

Flash Eurobarometer 331
September 26 - October 28 2011

Business attitudes towards cross-border trade
and consumer protection

Basic bilingual questionnaire

TNS Political & Social

EB FLASH 331 - FINAL BILINGUAL MATRIX

ASK ALL

A TOUS

P1 Does your company sell directly to final consumers?

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

Yes	1
No	2

Oui	1
Non	2

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

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

P2a How many employees do you have in your company?

P2a Combien d'employés avez-vous dans votre entreprise ?

(INT.: IF "DKNA", CODE '999') - (ONE ANSWER ONLY)

(ENQ.: SI "NSPINR", CODER '999') - (UNE SEULE REPONSE)

employees

employés

IF LESS THAN 10 EMPLOYEES, P2a<10, STOP INTERVIEW - IF P2a=999, GO TO P2b - OTHERS GO TO P3

SI MOINS DE 10 EMPLOYÉS, P2a<10, CLORE L'ENTRETIEN - SI P2a=999, ALLER EN P2b - LES AUTRES ALLER EN P3

P2b Does your company have...

P2b Est-ce que votre entreprise a...

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Less than 10 employees	1
10 to 49 employees	2
50 to 249 employees	3
250 employees or more	4
DKNA (DO NOT READ OUT)	5

Moins de 10 employés	1
De 10 à 49 employés	2
De 50 à 249 employés	3
250 employés ou plus	4
NSPINR (NE PAS LIRE)	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW - OTHERS GO TO P3

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW - OTHERS GO TO P3

D5 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."

D5 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 ou 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. »

(INT.: IF "YOU SELL ONLY TO CONSUMERS IN YOUR OWN COUNTRY" , CODE '00' - IF "DK\NA", CODE '99')

country(ies)

FL300 Q1

(ENQ.: SI "VOUS VENDEZ UNIQUEMENT A DES CONSOMMATEURS DANS VOTRE PROPRE PAYS", CODER '00' - SI "NSP\NR", CODER '99')

pays

FL300 Q1

Q1.1 Can you please estimate the percentage of your total turnover of last year from: E-commerce\internet sales

Q1.1 Pouvez-vous estimer le pourcentage de votre chiffre d'affaires total de l'année dernière en provenance de : commerce électronique\ventes par internet

(INT.: IF "NOT APPLICABLE" , CODE '998' - IF "DK\NA", CODE '999') - (ONE ANSWER ONLY)

(ENQ.: SI "NON APPLICABLE" , CODER '998' - SI "NSP\NR", CODER '999') - (UNE SEULE REPONSE)

%

%

NEW BASED ON FL300 Q2

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Can you please estimate the percentage of your total turnover of last year from: E-commerce\internet sales in (OUR COUNTRY)

Q1.2 Pouvez-vous estimer le pourcentage de votre chiffre d'affaires total de l'année dernière en provenance de : commerce électronique\ventes par internet en (NOTRE PAYS)

(INT.: IF "NOT APPLICABLE" , CODE '998' - IF "DK\NA", CODE '999') - (ONE ANSWER ONLY)

(ENQ.: SI "NON APPLICABLE" , CODER '998' - SI "NSP\NR", CODER '999') - (UNE SEULE REPONSE)

%

%

NEW BASED ON FL300 Q2

NEW BASED ON FL300 Q2

--

--

Q1.3 Can you please estimate the percentage of your total turnover of last year from: Sales by phone or by post

Q1.3 Pouvez-vous estimer le pourcentage de votre chiffre d'affaires total de l'année dernière en provenance de : ventes par téléphone ou par la poste

(INT.: IF "NOT APPLICABLE" , CODE '998' - IF "DK\NA", CODE '999') - (ONE ANSWER ONLY)

(ENQ.: SI "NON APPLICABLE" , CODER '998' - SI "NSP\NR", CODER '999') - (UNE SEULE REPONSE)

			%
--	--	--	---

			%
--	--	--	---

NEW BASED ON FL300 Q2

NEW BASED ON FL300 Q2

--

--

Q1.4 Can you please estimate the percentage of your total turnover of last year from: Sales by internet, phone or post to consumers in other EU countries

Q1.4 Pouvez-vous estimer le pourcentage de votre chiffre d'affaires total de l'année dernière en provenance de : ventes par internet, le téléphone ou la poste à des consommateurs dans d'autres pays de l'UE

(INT.: IF "NOT APPLICABLE" , CODE '998' - IF "DK\NA", CODE '999') - (ONE ANSWER ONLY)

(ENQ.: SI "NON APPLICABLE" , CODER '998' - SI "NSP\NR", CODER '999') - (UNE SEULE REPONSE)

			%
--	--	--	---

			%
--	--	--	---

NEW BASED ON FL300 Q2

NEW BASED ON FL300 Q2

Q2 How important are the following obstacles to the development of your cross-border sales to other EU countries?

