeting or telephone call with an official, by sending you a letter or email notifying non-compliance with legislation, by taking you to court, or through an injunction. .... 1 2 9

**ASK ALL**

D. One of your competitors has been informed by the consumer authorities (or by consumer organisations) that they consider that they are breaching consumer legislation. .... 1 2 9

**POSER A TOUS**

A19. En ce qui concerne la législation sur la protection du consommateur, est-ce que l'un des événements suivants a eu lieu au cours des deux dernières années ?

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

**SI LE PAYS N'EST PAS AT OU DE**

A\_1. Vous avez été contacté par les autorités de protection des consommateurs dans le cadre d'une inspection concernant vos ventes nationales..... 1 2 9

**SI LE PAYS EST AT OU DE**

A\_2 Vous avez été contacté par les autorités du consommateur ou par des organismes du consommateur dans le contexte d'une inspection au sujet de vos ventes nationales ..... 1 2 9

**SI LE PAYS N'EST PAS AT OU DE**

B\_1. L'un de vos concurrents a fait l'objet d'un contrôle par les autorités de protection des consommateurs. .... 1 2 9

**SI LE PAYS EST AT OU DE**

B\_2. Un de vos concurrents a été le sujet d'une inspection par les autorités du consommateur ou par des organismes du consommateur.. 1 2 9

**POSER A TOUS**

C. Vous avez été informé par les autorités de réglementation des consommateurs (ou par des organismes de défense des consommateurs), qu'ils considèrent que vous avez enfreint la réglementation concernant la protection des consommateurs. Par exemple, dans une réunion ou lors d'un appel téléphonique avec un officiel, en vous envoyant une lettre ou un e-mail notifiant une non-conformité avec la législation, en vous faisant un procès, ou par le biais d'une injonction.. .... 1 2 9

**POSER A TOUS**

D. Un de vos concurrents a été informé par les autorités de protection des consommateurs (ou par des organismes de protection des consommateurs), qu'ils considèrent qu'il a enfreint la législation sur la protection du consommateur.. .... 1 2 9

**ASK ALL**

F. You have learned through the media about a breach of consumer legislation in your market. .... 1 2 9

**IF COUNTRY IS NOT AT OR DE**

G\_1. You were contacted by the consumer authorities in the context of a inspection concerning your cross-border sales ..... 1 2 9

**IF COUNTRY IS AT OR DE**

G\_2. You were contacted by the consumer authorities or by consumer organisations in the context of a inspection concerning your cross-border sales ..... 1 2 9

**ASK ALL**

H. You were contacted by an European Consumer Centre concerning a specific consumer complaint ..... 1 2 9

**ASK ALL**

**A20. In relation to product safety, did any of the following take place in your firm the past two years?**

Yes ..... 1  
 No ..... 2  
 [NOT RELEVANT, DON'T SELL PRODUCTS] ..... 8  
 [DK/NA] ..... 9

You received consumer complaints about the safety of any of the products you sold ..... 1 2 8 9  
 The authorities checked the safety of any of the products you were selling ..... 1 2 8 9  
 The authorities asked you to withdraw or recall any of the products you were selling ..... 1 2 8 9  
 The authorities asked you to issue a public warning about the safety of any of the products you were selling ..... 1 2 8 9  
 You, as a retailer, carried out any tests to make sure that any of the products you were selling were safe ..... 1 2 8 9  
 Other action (spontaneous) ..... 1 2 8 9

**POSER A TOUS**

F. Vous avez appris par les médias qu'il y avait une violation de la réglementation sur la protection des consommateurs sur votre marché.. ..... 1 2 9

**SI LE PAYS N'EST PAS AT OU DE**

G\_1. Vous avez été contacté par les autorités de protection des consommateurs dans le cadre d'une inspection concernant vos ventes transfrontalières..... 1 2 9

