

Flash Eurobarometer 358
September 2012

Consumer attitudes towards cross-border trade
and consumer protection

Basic bilingual questionnaire

TNS political & social

Consumers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection

L'attitude des consommateurs à l'égard du commerce transfrontalier et de la protection du consommateur

D1 How old are you?

D1 Quel est votre âge ?

D2 Gender.

D2 Sexe du répondant.

Male	1
Female	2

Homme	1
Femme	2

A RETAILER IS THE SELLER OF A GOOD (EITHER SHOP OR WEBSITE)A PROVIDER IS THE SELLER OF A SERVICE (EITHER SHOP OR WEBSITE) (M)

ASK ALL

Q1 How strongly do you agree or disagree with each of the following statements. In (OUR COUNTRY)... (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	DK/NA
1	...you trust independent consumer organisations to protect your rights as a consumer	1	2	3	4	5
2	...you trust public authorities to protect your rights as a consumer	1	2	3	4	5
3	...you feel that you are adequately protected by existing measures to protect consumers	1	2	3	4	5
4	...in general, retailers\ providers respect your rights as a consumer (M)	1	2	3	4	5
5	...it is easy to settle disputes with retailers\providers through an out of court body (i.e. arbitration, mediation or conciliation body) (M)	1	2	3	4	5
6	...it is easy to settle disputes with retailers\ providers through the courts (M)	1	2	3	4	5
7	...you have changed your consumer behaviour as a result of a media story (e.g. changed shop or product)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

UN DETAILLANT EST LE VENDEUR D'UN BIEN (VIA MAGASIN OU SITE WEB)UN FOURNISSEUR EST LE VENDEUR D'UN SERVICE (VIA MAGASIN OU SITE WEB) (M)

A TOUS

Q1 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des propositions suivantes? En (NOTRE PAYS)... (M)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP\NR
1	...vous avez confiance dans les organisations de consommateurs indépendantes pour protéger vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5
2	...vous avez confiance dans les pouvoirs publics pour protéger vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5
3	...vous pensez que vous êtes suffisamment protégé(e) par les mesures actuelles de protection des consommateurs	1	2	3	4	5
4	...d'une manière générale, les détaillants\fournisseurs respectent vos droits en tant que consommateur (M)	1	2	3	4	5
5	...il est facile de résoudre des litiges avec des détaillants\fournisseurs via un organisme extrajudiciaire (c'est-à-dire un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation) (M)	1	2	3	4	5
6	...il est facile de résoudre des litiges avec des détaillants\fournisseurs devant des tribunaux (M)	1	2	3	4	5
7	...vous avez changé votre comportement en matière de consommation à la suite d'une histoire rapportée par les médias (par exemple, changé de boutique ou de produit)	1	2	3	4	5

FL332 Q14 TREND MODIFIED

READ OUT: "Product safety" relates to consumer products only and does not include industrial products. Unsafe products are those which fail to comply with safety standards, not rifles or knives.

LIRE : 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.

Q2 Thinking about all non-food products currently on the market in (OUR COUNTRY), do you think that...?

Q2 Si vous pensez à tous les produits non alimentaires actuellement sur le marché en (NOTRE PAYS), pensez-vous que...?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Essentially all non-food products are safe (M)	1
A small number of non-food products are unsafe (M)	2
A significant number of non-food products are unsafe (M)	3
It depends on the product (DO NOT READ OUT)	4
DKNA	5

Pour l'essentiel, tous les produits non alimentaires sont sûrs (M)	1
Un petit nombre de produits non alimentaires ne sont pas sûrs (M)	2
Un nombre significatif de produits non alimentaires ne sont pas sûrs (M)	3
Cela dépend du produit (NE PAS LIRE)	4
NSP\NR	5

FL332 Q15 TREND MODIFIED

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 And thinking about all food products currently on the market in (OUR COUNTRY), do you think that...?