(ONE ANSWER PER LINE)

(READ OUT)	Very important	Fairly important	Not very important	Not at all important	DK/NA (DO NOT READ OUT)
------------	----------------	------------------	--------------------	----------------------	-------------------------

1	Additional costs of compliance with different national tax regulations (e.g. VAT rules)	1	2	3	4	5
2	Additional costs of compliance with different consumer protection rules and contract law (including legal advice) (M)	1	2	3	4	5
3	Higher costs of cross-border delivery compared to domestic delivery	1	2	3	4	5
4	Potentially higher costs involved in resolving complaints and disputes cross-border	1	2	3	4	5
5	Potentially higher costs risk of fraud and non-payments in cross border sales	1	2	3	4	5
6	Extra costs arising from language differences	1	2	3	4	5
7	Extra costs from after-sales service in cross-border transactions	1	2	3	4	5
8	Restrictions on cross-border sales imposed by manufacturers or suppliers	1	2	3	4	5

NEW

Q2 Dans quelle mesure les obstacles suivants au développement de vos ventes transfrontalières à d'autres pays de l'UE sont-ils importants ?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Très important	Assez important	Pas très important	Pas important du tout	NSP/NR (NE PAS LIRE)
--------	----------------	-----------------	--------------------	-----------------------	----------------------

1	Les coûts supplémentaires de mise en conformité avec les différentes réglementations fiscales nationales (par exemple règles sur la TVA)	1	2	3	4	5
2	Les coûts supplémentaires de mise en conformité avec les différentes réglementations en matière de protection des consommateurs et du droit des contrats (y compris des conseils juridiques) (M)	1	2	3	4	5
3	Les coûts plus élevés de la livraison transfrontalière par rapport à la livraison nationale	1	2	3	4	5
4	Les coûts potentiellement plus élevés qu'impliquent la résolution des plaintes et des litiges transfrontaliers	1	2	3	4	5
5	Les coûts potentiellement plus élevés du risque de fraude et de non-paiement dans les ventes transfrontalières	1	2	3	4	5
6	Les coûts supplémentaires découlant des différences linguistiques	1	2	3	4	5
7	Les coûts supplémentaires du service après-vente dans les transactions transfrontalières	1	2	3	4	5
8	Les restrictions sur les ventes transfrontalières imposées par les fabricants ou les fournisseurs	1	2	3	4	5

NEW

Q3 "Consumer legislation" should be understood as 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. Do you know where you can find or get relevant information and advice about consumer legislation either regarding (OUR COUNTRY) or another EU country?

Q3 La « législation sur la consommation » doit être comprise comme la législation relative à l'intérêt économique des consommateurs, ce qui n'inclut pas la sécurité des produits. Lorsque les questions auront trait à la sécurité des produits, cela sera explicitement indiqué. Savez-vous où vous pouvez trouver ou obtenir des informations pertinentes et des conseils sur la législation sur la consommation que ce soit concernant (NOTRE PAYS) ou un autre pays de l'UE?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE) – (INT.: IF THE RESPONDENT ANSWERS "YES, MENTIONING THE EUROPEAN CONSUMER CENTRE SPECIFICALLY" PLEASE CODE "4")

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES) - (ENQ. : SI LE REpondant DIT "OUI, MENTIONNANT SPECIFIQUEMENT LE CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS" CODER "4")

- | | |
|---|----|
| Yes, with regard to legislation in (OUR COUNTRY) | 1, |
| Yes, with regard to legislation in other EU countries | 2, |
| No, neither for (OUR COUNTRY) nor for other EU countries | 3, |
| Yes, mentioning the European Consumer Centre specifically (DO NOT READ OUT) | 4, |
| DK/NA (DO NOT READ OUT) | 5, |