**SI LE PAYS EST AT OU DE**

G\_2. Vous avez été contacté par les autorités du consommateur ou par des organismes du consommateur dans le contexte d'une inspection au sujet de vos ventes frontalières ..... 1 2 9

**POSER A TOUS**

H. Vous avez été contacté par un Centre Européen des Consommateurs concernant une plainte de consommateur spécifique . 1 2 9

**POSER A TOUS**

**A20. En ce qui concerne la sécurité des produits, est-ce que l'une des situations suivantes s'est produite dans votre entreprise au cours des deux dernières années ?**

Oui ..... 1  
 Non ..... 2  
 [PAS PERTINENT, NE VEND PAS DE PRODUITS] ..... 8  
 [NSP/SR] ..... 9

Vous avez reçu des plaintes de consommateurs sur la sécurité d'un des produits que vous vendiez ..... 1 2 8 9  
 Les autorités ont vérifié la sécurité de l'un des produits que vous vendiez ..... 1 2 8 9  
 Les autorités vous ont demandé de retirer ou de rappeler des produits que vous vendiez..... 1 2 8 9  
 Les autorités vous ont demandé d'émettre un avertissement public concernant la sécurité de l'un des produits que vous vendiez ..... 1 2 8 9  
 Vous avez, en tant que détaillant, conduit des tests afin d'être certain que les produits que vous vendiez étaient sûrs. .... 1 2 8 9  
 Autre action (spontané) ..... 1 2 8 9



**ASK ALL**

**A21. The following statements relate to monitoring compliance with consumer and product safety legislation. Please say whether you strongly agree, agree, disagree or strongly disagree with the following statements.**

- Strongly agree .....1
- Agree .....2
- Disagree.....3
- Strongly disagree.....4
- [NOT RELEVANT, DON'T SELL PRODUCTS] .....8
- [DK/NA] .....9

The public authorities actively monitor and ensure compliance with consumer legislation in my sector in my country..... 1 2 3 4 8 9

The public authorities actively monitor and ensure compliance with product safety legislation in my sector in my country. .... 1 2 3 4 8 9

The public authorities actively monitor and ensure compliance with food safety legislation in my sector in my country. .... 1 2 3 4 8 9

Consumer NGOs actively monitor compliance with consumer legislation in my sector in my country. .... 1 2 3 4 8 9

The self-regulatory bodies actively monitor respect of codes of conducts or codes of practice in my sector in my country. .... 1 2 3 4 8 9

The media regularly report on businesses which do not respect consumer legislation. .... 1 2 3 4 8 9

I changed my commercial practices as a result of a media story. .... 1 2 3 4 8 9

**POSER A TOUS**

**A21. Les phrases suivantes portent sur le contrôle du respect de la législation sur la sécurité des produits et la protection des consommateurs. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les déclarations suivantes.**

- Tout à fait d'accord ..... 1
- D'accord..... 2
- Pas d'accord ..... 3
- Pas du tout d'accord..... 4
- [PAS PERTINENT, NE VEND PAS DE PRODUITS] ..... 8
- [NSP/SR] ..... 9

Les pouvoirs publics surveillent activement et assurent le respect de la réglementation sur la protection du consommateur dans mon secteur, dans mon pays. ....1 2 3 4 8 9

Les autorités publiques surveillent activement et assurent la conformité avec la réglementation sur la sécurité des produits dans mon secteur, dans mon pays. ....1 2 3 4 8 9

Les autorités publiques surveillent activement et assurent le respect de la législation sur la sécurité alimentaire dans mon secteur, dans mon pays. 1 2 3 4 8 9

Les ONG de consommateurs surveillent activement le respect de la législation sur la protection du consommateur dans mon secteur, dans mon pays. ....1 2 3 4 8 9

Les organismes autorégulateurs surveillent activement le respect des codes de conduite ou codes de déontologie dans mon secteur, dans mon pays. ....1 2 3 4 8 9