Q3 Et 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 food products are safe	1
A small number of food products are unsafe	2
A significant number of food products are unsafe	3
It depends on the product (DO NOT READ OUT)	4
DKNA	5

Pour l'essentiel, tous les produits alimentaires sont sûrs	1
Un petit nombre de produits alimentaires ne sont pas sûrs	2
Un nombre significatif de produits alimentaires ne sont pas sûrs	3
Cela dépend du produit (NE PAS LIRE)	4
NSP\NR	5

FL332 Q16

FL332 Q16

Q4 Considering everything you bought during the last two weeks, did the environmental impact of any goods or services influence your choice? (M)

Q4 En prenant en compte tout ce que vous avez acheté au cours des deux dernières semaines, l'impact environnemental d'un des biens ou des services a-t-il influencé votre choix? (M)

Yes	1
No	2
DKNA	3

Oui	1
Non	2
NSP\NR	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

FL332 Q18 TREND MODIFIED

ASK Q5.1 IF "The environmental impact of any goods or services influenced your choice",
CODE 1 IN Q4 - OTHERS GO TO Q5.2

ROTATE STATEMENTS 1 AND 2

Q5.1 Where did you get the information on the environmental impact of the goods or services you bought?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Through advertisements or offers	1,
Through an environmental label	2,
Other (DO NOT READ OUT)	3,
DK\NA	4,

NEW

ASK Q5.2 IF "The environmental impact of any goods or services did not influence your choice",
CODE 2 IN Q4 - OTHERS GO TO Q6

ROTATE STATEMENTS 1 TO 4 \ CODE 6 IS A SINGLE CODE

Q5.2 Could you say why the environmental impact of the goods or services you bought did not influence your choice?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

You are not interested in the environmental impact of goods or services	1,
You did not come across any information about the environmental impact of goods or services	2,
You find environmentally-friendly goods or services are too expensive	3,
You do not trust environmental claims	4,
Other (DO NOT READ OUT)	5,
None (DO NOT READ OUT)	6,
DK\NA	7,

NEW

POSER Q5.1 SI "L'impact environnemental d'un des biens ou des services a influencé votre choix",
CODE 1 EN Q4 - LES AUTRES ALLER EN Q5.2

ROTATION PROPOSITIONS 1 ET 2

Q5.1 Où avez-vous trouvé l'information concernant l'impact environnemental des biens ou services que vous avez acheté ?

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

A travers des publicités ou des offres	1,
A travers un label environnemental	2,
Autre (NE PAS LIRE)	3,
NSP\NR	4,

NEW

POSER Q5.2 SI "L'impact environnemental d'un des biens ou des services n'a pas influencé votre choix"
CODE 2 EN Q4 - LES AUTRES ALLER EN Q6

ROTATION PROPOSITIONS 1 A 4 \ CODE 6 EST UN CODE UNIQUE

Q5.2 Pourriez-vous me dire pourquoi l'impact environnemental des biens ou services que vous avez acheté n'a pas influencé votre choix?

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Vous n'êtes pas intéressé(e) par l'impact environnemental des biens ou services	1,
Vous n'avez pas trouvé d'information concernant l'impact environnemental des biens ou services	2,
Vous trouvez que les biens ou services respectueux de l'environnement sont trop chers	3,
Vous n'avez pas confiance dans les déclarations environnementales	4,
Autre (NE PAS LIRE)	5,
Aucun (NE PAS LIRE)	6,
NSP\NR	7,

NEW

ASK ALL

A TOUS

Q6 Suppose you ordered goods by post, phone or the Internet, do you think you have the right to return the goods you ordered 4 days after their delivery and get your money back, without giving any reason? (M)

Q6 Supposons que vous ayez commandé des biens par la poste, le téléphone ou Internet, pensez-vous que vous avez le droit de retourner les biens commandés 4 jours après leur livraison et d'être remboursé(e), sans donner de raison? (M)

Yes	1
No	2
DKNA	3

Oui	1
Non	2
NSP\NR	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

FL332 Q8 TREND MODIFIED

Q7 Imagine that a new fridge you bought 18 months ago breaks down without any fault on your part. You didn't buy or benefit from any extended commercial guarantee. Do you have the right to have it repaired or replaced for free? (M)

Q7 Imaginez qu'un nouveau réfrigérateur que vous avez acheté il y a 18 mois tombe en panne sans que vous en soyez responsables. Vous n'avez pas souscrit ou bénéficié d'extension de garantie commerciale. Avez-vous le droit de le faire réparer ou remplacer gratuitement? (M)

Yes	1
No	2
DKNA	3

Oui	1
Non	2
NSP\NR	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

FL332 Q9 TREND MODIFIED

Q8 Imagine you receive two educational DVDs by post that you have not ordered, together with a 20 euro invoice for the goods. Are you obliged to pay the invoice? (M)

Q8 Imaginez que vous recevez par courrier deux DVD éducatifs que vous n'avez pas commandés, accompagnés d'une facture de 20 euros. Êtes-vous obligé(e) de payer cette facture?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