- | | |
|--|----|
| Oui, en matière de législation en (NOTRE PAYS) | 1, |
| Oui, en matière de législation dans d'autres pays de l'UE | 2, |
| Non, ni pour (NOTRE PAYS), ni pour les autres pays de l'UE | 3, |
| Oui, mentionnant spécifiquement le Centre Européen des Consommateurs (NE PAS LIRE) | 4, |
| NSP/NR (NE PAS LIRE) | 5, |

NEW

NEW

ASK Q4a IN FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO - OTHERS GO TO Q4b

POSER Q4a EN FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO - LES AUTRES ALLER EN Q4b

Q4a 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 (OUR COUNTRY)? Please state your reply in CALENDAR days. (M)

Q4a 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 en (NOTRE PAYS) ? Veuillez indiquer votre réponse en jours CALENDAIRES. (M)

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

(ENQ. : SI "NSP\NR", CODER '999') - (UNE SEULE REPONSE)

calendar days

jours calendaires

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

ASK Q4b IN AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO - OTHERS GO TO Q5a

POSER Q4b EN AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO - LES AUTRES ALLER EN Q5a

Q4b 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 (OUR COUNTRY)? Please state your reply in WORKING days. (M)

Q4b 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 en (NOTRE PAYS) ? Veuillez indiquer votre réponse en jours OUVRABLES. (M)

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

(ENQ. : SI "NSP\NR", CODER '999') - (UNE SEULE REPONSE)

working days

jours ouvrables

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

DO NOT ASK Q5a IN IE AND UK - IE AND UK GO TO Q5b

NE PAS POSER Q5a EN IE ET UK - IE ET UK ALLER EN Q5b

Q5a Please complete the following statement correctly. The consumer has the right to ask for a defective product to be repaired?

Q5a Veuillez compléter l'affirmation suivante correctement ? « Le consommateur a le droit de demander qu'un produit défectueux soit réparé ...

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Within 1 year from the date of the original purchase	1
Within 2 years from the date of the original purchase	2
Within minimum 2 years from the date of the original purchase and longer for some specific products	3
None of the above (DO NOT READ OUT)	4
DK\NA (DO NOT READ OUT)	5

Sous 1 an à compter de la date de l'achat d'origine	1
Sous 2 ans à compter de la date de l'achat d'origine	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 (NE PAS LIRE)	4
NSP\NR (NE PAS LIRE)	5

FL300 Q12_a

FL300 Q12_a

ASK Q5b ONLY IN IE AND UK - OTHERS GO TO Q6 - DO NOT ASK Q5b IN SCOTLAND - SCOTLAND GO TO Q5c

POSER Q5b UNIQUEMENT EN IE ET UK - LES AUTRES ALLER EN Q6 - NE PAS POSER Q5b EN ECOSSE - ECOSSE ALLER EN Q5c

Q5b Please complete the following statement correctly. The consumer has the right to ask for a defective product to be repaired?

Q5b Veuillez compléter l'affirmation suivante correctement ? « Le consommateur a le droit de demander qu'un produit défectueux soit réparé ...

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- Within 1 year from the date of the original purchase 1
- Within minimum 2 years from the date of the original purchase and longer for some specific products 2
- Within 6 years from the date of the original purchase 3
- None of the above (DO NOT READ OUT) 4
- DKINA (DO NOT READ OUT) 5

- Sous 1 an à compter de la date de l'achat d'origine 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 (NE PAS LIRE) 4
- NSP\NR (NE PAS LIRE) 5

FL300 Q12_b1

FL300 Q12_b1

ASK Q5c ONLY IN SCOTLAND - OTHERS GO TO Q6

POSER Q5c UNIQUEMENT EN ECOSSE - LES AUTRES ALLER EN Q6

Q5c Please complete the following statement correctly. The consumer has the right to ask for a defective product to be repaired?

Q5c Veuillez compléter l'affirmation suivante correctement ? « Le consommateur a le droit de demander qu'un produit défectueux soit réparé ...