Les médias font régulièrement des reportages sur les entreprises qui ne respectent pas la législation sur la protection des consommateurs. 1 2 3 4 8 9

J'ai changé mes pratiques commerciales à la suite d'une histoire parue dans les médias. ....1 2 3 4 8 9

**REDRESS****ASK ALL EXCEPT FINLAND**

A22a. In the past two years, have you used Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms (i.e. arbitrators, mediators, ombudsmen, conciliation bodies, consumer complaints boards, other out-of-court dispute resolution bodies) to settle disputes with customers? (multiple answers possible)

- No, and I do not know any of those mechanisms .....1
- No, but I know some ADR mechanisms.....2
- No, but I am member of an ADR body .....3
- Yes, I have used ADR mechanisms .....4
- Yes, I regularly use those mechanisms.....5
- Yes, through the ADR body I am a member of.....6
- [DK/NA] .....9

**ASK IN FINLAND ONLY**

A22b. In the past two years, have you used Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms (i.e. Consumer Disputes Boards, arbitrators, mediators, ombudsmen, conciliation bodies, consumer complaints boards, other out-of-court dispute resolution bodies) to settle disputes with customers? (multiple answers possible)

- No, and I do not know any of those mechanisms .....1
- No, but I know some ADR mechanisms.....2
- No, but I am member of an ADR body .....3
- Yes, I have used ADR mechanisms .....4
- Yes, I regularly use those mechanisms.....5
- Yes, through the ADR body I am a member of.....6
- [DK/NA] .....9

**REDRESSEMENT****[A DEMANDER A TOUS LES PAYS HORS FINLANDE]**

A22a. Au cours des deux dernières années, avez-vous déjà eu recours à des Modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) (c-à-d arbitres, médiateurs, organismes de commission d'enquêtes, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable) afin de résoudre les conflits avec des consommateurs ? (Plusieurs réponses possibles)

- Non, et je ne connais aucun de ces mécanismes ..... 1
- Non, mais je connais certains mécanismes MARC ..... 2
- Non, mais je suis membre d'un organisme MARC ..... 3
- Oui, j'ai utilisé des mécanismes MARC..... 4
- Oui, j'utilise régulièrement ces mécanismes..... 5
- Oui, en passant par l'organisme MARC dont je suis membre ..... 6
- [NSP/SR] ..... 9

**A DEMANDER UNIQUEMENT EN FINLANDE**

A22b. Au cours des deux dernières années, avez-vous déjà eu recours à des Modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) (c.-à-d. litiges de consommation conseils, arbitres, médiateurs, organismes de commission d'enquêtes, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable) afin de résoudre les conflits avec des consommateurs ? (Plusieurs réponses possibles)

- Non, et je ne connais aucun de ces mécanismes ..... 1
- Non, mais je connais certains mécanismes MARC ..... 2
- Non, mais je suis membre d'un organisme MARC ..... 3
- Oui, j'ai utilisé des mécanismes MARC..... 4
- Oui, j'utilise régulièrement ces mécanismes..... 5
- Oui, en passant par l'organisme MARC dont je suis membre ..... 6
- [NSP/SR] ..... 9

**A23. Would you prefer to settle a dispute with a group of consumers over the same problem through ...?**

ONLY ONE ANSWER IS POSSIBLE

- Individual ADR or .....1
- Collective ADR or .....2
- Individual court proceedings or .....3
- Collective court proceedings? .....4
- [DK/NA] .....9

**OTHER  
ASK ALL**

**A25. Thinking about all non-food products currently on the market in your country, do you think that...?**

[ONLY ONE ANSWER IS POSSIBLE]

- Essentially all products are safe .....1
- A small number of products are unsafe .....2
- A significant number of products are unsafe .....3
- Not relevant because we do not sell non-food products.....8
- [DK/NA] .....9

**ASK ALL**

**A26. Thinking about all food products currently on the market in your country, do you think that...?**

[ONLY ONE ANSWER IS POSSIBLE]