No, and you are not obliged to return the DVDs (M)	1
No, provided that you return the DVDs (M)	2
Yes, you are obliged to pay	3
DKNA	4

Non, et vous n'êtes pas obligé(e) de retourner les DVD (M)	1
Non, à condition de retourner les DVD (M)	2
Oui, vous êtes obligé(e) de payer	3
NSP\NR	4

FL332 Q10 TREND MODIFIED

FL332 Q10 TREND MODIFIED

Q9 Imagine that, after having purchased a bike, you realise that it is faulty. You also realise that the sales contract contains a clause rejecting any responsibility of the seller or producer to deal with the faults. Do you think that ...?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

- | | |
|---|---|
| You should keep the bike and accept the clause. The seller is not responsible for faults existing at the time of purchase\delivery of the bike. | 1 |
| You should keep the bike but you do not have to accept that clause. The seller is responsible for faults existing at the time of purchase\delivery of the bike, so you have the right to ask him to repair or replace it. | 2 |
| DK\NA | 3 |

NEW

Q10 In the past 12 months, have you had legitimate cause for complaint when buying or using any goods or services in (OUR COUNTRY)? (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

- | | |
|--|---|
| Yes, and you took action to solve the problem(s) (M) | 1 |
| Yes, but you did not do anything (M) | 2 |
| No | 3 |
| DK\NA | 4 |

FL332 Q11 TREND MODIFIED

ASK Q11 IF "Yes, and you took action to solve the problem(s)", CODE 1 IN Q10 - OTHERS GO TO Q13

Q11 And what did you do?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

- | | |
|---|----|
| You complained about it to the retailer/provider | 1, |
| You complained about it to the manufacturer | 2, |
| You complained about it to a public authority | 3, |
| You brought the matter to an out-of-court dispute resolution body (ADR) such as an ombudsman, arbitration, mediation or conciliation body | 4, |
| You took the business concerned to Court | 5, |
| Other (DO NOT READ OUT) | 6, |
| DK\NA | 7, |

NEW

Q9 Imaginez que vous réalisiez, après avoir acheté un vélo, qu'il est défectueux. Vous réalisez également que le contrat de vente comporte une clause dégageant le vendeur ou le fabricant de toute responsabilité quant à d'éventuels défauts. Pensez-vous que...

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- | | |
|---|---|
| Vous devez garder le vélo et accepter la clause. Le vendeur n'est pas responsable des défauts existant au moment de l'achat\de la livraison du vélo | 1 |
| Vous devez garder le vélo mais vous n'avez pas à accepter la clause. Le vendeur est responsable des défauts existant au moment de l'achat\de la livraison du vélo et vous avez le droit, par conséquent, de lui demander de le réparer ou de le remplacer | 2 |
| NSP\NR | 3 |

NEW

Q10 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu une raison légitime de déposer une plainte lors de l'achat ou de l'utilisation d'un bien ou un service en (NOTRE PAYS)? (M)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- | | |
|--|---|
| Oui, et vous avez pris des mesures pour résoudre le(s) problème(s) (M) | 1 |
| Oui, mais vous n'avez rien entrepris (M) | 2 |
| Non | 3 |
| NSP\NR | 4 |

FL332 Q11 TREND MODIFIED

POSER Q11 SI "Oui, et vous avez pris des mesures pour résoudre le(s) problème(s)", code 1 en Q10 - LES AUTRES ALLER EN Q13

Q11 Et qu'avez-vous fait?

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- | | |
|--|----|
| Vous vous êtes plaint auprès du détaillant/fournisseur | 1, |
| Vous vous êtes plaint auprès du fabricant | 2, |
| Vous vous êtes plaint auprès d'une autorité publique | 3, |
| Vous avez soumis le cas à un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges (ADR) tel qu'un médiateur, un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation | 4, |
| Vous avez porté l'affaire concernée devant un tribunal | 5, |
| Autre (NE PAS LIRE) | 6, |
| NSP\NR | 7, |

NEW

ASK Q12 IF CODE 1 OR 2 OR 3 OR 4 OR 5 IN Q11 - OTHERS GO TO Q14

ASK Q12.1 ONLY IF CODE 1 IN Q11\ASK Q12.2 ONLY IF CODE 2 IN Q11\ASK Q12.3 ONLY IF CODE 3 IN Q11\ASK Q12.4 ONLY IF CODE 4 IN Q11\ASK Q12.5 ONLY IF CODE 5 IN Q11