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- Within 1 year from the date of the original purchase 1
- Within minimum 2 years from the date of the original purchase and longer for some specific products 2
- Within 5 years from the date of the original purchase 3
- None of the above (DO NOT READ OUT) 4
- DKINA (DO NOT READ OUT) 5

- Sous 1 an à compter de la date de l'achat d'origine 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 (NE PAS LIRE) 4
- NSP\NR (NE PAS LIRE) 5

FL300 Q12_b2

FL300 Q12_b2

ASK ALL

Q6 I will read 4 statements about legislation in (OUR COUNTRY) concerning commercial practices. These include prohibited and non-prohibited practices. For each statement, could you please indicate if it is prohibited or not? (M)

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Prohibited	Not prohibited	DK\NA (DO NOT READ OUT)
--	------------	------------	----------------	-------------------------

1	To include an invoice or a similar document seeking payment in marketing material	1	2	3
2	To advertise products at a very low price compared to other offers without having a reasonable quantity of products for sale	1	2	3
3	To make exaggerated statements in an advertisement	1	2	3
4	To describe a product as 'free' although it is only freely available to customers calling a premium rate phone number	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

A TOUS

Q6 Je vais vous lire 4 déclarations portant sur la législation en (NOTRE PAYS) concernant les pratiques commerciales. Ces déclarations incluent des pratiques interdites et autorisées. Pour chaque déclaration, pourriez-vous indiquer s'il vous plait si elle est interdite ou non? (M)

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Interdite	Autorisée	NSP\NR (NE PAS LIRE)
--	--------	-----------	-----------	----------------------

1	Inclure une facture ou un document similaire demandant un paiement dans la documentation marketing	1	2	3
2	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	3
3	Faire des déclarations exagérées dans une publicité	1	2	3
4	Décrire un produit comme étant "gratuit" même s'il est disponible gratuitement uniquement pour les clients appelant un numéro de téléphone surtaxé	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

[Empty box]

[Empty box]

Q7 In the past twelve months, have you come across fraudulent advertisements, statements or offers made by your competitors?

Q7 Au cours des douze derniers mois, avez-vous été confronté à des publicités, des affirmations ou des offres frauduleuses faites par vos concurrents ?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- Yes, on several occasions 1
- Yes, once or twice 2
- No 3
- DKNA (DO NOT READ OUT) 4

- Oui, à plusieurs occasions 1
- Oui, une ou deux fois 2
- Non 3
- NSP\NR (NE PAS LIRE) 4

FL300 Q15

FL300 Q15

[Empty box]

[Empty box]

Q8 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.

Q8 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.

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- Yes, on several occasions 1
- Yes, once or twice 2
- No 3
- DKNA (DO NOT READ OUT) 4

- Oui, à plusieurs occasions 1
- Oui, une ou deux fois 2
- Non 3
- NSP\NR (NE PAS LIRE) 4

FL300 Q16

FL300 Q16

Q9 In the past twelve months, have you come across exaggerated or misleading statements made by your competitors about the beneficial effects of their products for the environment (misleading environmental claims)?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

- Yes, on several occasions 1
- Yes, once or twice 2
- No 3
- DKINA (DO NOT READ OUT) 4

NEW

Q10 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.

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	DKINA (DO NOT READ OUT)
1	You comply with consumer legislation	1	2	3	4	5
2	Your competitors comply with consumer legislation	1	2	3	4	5

FL300 Q18

Q9 Au cours des douze derniers mois, êtes-vous tombé sur des affirmations exagérées ou trompeuses faites par vos concurrents sur les effets bénéfiques de leurs produits sur l'environnement (déclarations environnementales trompeuses) ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- Oui, à plusieurs occasions 1
- Oui, une ou deux fois 2
- Non 3
- NSP\NR (NE PAS LIRE) 4

NEW

Q10 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.

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP\NR (NE PAS LIRE)
1	Vous vous conformez à la législation sur la protection du consommateur	1	2	3	4	5
2	Vos concurrents se conforment à la législation sur la protection du consommateur	1	2	3	4	5

FL300 Q18

Q11 In relation to product safety, did any of the following take place in your firm the past two years?

Q11 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 ?

(ONE ANSWER PER LINE)

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

(READ OUT)	Yes	No	Not relevant, you don't sell products (DO NOT READ OUT)	DK/NA (DO NOT READ OUT)
------------	-----	----	---	-------------------------

(LIRE)	Oui	Non	Pas pertinent, vous ne vendez pas de produits (NE PAS LIRE)	NSP/NR (NE PAS LIRE)
--------	-----	-----	---	----------------------

1	You received consumer complaints about the safety of any of the products you sold	1	2	3	4
2	The authorities checked the safety of any of the products you were selling	1	2	3	4
3	The authorities asked you to withdraw or recall any of the products you were selling	1	2	3	4
4	The authorities asked you to issue a public warning about the safety of any of the products you were selling	1	2	3	4
5	You, as a retailer, carried out any tests to make sure that any of the products you were selling were safe	1	2	3	4
6	Any other enforcement action related to product safety (M)	1	2	3	4