- Essentially all products are safe .....1
- A small number of products are unsafe .....2
- A significant number of products are unsafe .....3
- Not relevant because we do not sell food products .....8
- [DK/NA] .....9

**A23. Préférez-vous régler un différend avec un groupe de consommateurs sur le même problème par le biais...?**

UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT

- d'ADR individuels ou ..... 1
- d'ADR collectifs ou ..... 2
- de procédures judiciaires individuelles ou ..... 3
- de procédures judiciaires collectives ? ..... 4
- [NSP/SR] ..... 9

**AUTRE  
POSER A TOUS**

**A25. En pensant à tous les produits non alimentaires actuellement sur le marché dans votre pays, pensez-vous que ...?**

[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT]

- tous les produits sont dans l'ensemble sûrs,..... 1
- un petit nombre de produits ne sont pas sûrs, ou ..... 2
- un nombre significatif de produits ne sont pas sûrs? ..... 3
- Pas pertinent car nous ne vendons pas de produits non-alimentaires ..... 8
- [NSP/SR] ..... 9

**AUTRE  
POSER A TOUS**

**A25. En pensant à tous les produits non alimentaires actuellement sur le marché dans votre pays, pensez-vous que ...?**

[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT]

- tous les produits sont dans l'ensemble sûrs,..... 1
- un petit nombre de produits ne sont pas sûrs, ou ..... 2
- un nombre significatif de produits ne sont pas sûrs? ..... 3
- Pas pertinent car nous ne vendons pas de produits non-alimentaires ..... 8
- [NSP/SR] ..... 9

Flash EB Series #300

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

Conducted by  
The Gallup Organization  
upon the request of  
Directorate General  
Health and Consumers



EUROBAROMETER

Survey coordinated by the 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 Flash Eurobarometer: “Retailers attitudes towards cross-border trade and consumer protection” (No 300) telephone survey was conducted on behalf of the DG SANCO of the European Commission, Health and Consumer Protection Directorate-General, Directorate for Consumer Affairs - B1 Consumer Markets. The objective of the survey is to collect policy-relevant information about business attitudes towards cross-border trade and consumer protection in the internal market, covering legislation dealing with the economic interests of consumers and product/food safety.

The interviews in most countries were conducted between the 28<sup>th</sup> September and 6<sup>th</sup> October 2010<sup>1</sup>, by partner institutes of The Gallup Organization Hungary:

Belgium	BE	Gallup Europe	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Czech Republic	CZ	Focus Agency	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Denmark	DK	Norstat Denmark	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Germany	DE	IFAK	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Estonia	EE	Saar Poll	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Greece	EL	Metroanalysis	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Spain	ES	Gallup Spain	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
France	FR	Efficiency3	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Ireland	IE	Gallup UK	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Italy	IT	Demoskopoea	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Cyprus	CY	CYMAR	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Latvia	LV	Latvian Facts	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Lithuania	LT	Baltic Survey	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Luxembourg	LU	Gallup Europe	(Interviews : 28/09/2010 – 22/10/2010)
Hungary	HU	Gallup Hungary	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Malta	MT	MISCO	(Interviews : 28/09/2010 – 13/10/2010)
Netherlands	NL	MSR	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Austria	AT	Spectra	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Poland	PL	Gallup Poland	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Portugal	PT	Consulmark	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Slovenia	SI	Cati d.o.o.	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Slovakia	SK	Focus Agency	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Finland	FI	Norstat Finland Oy	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Sweden	SE	Norstat Sweden	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
United Kingdom	UK	Gallup UK	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Bulgaria	BG	Vitosh Research	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Romania	RO	Gallup Romania	(Interviews : 28/09/2010 – 06/10/2010)
Norway	NO	Fieldwork Scandinavia	(Interviews : 28/09/2010 – 08/10/2010)
Iceland	IS	Capacent Gallup	(Interviews : 28/09/2010 – 08/10/2010)

---

<sup>1</sup> the fieldwork was conducted in Malta between 28 September and 13 October, in Luxembourg between 28 September and 22 October, in Iceland and Norway between 28 September and 8 October.