Q12 In general, how satisfied or dissatisfied were you with the way your complaint(s) was (were) dealt with by the: (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Very satisfied	Fairly satisfied	Not very satisfied	Not at all satisfied	DK\NA
1	Retailer/provider	1	2	3	4	5
2	Manufacturer	1	2	3	4	5
3	Public authority	1	2	3	4	5
4	An out-of-court dispute resolution body (ADR)	1	2	3	4	5
5	Court	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

ASK Q13 IF "Yes, but you did not do anything", CODE 2 IN Q10 - OTHERS GO TO Q14

ROTATE STATEMENTS 1 TO 6

Q13 What were the main reasons why you did not take action? (M)

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

You were unlikely to get a satisfactory solution to the problem you encountered (M)	1,
The sums involved were too small	2,
You did not know how or where to complain	3,
You were not sure of your rights as a consumer	4,
You thought it would take too long	5,
You tried to complain about other problems in the past but were not successful (M)	6,
Other (DO NOT READ OUT)	7,
DK\NA	8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

POSER Q12 SI CODE 1 OU 2 OU 3 OU 4 OU 5 EN Q11 - LES AUTRES ALLER EN Q14

POSER Q12.1 SEULEMENT SI CODE 1 EN Q11\POSER Q12.2 SEULEMENT SI CODE 2 EN Q11\POSER Q12.3 SEULEMENT SI CODE 3 EN Q11\POSER Q12.4 SEULEMENT SI CODE 4 EN Q11\POSER Q12.5 SEULEMENT SI CODE 5 EN Q11

Q12 D'une manière générale, étiez-vous satisfait(e) ou mécontent(e) de la façon dont votre(s) plainte(s) a(ont) été traité(e)s par: (M)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Très satisfait(e)	Assez satisfait(e)	Pas très satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	NSP\NR
1	Le détaillant/fournisseur	1	2	3	4	5
2	Le fabricant	1	2	3	4	5
3	L'autorité publique	1	2	3	4	5
4	Un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges (ADR)	1	2	3	4	5
5	Le tribunal	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL332 Q12.1

POSER Q13 SI "Oui, mais vous n'avez rien entrepris", CODE 2 EN Q10 - LES AUTRES ALLER EN Q14

ROTATION PROPOSITIONS 1 A 6

Q13 Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous n'avez rien entrepris? (M)

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Il était peu probable d'avoir une solution satisfaisante à votre problème (M)	1,
Les sommes en jeu étaient trop petites	2,
Vous ne saviez comment et où vous plaindre	3,
Vous n'étiez pas certain(e) de vos droits en tant que consommateur	4,
Vous pensiez que cela prendrait trop de temps	5,
Vous avez essayé de vous plaindre pour d'autres problèmes par le passé mais cela n'avait pas abouti (M)	6,
Autre (NE PAS LIRE)	7,
NSP\NR	8,

FL332 Q12.2 TREND MODIFIED

ASK ALL

CODE 4 IS A SINGLE CODE

Q14 In the past 12 months, have you purchased any goods or services via the internet (website, email etc...) in (OUR COUNTRY) or elsewhere in any of the following ways...? (M)

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Yes, from a retailer\ provider located in (OUR COUNTRY) (M)	1,
Yes, from a retailer\ provider located in another EU country (M)	2,
Yes, from a retailer\ provider located outside the EU (M)	3,
No	4,
DKNA	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

ASK Q15.1-4 IF CODE 1 OR 2 IN Q14 – OTHERS GO TO Q15.5

ROTATE STATEMENTS 1 TO 5

ASK Q15.1 ONLY IF CODE 1 IN Q14 - ASK Q15.2 ONLY IF CODE 1 IN Q14 - ASK Q15.3 ONLY IF CODE 2 IN Q14 - ASK Q15.4 ONLY IF CODE 2 IN Q14 - ASK Q15.5 TO ALL

Q15 During the past 12 months have any of the following situations happened to you when purchasing something via the Internet in (OUR COUNTRY) or in another EU country? (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

	Happened	Did not happen	DKNA
--	----------	----------------	------

1	A delay in the delivery of something purchased from a retailer/provider located in (OUR COUNTRY) (M)	1	2	3
2	You purchased something from a retailer/provider located in (OUR COUNTRY) and it was not delivered at all (M)	1	2	3
3	A delay in the delivery of something purchased from a retailer/provider located in another EU country (M)	1	2	3
4	You purchased something from a retailer/provider located in another EU country and it was not delivered at all (M)	1	2	3
5	You wanted to purchase something from a retailer/provider in another EU country but the retailer did not deliver or sell to (OUR COUNTRY) (M)	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