1	Vous avez reçu des plaintes de consommateurs sur la sécurité d'un des produits que vous vendiez	1	2	3	4
2	Les autorités ont vérifié la sécurité de l'un des produits que vous vendiez	1	2	3	4
3	Les autorités vous ont demandé de retirer ou de rappeler des produits que vous vendiez	1	2	3	4
4	Les autorités vous ont demandé d'émettre un avertissement public concernant la sécurité de l'un des produits que vous vendiez	1	2	3	4
5	Vous avez, en tant que détaillant, conduit des tests afin d'être certain que les produits que vous vendiez étaient sûrs	1	2	3	4
6	Mise en application des mesures relatives à la sécurité des produits (M)	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

FL300 Q20 TREND MODIFIED

Q12 "Consumer authorities" are national, regional and local public authorities carrying out market surveillance activities and other activities designed to ensure compliance with consumer and product safety legislation. In the last 12 months, have you 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. (M)

Q12 Les « autorités de réglementation des consommateurs » sont des pouvoirs publics nationaux, régionaux et locaux qui réalisent des activités de surveillance du marché et d'autres activités visant à assurer la conformité avec la législation sur la consommation et la sécurité des produits. Au cours des douze derniers mois, avez-vous 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. (M)

(ONE ANSWER ONLY)

(UNE SEULE REPONSE)

Yes	1
No	2
DK\NA (DO NOT READ OUT)	3

Oui	1
Non	2
NSP\NR (NE PAS LIRE)	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

FL300 Q19 TREND MODIFIED

Q13 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:

(ONE ANSWER PER LINE)

(READ OUT)	Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	Not relevant, you don't sell products (DO NOT READ OUT)	DK/NA (DO NOT READ OUT)
------------	----------------	-------	----------	-------------------	---	-------------------------

1	The public authorities actively monitor and ensure compliance with consumer legislation in your sector in (OUR COUNTRY)	1	2	3	4	5	6
2	The public authorities actively monitor and ensure compliance with product safety legislation in your sector in (OUR COUNTRY)	1	2	3	4	5	6
3	The public authorities actively monitor and ensure compliance with food safety legislation in your sector in (OUR COUNTRY)	1	2	3	4	5	6
4	Consumer NGOs actively monitor compliance with consumer legislation in your sector in (OUR COUNTRY)	1	2	3	4	5	6
5	The self-regulatory bodies actively monitor respect of codes of conducts or codes of practice in your sector in (OUR COUNTRY)	1	2	3	4	5	6
6	The media regularly report on businesses which do not respect consumer legislation	1	2	3	4	5	6
7	You changed your commercial practices as a result of a media story	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q13 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.

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Pas pertinent, vous ne vendez pas de produits (NE PAS LIRE)	NSP/NR (NE PAS LIRE)
--------	----------------------	----------	--------------	----------------------	---	----------------------

1	Les pouvoirs publics surveillent activement et assurent le respect de la réglementation sur la protection du consommateur dans votre secteur en (NOTRE PAYS)	1	2	3	4	5	6
2	Les autorités publiques surveillent activement et assurent la conformité avec la réglementation sur la sécurité des produits dans votre secteur en (NOTRE PAYS)	1	2	3	4	5	6
3	Les autorités publiques surveillent activement et assurent le respect de la législation sur la sécurité alimentaire dans votre secteur en (NOTRE PAYS)	1	2	3	4	5	6
4	Les ONG de consommateurs surveillent activement le respect de la législation sur la protection du consommateur dans votre secteur en (NOTRE PAYS)	1	2	3	4	5	6
5	Les organismes autorégulateurs surveillent activement le respect des codes de conduite ou codes de déontologie dans votre secteur en (NOTRE PAYS)	1	2	3	4	5	6
6	Les médias font régulièrement des reportages sur les entreprises qui ne respectent pas la législation sur la protection des consommateurs	1	2	3	4	5	6
7	Vous avez changé vos pratiques commerciales à la suite d'une histoire parue dans les médias	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

DO NOT ASK Q14a IN FINLAND - FINLAND GO TO Q14b

NE PAS POSER Q14a EN FINLANDE - FINLANDE ALLER EN Q14b

Q14a 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?