## **Representativeness of the results**

The target group for this Flash Eurobarometer was defined as companies employing 10 or more persons, operating in the 27 Member States of the European Union, in Iceland and Norway.

The lists of companies qualified to be interviewed were developed by Dun and Bradstreet. Where the D&B database had a poor coverage (especially in the New Member States) the sample lists were developed by national institutes using local statistical data sources. The survey sample was selected randomly but disproportionately, according to two criteria: company size and activity sector.

Within the employment size the size of the categories was defined in advance (10-249 employees: 90%; 250+ employees: 10%), but the selection of companies by the activity categories was made at random.

Target group of the survey was SMEs in the retail and service sector. The sampling frame (as developed by D&B) covered those companies in sectors that were considered to be likely to have significant retail activity and be able to sell via distance sales channels. For example, in the NACE-sector "G – Wholesale and retail trade; repair of motor vehicles, motorcycles and personal and household goods", companies in the sub-category "51 – Wholesale trade and commission trade, except of motor vehicles and motorcycles" were excluded. For more details on the final distribution of companies across their largest sales' product category, see annex tables 5a - 6a and 5b - 6b.

## **Weighting**

The total sample was distributed between sampling "cells" (as defined above) in a way that does not follow the actual distribution of businesses within the coverage zone: e.g. larger businesses were intentionally "over-sampled" in order to get enough cases in these low incidence cells as well, for meaningful results in each sample segment.

During data processing, each cell in the cross distribution of the sample was re-weighted (up or down) according to its actual, empirically verified known weight within the survey region. Thus, the total results presented are not affected by over- and under-sampling, and are representative of the total universe examined – both for country-level as well as global (e.g. EU-27) estimations. Country weights for global estimations were developed on the basis of the size of the universe in each country.

The person interviewed in each company was at top managerial /commercial position. The interviewers checked the identity of this person as well as the accuracy of the enterprise sampling characteristics, as delivered by sample list, namely: the number of employees and the activity of the company.

## Sizes of the samples

The targeted number of main interviews was 250 in most countries, but in Luxembourg, Malta and Iceland the target was 200 interviews.

	<b>Total interviews conducted</b>		<b>Total interviews conducted</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7118</b>		
<b>Belgium</b>	251	<b>Malta</b>	200
<b>Czech Republic</b>	263	<b>Netherlands</b>	251
<b>Denmark</b>	251	<b>Austria</b>	253
<b>Germany</b>	250	<b>Poland</b>	255
<b>Estonia</b>	250	<b>Portugal</b>	252
<b>Greece</b>	252	<b>Slovenia</b>	253
<b>Spain</b>	252	<b>Slovakia</b>	260
<b>France</b>	250	<b>Finland</b>	253
<b>Ireland</b>	250	<b>Sweden</b>	250
<b>Italy</b>	251	<b>UK</b>	251
<b>Cyprus</b>	251	<b>Bulgaria</b>	250
<b>Latvia</b>	251	<b>Romania</b>	251
<b>Lithuania</b>	254		
<b>Luxembourg</b>	200	<b>Norway</b>	218
<b>Hungary</b>	251	<b>Iceland</b>	194

## Questionnaires

The questionnaire prepared for this survey contained two parts: the company information and the question regarding the main questionnaire.

The institutes listed above translated the questionnaire to their respective national language(s) using a centralized process of back-translation procedure, involving two initial local translations, independent back-translation and central verification of the localised questionnaires.

## Evaluation of the samples

The attached tables (after the Technical Report tables) provide a detailed insight to the within country weighting of the study.

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., size, sector, 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):

**Activity:**

Trade  
Services

**Size**

10-49 persons employed  
50-249 persons employed  
250 + persons employed



© 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