A TOUS

CODE 4 EST UN CODE UNIQUE

Q14 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté des biens ou des services par internet (site Web, courrier électronique, etc.) en (NOTRE PAYS) ou ailleurs de l'une des façons suivantes... ? (M)

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Oui, auprès d'un détaillant\ fournisseur établi en (NOTRE PAYS) (M)	1,
Oui, auprès d'un détaillant\ fournisseur établi dans un autre pays de l'UE (M)	2,
Oui, auprès d'un détaillant\ fournisseur établi en dehors de l'UE (M)	3,
Non	4,
NSP\NR	5,

FL332 Q1.1 TREND MODIFIED

POSER Q15.1-4 SI CODE 1 OU 2 EN Q14 – LES AUTRES ALLER EN Q15.5

ROTATION PROPOSITIONS 1 A 5

ASK Q15.1 ONLY IF CODE 1 IN Q14 - ASK Q15.2 ONLY IF CODE 1 IN Q14 - ASK Q15.3 ONLY IF CODE 2 IN Q14 - ASK Q15.4 ONLY IF CODE 2 IN Q14 - ASK Q15.5 TO ALL

Q15 Au cours des 12 derniers mois, vous êtes-vous retrouvé(e) dans l'une des situations suivantes lors de l'achat de quelque chose par internet en (NOTRE PAYS) ou dans un autre pays de l'UE? (M)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

	S'est produit	Ne s'est pas produit	NSP\NR
--	---------------	----------------------	--------

1	Un retard dans la livraison d'un achat chez un détaillant/fournisseur situé en (NOTRE PAYS) (M)	1	2	3
2	Vous avez acheté quelque chose chez un détaillant/fournisseur en (NOTRE PAYS) et cela n'a jamais été livré (M)	1	2	3
3	Un retard dans la livraison d'un achat chez un détaillant/fournisseur situé dans un autre pays de l'UE (M)	1	2	3
4	Vous avez acheté quelque chose chez un détaillant/fournisseur situé dans un autre pays de l'UE et cela n'a jamais été livré (M)	1	2	3
5	Vous avez voulu acheter quelque chose chez un détaillant/fournisseur dans un autre pays de l'UE mais le vendeur ne livrait ou ne vendait pas en (NOTRE PAYS) (M)	1	2	3

FL332 Q3 TREND MODIFIED

ASK ALL

ROTATE STATEMENTS 1 AND 2

Q16 How strongly do you agree or disagree with each of the following statements?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

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

1	You feel confident purchasing goods or services via the Internet from retailers/providers in (OUR COUNTRY)	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

2	You feel confident purchasing goods or services via the Internet from retailers/providers in another EU country	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17 Thinking generally about purchasing goods or services from retailers\ providers located elsewhere in the European Union, either online, through other distance channels (post, telephone) or when travelling abroad, which we refer to as "cross-border shopping", please tell me to what extent you agree or disagree with each of the following statements. (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Totally agree	Tend to agree	Tend to disagree	Totally disagree	DK/NA
--	--	---------------	---------------	------------------	------------------	-------

1	You are prepared to purchase goods and services using another EU language	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

2	You know where to get information and advice about cross border shopping in the EU	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

3	You are interested in making a cross-border purchase in the EU in the next 12 months (M)	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

FL332 Q5 TREND MODIFIED

A TOUS

ROTATION PROPOSITIONS 1 ET 2

Q16 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des propositions suivantes?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

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

1	Vous avez confiance en faisant des achats de biens ou de services par internet auprès des détaillants/fournisseurs situés en (NOTRE PAYS)	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

2	Vous avez confiance en faisant des achats de biens ou de services par internet chez des détaillants/fournisseurs situés dans un autre pays de l'UE	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW BASED ON FL332 Q6

Q17 En pensant aux achats de biens ou de services que vous faites généralement chez des détaillants/fournisseurs situés ailleurs dans l'Union européenne, que cela soit par internet, ou au travers d'autres moyens à distance (par la poste, par téléphone) ou lors d'un voyage hors des frontières, que nous appelons "achats transfrontaliers", veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec chacune des phrases suivantes. (M)

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

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

1	Vous êtes prêt à acheter des biens et services en utilisant une autre langue de l'UE	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

2	Vous savez où obtenir des informations et des conseils sur les achats transfrontaliers dans l'UE	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

3	Vous êtes intéressé(e) de faire une transaction transfrontalière dans l'UE au cours des 12 prochains mois (M)	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

FL332 Q5 TREND MODIFIED

--

Q18 Have you heard of the European Consumer Centres? (M)

--

Yes	1
No	2
DK\NA	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

ASK Q19.2 ONLY IF CODE 1 "YES" IN Q19.1 \ ASK Q19.4 ONLY IF CODE 1 "YES" IN Q19.3

Q19 Have any of the following happened to you in the past 12 months?