Q14a 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 ?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWER POSSIBLE)

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- | | |
|---|----|
| No, and you do not know any of those mechanisms | 1, |
| No, but you know some ADR mechanisms | 2, |
| No, but you are member of an ADR body | 3, |
| Yes, you have used ADR mechanisms | 4, |
| Yes, you regularly use those mechanisms | 5, |
| Yes, through the ADR body you are a member of | 6, |
| DK\NA (DO NOT READ OUT) | 7, |

- | | |
|--|----|
| Non, et vous ne connaissez aucun de ces mécanismes | 1, |
| Non, mais vous connaissez certains mécanismes MARC | 2, |
| Non, mais vous êtes membre d'un organisme MARC | 3, |
| Oui, vous avez utilisé des mécanismes MARC | 4, |
| Oui, vous utilisez régulièrement ces mécanismes | 5, |
| Oui, en passant par l'organisme MARC dont vous êtes membre | 6, |
| NSP\NR (NE PAS LIRE) | 7, |

FL300 Q22a TREND MODIFIED

FL300 Q22a TREND MODIFIED

ASK Q14b ONLY IN FINLAND - OTHERS GO TO Q15

POSER Q14b UNIQUEMENT EN FINLANDE - LES AUTRES ALLER EN Q15

Q14b 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?

Q14b Au cours des deux dernières années, avez-vous déjà eu recours à des Modes Alternatifs de Résolution des Conflits (MARC) (c.-à-d. Conseils des Différends des Consommateurs, 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 ?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWER POSSIBLE)

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- | | |
|---|----|
| No, and you do not know any of those mechanisms | 1, |
| No, but you know some ADR mechanisms | 2, |
| No, but you are member of an ADR body | 3, |
| Yes, you have used ADR mechanisms | 4, |
| Yes, you regularly use those mechanisms | 5, |
| Yes, through the ADR body you are a member of | 6, |
| DK\NA (DO NOT READ OUT) | 7, |

- | | |
|--|----|
| Non, et vous ne connaissez aucun de ces mécanismes | 1, |
| Non, mais vous connaissez certains mécanismes MARC | 2, |
| Non, mais vous êtes membre d'un organisme MARC | 3, |
| Oui, vous avez utilisé des mécanismes MARC | 4, |
| Oui, vous utilisez régulièrement ces mécanismes | 5, |
| Oui, en passant par l'organisme MARC dont vous êtes membre | 6, |
| NSP\NR (NE PAS LIRE) | 7, |

FL300 Q22b TREND MODIFIED

FL300 Q22b TREND MODIFIED

ASK ALL

A TOUS

Q15 "Product safety" relates to consumer products only and does not include industrial products. Unsafe products are failing to comply with safety standards, not rifles or knives. Thinking about all non-food products currently on the market in (OUR COUNTRY), do you think that...? (M)

Q15 La « sécurité des produits » concerne seulement les produits de consommation et non pas les produits industriels. Les produits dangereux sont ceux qui ne sont pas conformes aux normes de sécurité, et non pas des fusils ou des couteaux. En pensant à tous les produits non alimentaires actuellement sur le marché en (NOTRE PAYS), pensez-vous que ...? (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- Essentially all products are safe 1
- A small number of products are unsafe 2
- A significant number of products are unsafe 3
- Not relevant because you do not sell non-food products (M) 4
- DK\NA (DO NOT READ OUT) 5

- Dans l'ensemble tous les produits sont sûrs (M) 1
- Un petit nombre de produits ne sont pas sûrs 2
- Un nombre significatif de produits ne sont pas sûrs 3
- Pas pertinent car vous ne vendez pas de produits non-alimentaires (M) 4
- NSP\NR (NE PAS LIRE) 5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 Thinking about all food products currently on the market in (OUR COUNTRY), do you think that...?

Q16 En pensant à tous les produits alimentaires actuellement sur le marché en (NOTRE PAYS), pensez-vous que ...?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- 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 you do not sell food products (M) 4
- DK\NA (DO NOT READ OUT) 5

- Dans l'ensemble tous les produits sont sûrs (M) 1
- Un petit nombre de produits ne sont pas sûrs 2
- Un nombre significatif de produits ne sont pas sûrs 3
- Non concerné car vous ne vendez pas de produits alimentaires (M) 4
- NSP\NR (NE PAS LIRE) 5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DEMOGRAPHICS

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

D1 What was your company turnover last year?

(INT. : IF "DKINA", CODE '999')

[insert local currency]

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2 Do you use the following sales channels for retail?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

- E-commerce\Internet 1,
- Mail order (by post) 2,
- Telesales\ call center (excluding e-commerce, e.g. phone sales, TV shopping) 3,
- Sales through representatives visiting consumers at their homes 4,
- Direct retail sale (i.e. shops) 5,
- Other (DO NOT READ OUT) 6,
- DKINA (DO NOT READ OUT) 7,

NEW BASED ON FL300 D3

DEMOGRAPHIQUES

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

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

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

[insérer devise locale]

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2 Utilisez-vous les canaux de vente suivants ?

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- Commerce électronique\internet 1,
- Vente par correspondance (par la poste) 2,
- Télévente\ centre d'appel (à l'exclusion du commerce électronique, par exemple ventes par téléphone, téléachat) 3,
- Ventes par des représentants se rendant au domicile des consommateurs 4,
- Vente au détail directe (par exemple dans des magasins) 5,
- Autre (NE PAS LIRE) 6,
- NSP\NR (NE PAS LIRE) 7,

NEW BASED ON FL300 D3

[Empty box]

[Empty box]

D3 Do you sell food or other goods to final consumers? "By food we mean: food that consumers can eat at home, take away or can eat on the spot."

D3 Vendez-vous des produits alimentaires ou d'autres produits à vos consommateurs finaux?
« Par produits alimentaires, nous voulons dire : nourriture que les consommateurs peuvent manger à la maison, emporter ou consommer sur place. »

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- | | |
|---|---|
| Yes, you sell food | 1 |
| Yes, you sell other goods | 2 |
| Yes, you sell both food and other goods | 3 |
| No | 4 |

- | | |
|---|---|
| Oui, vous vendez des produits alimentaires | 1 |
| Oui, vous vendez d'autres produits | 2 |
| Oui, vous vendez à la fois des produits alimentaires et d'autres produits | 3 |
| Non | 4 |

NEW BASED ON FL300 D4

NEW BASED ON FL300 D4

D4 In which language are you prepared to sell to final consumers?

D4 Dans quelle langue êtes-vous préparé à vendre à des consommateurs finaux ?

(DO NOT READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(NE PAS LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Bulgarian	1,
Czech	2,
Danish	3,
Dutch	4,
English	5,
Estonian	6,
Finnish	7,
French	8,
German	9,
Greek	10,
Hungarian	11,
Irish	12,
Italian	13,
Latvian	14,
Lithuanian	15,
Maltese	16,
Polish	17,
Portuguese	18,
Romanian	19,
Slovak	20,
Slovenian	21,
Spanish	22,
Swedish	23,
Icelandic	24,
Norwegian	25,
Luxembourgish	26,
Russian	27,
Other	28,
DK\NA	29,

Bulgare	1,
Tchèque	2,
Danois	3,
Néerlandais	4,
Anglais	5,
Estonien	6,
Finois	7,
Français	8,
Allemand	9,
Grec	10,
Hongrois	11,
Gaélique	12,
Italien	13,
Letton	14,
Lithuanien	15,
Maltais	16,
Polonais	17,
Portugais	18,
Roumain	19,
Slovaque	20,
Slovène	21,
Espagnol	22,
Suédois	23,
Islandais	24,
Norvégien	25,
Luxembourgeois	26,
Russe	27,
Autre	28,
NSP\NR	29,

NEW BASED ON FL300 D6

NEW BASED ON FL300 D6



FLASH EUROBAROMETER 331

“Business attitudes towards cross-border trade and consumer protection”

TECHNICAL SPECIFICATIONS

Between the 26th of September and the 28th of October 2011, TNS Political & Social, a consortium created between TNS political & social, TNS UK and TNS opinion, carried out the survey FLASH EUROBAROMETER 331 about "Business attitudes towards cross-border trade and consumer protection".

This survey has been requested by the EUROPEAN COMMISSION, Directorate-General for Health and Consumers. It is a business-to-business survey co-ordinated by the Directorate-General for Communication ("Research and Speechwriting" Unit).

The FLASH EUROBAROMETER 331 covers businesses selling to final consumers in the retail and service sectors employing 10 or more persons in the European Union (NACE : G, H, I, J, K, excluding G 51 Wholesale trade and commission trade, except of motor vehicles and motorcycles; J 67 Activities auxiliary to financial intermediation; K73 Research and development; K74 Other business activities). It was also conducted in Norway and Iceland where the same target group was interviewed.