--

	Yes	No	DK\NA
--	-----	----	-------

1	You came across misleading or deceptive advertisements, statements or offers. Misleading or deceptive advertisements are those which contain false information or present factually correct information in a misleading manner about the goods or services on sale (M)	1	2	3
2	You bought something based on an advertisement or offer that turned out to be misleading or deceptive (M)	1	2	3
3	You came across fraudulent advertisements, statements or offers. Fraudulent advertisements actually attempt to obtain money without selling anything, for example a lottery scam (M)	1	2	3
4	You bought something based on an advertisement or offer that turned out to be fraudulent (M)	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

ASK ALL

--

Q20 In which sales channels are you most likely to come across misleading, deceptive or fraudulent advertisements or offers?

(DO NOT READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Internet	1,
Shop	2,
Post	3,
Phone	4,
Doorstep selling	5,
Others	6,
DK\NA	7,

NEW

--

Q18 Avez-vous entendu parler des Centres européens des consommateurs? (M)

--

Oui	1
Non	2
NSP\NR	3

NEW BASED ON EB65.1 QD18

ASK Q19.2 ONLY IF CODE 1 "YES" IN Q19.1 \ ASK Q19.4 ONLY IF CODE 1 "YES" IN Q19.3

Q19 Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?

--

	Oui	Non	NSP\NR
--	-----	-----	--------

1	Vous êtes tombé(e) sur des publicités, des déclarations ou des offres mensongères ou trompeuses. Les publicités mensongères ou trompeuses sont celles qui contiennent de fausses informations ou qui présentent des données factuelles correctes d'une manière trompeuse sur les biens ou services en vente (M)	1	2	3
2	Vous avez acheté quelque chose en raison d'une publicité ou d'une offre qui s'est avérée être mensongère ou trompeuse (M)	1	2	3
3	Vous êtes tombé(e) sur des publicités, des déclarations ou offres frauduleuses. Des publicités frauduleuses tentent réellement d'obtenir de l'argent sans vendre quoi que ce soit, par exemple, une arnaque à la loterie (M)	1	2	3
4	Vous avez acheté quelque chose en raison d'une publicité ou d'une offre qui s'est avérée être frauduleuse (M)	1	2	3

FL332 Q7 TREND MODIFIED

A TOUS

--

Q20 Par quels canaux de vente êtes-vous le plus susceptible de rencontrer des publicités ou des offres mensongères, trompeuses ou frauduleuses?

(NE PAS LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Internet	1,
Un magasin	2,
La poste	3,
Le téléphone	4,
La vente en porte à porte	5,
Autres	6,
NSP\NR	7,

NEW

ASK ALL

DEMOGRAPHICS

D4 How old were you when you stopped full-time education?

(INT.: IF "STILL STUDYING", CODE '00' - IF "NO EDUCATION" CODE '01' - IF "REFUSAL" CODE '98' - IF "DK" CODE '99')

--	--

FL908 D4

D5a As far as your current occupation is concerned, would you say you are self-employed, an employee, a manual worker or would you say that you are without a professional activity? (M)

(ONE ANSWER ONLY)

Self-employed	1
Employee	2
Manual worker	3
Without a professional activity	4
Refusal (DO NOT READ OUT)	5

FL908 D5a

ASK D5b IF SELF-EMPLOYED, CODE 1 IN D5a

D5b Would you say you are...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Farmer, forester, fisherman	1
Owner of shop, craftsman	2
Professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect, ...)	3
Manager of a company	4
Other\ Refusal (DO NOT READ OUT)	5

FL908 D5b

A TOUS

DEMOGRAPHIQUES

D4 A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet ?

(ENQ. : SI "ETUDIE ENCORE", CODER '00' - SI "PAS D'ETUDE" CODER '01' - SI "REFUS" CODER '98' - SI "DK" CODER '99')

--	--

FL908 D4

D5a En ce qui concerne votre occupation actuelle, diriez-vous que vous êtes indépendant, salarié, ouvrier ou diriez-vous que vous êtes sans activité professionnelle ? (M)

(UNE SEULE REPONSE)

Profession libérale\ Indépendant	1
Employé	2
Ouvrier	3
Sans activité professionnelle	4
Refus (NE PAS LIRE)	5

FL908 D5a

POSER D5b SI INDEPENDANT, CODE 1 EN D5a

D5b Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LIRE LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

Agriculteur, sylviculteur, pêcheur	1
Commerçant, artisan	2
Profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte, ...)	3
Dirigeant d'une entreprise	4
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	5

FL908 D5b

ASK D5c IF EMPLOYEE, CODE 2 IN D5a

POSER D5c SI EMPLOYE, CODE 2 EN D5a

D5c Would you say you are...?

D5c Diriez-vous que vous êtes ... ?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

(LIRE LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

Professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect, ...)	1
General management, director or top management	2
Middle management	3
Civil servant	4
Office clerk	5
Other employee (salesman, nurse, ...)	6
Other\ Refusal (DO NOT READ OUT)	7

Cadre employé (médecin sous convention, avocat, comptable, architecte, ...)	1
Direction générale, directeur ou direction supérieure	2
Cadre moyen	3
Fonctionnaire	4
Employé(e) de bureau	5
Autre salarié (commercial, infirmière, ...)	6
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	7

FL908 D5c

FL908 D5c

ASK D5d IF MANUAL WORKER, CODE 3 IN D5a

POSER D5b SI OUVRIER, CODE 3 EN D5a

D5d Would you say you are...?

D5d Diriez-vous que vous êtes ... ?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

(LIRE LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

Supervisor\ foreman (team manager, ...)	1
Manual worker	2
Unskilled manual worker	3
Other\ Refusal (DO NOT READ OUT)	4

Superviseur\ agent de maîtrise (chef d'équipe, ...)	1
Ouvrier	2
Ouvrier non qualifié	3
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	4

FL908 D5d

FL908 D5d

ASK D5e IF WITHOUT A PROFESSIONAL ACTIVITY, CODE 4 IN D5a

POSER D5E SI SANS ACTIVITE PROFESSIONNELLE, CODE 4 EN D5a

D5e Would you say you are...?

D5e Diriez-vous que vous êtes ... ?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

(LIRE LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

Looking after the home	1
Student (full time)	2
Retired	3
Seeking a job	4
Other\ Refusal (DO NOT READ OUT)	5

Femme\ Homme au foyer	1
Etudiant (temps plein)	2
Retraité	3
Demandeur d'emploi	4
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	5

FL908 D5e

FL908 D5e

D6 | Do you have an Internet connection at home?

Yes	1
No	2

FL 332 D6

D6 | Avez-vous une connexion Internet à la maison?

Oui	1
Non	2

FL 332 D6

D12 | What region do you live in?

D12 | Dans quelle région habitez-vous?

D13 | Would you say you live in a...?

Rural area or village	1
Small or medium-sized town	2
Large town/city	3
	4

D13 | Diriez-vous que vous vivez ... ?

Dans une commune rurale	1
Dans une ville petite ou moyenne	2
Dans une grande ville	3
	4

D18 | Have you got a mobile phone?

(DO NOT READ OUT)

Yes	1
No	2

D18 | Avez-vous un téléphone mobile ?

Oui	1
Non	2

D20 | Have you got a landline phone?

(DO NOT READ OUT)

Yes	1
No	2

D20 | Avez-vous une ligne de téléphone fixe ?

Oui	1
Non	2

D22 | Could you tell me how many people aged 15 years or more live in your household, yourself included?

| Number of people aged 15 or more in the household

D22 | Pouvez-vous me dire combien de personnes âgées de 15 ans et plus vivent dans votre foyer, y compris vous-même ?

| Nombre de personnes âgées de 15 ans et plus dans le foyer

TECHNICAL SPECIFICATIONS

FLASH EUROBAROMETER 358

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

TECHNICAL SPECIFICATIONS

Between the 12 and the 17 of September 2012, TNS Political & Social, a consortium created between TNS political & social, TNS UK and TNS opinion, carried out the survey FLASH EUROBAROMETER 358 about “Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection”.