All interviews were carried using the TNS e-Call center (our centralized CATI system). The sample was selected from an international business database, with some additional sample from local sources in countries where necessary. Whenever a company was eligible the selected respondent had to be someone with decision making responsibilities in the company (managing director, CEO) or leading the commercial activities of the company (Commercial managers, sales managers, marketing managers). Quotas were applied on both company size (using three different ranges: 10-49 employees, 50-249 employees and 250 employees or more) and sectors (Trade versus services). These quotas were adjusted according to the country's universe but were also reasoned in order to ensure that the sample was large enough in every cell.

For each country a comparison between the sample and the universe was carried out. The Universe description was derived from Eurostat population data or from national statistics offices. For all countries surveyed, a national weighting procedure, using marginal and intercellular weighting, was carried out based on this Universe description. In all countries, gender, age, region and size of locality were introduced in the iteration procedure. For international weighting (i.e. EU averages), TNS Political & Social applies the official population figures as provided by EUROSTAT or national statistic offices. The total population figures for input in this post-weighting procedure are listed above.

Readers are reminded that survey results are estimations, the accuracy of which, everything being equal, rests upon the sample size and upon the observed percentage. With samples of about 1,000 interviews, the real percentages vary within the following confidence limits:

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

ABBR.	COUNTRIES	INSTITUTES	N° INTERVIEWS	FIELDWORK DATES		POPULATION 15+
BE	Belgium	TNS Dimarso	400	21/09/2011	26/09/2011	11.479
BG	Bulgaria	TNS BBSS	400	21/09/2011	26/09/2011	9.958
CZ	Czech Rep.	TNS Aisa s.r.o	400	21/09/2011	26/09/2011	12.394
DK	Denmark	TNS Gallup A/S	400	21/09/2011	26/09/2011	15.765
DE	Germany	TNS Infratest	400	21/09/2011	26/09/2011	133.410
EE	Estonia	TNS Emor	400	21/09/2011	26/09/2011	2.479
EL	Greece	TNS ICAP	400	21/09/2011	26/09/2011	11.820
ES	Spain	TNS Demoscopia S.A	400	21/09/2011	26/09/2011	54.769
FR	France	TNS Sofres	400	21/09/2011	26/09/2011	61.838
IE	Ireland	IMS Millward Brown	400	21/09/2011	26/09/2011	10.587
IT	Italy	TNS Infratest	400	21/09/2011	26/09/2011	59.970
CY	Rep. of Cyprus	CYMAR	240	21/09/2011	11/10/2011	1.618
LV	Latvia	TNS Latvia	400	21/09/2011	26/09/2011	3.977
LT	Lithuania	TNS LT	400	21/09/2011	26/09/2011	6.360
LU	Luxembourg	TNS Dimarso	214	21/09/2011	27/10/2011	1.689
HU	Hungary	TNS Hoffmann Kft	400	21/09/2011	26/09/2011	10.265
MT	Malta	MISCO International Ltd	175	21/09/2011	28/10/2011	1.283
NL	Netherlands	TNS NIPO	400	21/09/2011	26/09/2011	18.953
AT	Austria	TNS Austria	400	21/09/2011	26/09/2011	15.370
PL	Poland	TNS OBOP	400	21/09/2011	26/09/2011	20.254
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	400	21/09/2011	26/09/2011	12.827
RO	Romania	TNS CSOP	400	21/09/2011	26/09/2011	18.346
SI	Slovenia	RM PLUS	400	21/09/2011	26/09/2011	2.187
SK	Slovakia	TNS AISA Slovakia	400	21/09/2011	26/09/2011	4.811
FI	Finland	TNS Gallup Oy	400	21/09/2011	26/09/2011	6.184
SE	Sweden	TNS SIFO	400	21/09/2011	26/09/2011	12.155
UK	United Kingdom	TNS UK	401	21/09/2011	26/09/2011	73.292
TOTAL EU27			10.231	21/09/2011	28/10/2011	594.040
IS	Iceland	Capacent ehf	204	21/09/2011	11/10/2011	651
NW	Norway	TNS Gallup AS	400	21/09/2011	26/09/2011	9.492
TOTAL			10.835	21/09/2011	28/10/2011	604.183

© 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