This survey has been requested by the EUROPEAN COMMISSION, Directorate-General for Health and Consumers. It is a general public survey co-ordinated by the Directorate-General for Communication (“Research and Speechwriting” Unit). The FLASH EUROBAROMETER 358 covers the population of the respective nationalities of the European Union Member States, resident in each of the 27 Member States and aged 15 years and over.

The FLASH EUROBAROMETER 358 survey has also been conducted in Croatia, Iceland, and Norway. In these countries, the survey covers the national population of citizens and the population of citizens of all the European Union Member States that are residents in these countries and have a sufficient command of the national languages to answer the questionnaire. All interviews were carried using the TNS e-Call center (our centralized CATI system). In every country respondents were called both on fixed lines and mobile phones. The basic sample design applied in all states is multi-stage random (probability). In each household, the respondent was drawn at random following the “last birthday rule”.

TNS has developed its own RDD sample generation capabilities based on using contact telephone numbers from responders to random probability or random location face to face surveys, such as Eurobarometer, as seed numbers. The approach works because the seed number identifies a working block of telephone numbers and reduces the volume of numbers generated that will be ineffective. The seed numbers are stratified by NUTS2 region and urbanisation to approximate a geographically representative sample. From each seed number the required sample of numbers are generated by randomly replacing the last two digits. The sample is then screened against business databases in order to exclude as many of these numbers as possible before going into field. This approach is consistent across all countries.

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	1.002	12/09/2012	15/09/2012	8.939.546
BG	Bulgaria	TNS BBSS	1.002	12/09/2012	15/09/2012	6.537.510
CZ	Czech Rep.	TNS Aisa s.r.o	1.000	12/09/2012	15/09/2012	9.012.443
DK	Denmark	TNS Gallup A/S	1.003	12/09/2012	15/09/2012	4.561.264
DE	Germany	TNS Infratest	1.000	12/09/2012	15/09/2012	64.409.146
EE	Estonia	TNS Emor	1.000	12/09/2012	15/09/2012	945.733
EL	Greece	TNS ICAP	1.000	12/09/2012	15/09/2012	8.693.566
ES	Spain	TNS Demoscopia S.A	1.000	12/09/2012	15/09/2012	39.035.867
FR	France	TNS Sofres	1.003	12/09/2012	17/09/2012	47.756.439
IE	Ireland	IMS Millward Brown	1.000	12/09/2012	17/09/2012	3.522.000
IT	Italy	TNS Infratest	1.006	12/09/2012	15/09/2012	51.862.391
CY	Rep. of Cyprus	CYMAR	504	12/09/2012	15/09/2012	660.400
LV	Latvia	TNS Latvia	1.000	12/09/2012	15/09/2012	1.447.866
LT	Lithuania	TNS LT	1.002	12/09/2012	15/09/2012	2.829.740
LU	Luxembourg	TNS Dimarso	500	12/09/2012	15/09/2012	404.907
HU	Hungary	TNS Hoffmann Kft	1.002	12/09/2012	15/09/2012	8.320.614
MT	Malta	MISCO International Ltd	500	12/09/2012	15/09/2012	335.476
NL	Netherlands	TNS NIPO	1.006	12/09/2012	15/09/2012	13.371.980
AT	Austria	TNS Austria	1.002	12/09/2012	15/09/2012	7.009.827
PL	Poland	TNS OBOP	1.000	12/09/2012	15/09/2012	32.413.735
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	999	12/09/2012	15/09/2012	8.080.915
RO	Romania	TNS CSOP	1.004	12/09/2012	17/09/2012	18.246.731
SI	Slovenia	RM PLUS	1.000	12/09/2012	15/09/2012	1.759.701
SK	Slovakia	TNS AISA Slovakia	1.000	12/09/2012	15/09/2012	4.549.955
FI	Finland	TNS Gallup Oy	1.007	12/09/2012	15/09/2012	4.440.004
SE	Sweden	TNS SIFO	1.000	12/09/2012	15/09/2012	7.791.240
UK	United Kingdom	TNS UK	1.001	12/09/2012	15/09/2012	51.848.010
TOTAL EU27			25.543	12/09/2012	17/09/2012	408.787.006
HR	Croatia	HENDAL	1.002	12/09/2012	15/09/2012	3.749.400
IS	Iceland	Capacent	501	12/09/2012	15/09/2012	252.277
NO	Norway	TNS Gallup	1.000	12/09/2012	15/09/2012	3.886.395
TOTAL			28.046	12/09/2012	17/09/2012	416.675.078

© 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