

ZA5215

**Flash Eurobarometer 278
(Business Attitudes towards Enforcement and Redress
in the Internal Market)**

**Country Specific Questionnaire
Luxembourg (French)**

Flash 278

Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market

B. Screeners

B1. Votre société vend-elle directement à des consommateurs finaux ?

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

[SI 'OUI' PAS REPONDU, CLORE L'ENTRETIEN]

B2. Combien d'employés avez-vous dans votre entreprise ?

- Employés
- [NSP/SR] 9999

[SI MOINS DE 10, CLORE L'ENTRETIEN]

C. Demos / background

C1. Quel a été le chiffre d'affaires de votre entreprise en 2008 ? (Ou, si possible à partir de la base de données)

- €
- Refus 8888
- [NSP/SR] 9999

C2. Avez-vous un service juridique ou un avocat dans votre entreprise ?

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

C3. Le(s)quel(s) des canaux de vente suivant utilisez-vous ?

- 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

C4. Laquelle des catégories de produits suivantes est la plus importante dans vos ventes ? (Si pas disponible par le biais du code NACE)

- Nourriture et boissons..... 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

C5. En excluant le Luxembourg, dans combien de pays de l'Union Européenne avez-vous des filiales ou des points de vente de détail ?

- Pays
- [NSP/SR] 99

C6. Dans combien de pays de l'Union Européenne effectuez-vous actuellement des ventes transfrontalières à des 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 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 à l'étranger ne sont pas qualifiées de ventes transfrontalières.

- Je vends uniquement à des consommateurs au Luxembourg 0
- Pays
- [NSP/SR] 99

C7. Si les dispositions des lois régissant les transactions avec les consommateurs étaient les mêmes au sein des 27 pays membres de l'Union Européenne, vers combien de pays de l'Union Européenne seriez-vous intéressé de faire des ventes trans-frontalières vers les consommateurs finaux ?

- Aucun, nous n'avons pas d'intérêt à effectuer des ventes transfrontalières 0
- Pays
- [NSP/SR] 99

A. Proposed questions for 2009 questionnaire

Avant que l'entretien ne débute, expliquer aux personnes interrogées que :

“Réglementation sur la protection du consommateur» doit être entendu en tant que législation relative aux intérêts économiques des consommateurs, qui ne comprend pas la sécurité des produits. Lorsque les questions ont trait à la sécurité des produits, cela sera explicitement précisé.

“Sécurité des produits» se rapporte à des produits de consommation seulement et ne comprend pas les produits industriels, ni la nourriture. Les produits dangereux ne parviennent pas à se conformer aux normes de sécurité, pas les armes ou les couteaux.

Les ‘Organisations de consommateurs’ sont des autorités publiques nationales, régionales et locales exerçant des activités de surveillance du marché et d’autres activités destinées à assurer le respect de la législation sur les consommateurs et la sécurité des produits.

Information & awareness of legal obligations towards consumers

TREND

A1. Dans quelle mesure êtes-vous bien informé(e) sur vos obligations légales vis à vis des consommateurs qui sont apparues dans la législation de votre pays sur la protection du consommateur ?

Par réglementation sur la protection du consommateur, nous entendons la législation relative aux intérêts économiques des consommateurs, qui ne comprend pas la sécurité des produits. Lorsque les questions ont trait à la sécurité des produits, cela sera explicitement précisé.

Toutes les réponses sont strictement anonymes.

- Très bien informé..... 1
- Bien informé 2
- Pas bien informé ou 3
- pas du tout informé? 4
- [NSP/SR] 9

NEW

A2. Et dans quelle mesure pensez-vous que les consommateurs sont bien informés sur leurs droits découlant de la législation dans votre pays ?

- Très bien informé..... 1
- Bien informé 2
- Pas bien informé ou 3
- pas du tout informé? 4
- [NSP/SR] 9

MODIFIED TREND

A3. Dans quelle mesure êtes vous bien informé sur la législation concernant la sécurité des produits ?

Par “Sécurité des produits”, nous entendons les questions relatives aux produits de consommation seulement et ne comprenant pas les produits industriels, ni la nourriture. Par produits dangereux, nous entendons les produits qui ne parviennent pas à se conformer aux normes de sécurité, et non pas les produits qui ne sont pas sûrs de par leur nature, comme des armes ou des couteaux.

- Très bien informé..... 1
- Bien informé 2
- Pas bien informé ou 3
- pas du tout informé? 4
- Non pertinent car vous ne vendez pas de produits..... 5
- [NSP/SR] 9

TREND

A4. 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

NEW

A5. Au cours des deux dernières années, avez-vous activement cherché des informations ou des conseils sur la réglementation de protection du consommateur (par exemple en contactant les organisations de consommateurs par écrit ou par téléphone ou en faisant des recherches sur des sites Web ?)

- Oui 1
- Non, je dispose déjà de ces informations, et n’ai pas eu besoin d’en chercher 2
- Non, car je n’avais pas besoin de ces informations 3
- Non, car je ne sais pas où obtenir ces informations..... 4
- Non, même si de telles informations seraient utiles 5
- Non, pour d’autres raisons..... 6
- [NSP/SR] 9

Knowledge of consumer legislation

NEW

A6.

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

En ce qui concerne la vente à distance, c’est à dire quand un produit est acheté sur Internet, par téléphone ou par courrier, quelle est la durée du délai de réflexion dans votre pays ?

De combien de jours CALENDAIRES est il ?

.....Jours calendaires

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

En ce qui concerne la vente à distance, c'est à dire quand un produit est acheté sur Internet, par téléphone ou par courrier, quelle est la durée du délai de réflexion dans votre pays ?

..... jours ouvrables

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.

NEW

A7. Veuillez compléter l'affirmation suivante correctement ?

Le consommateur a le droit de demander qu'un produit défectueux soit remplacé ou réparé ...
(A adapter au niveau national)

- 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
- dans un minimum de 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

NEW

A8. Veuillez m'indiquer si les pratiques commerciales suivantes sont interdites ou non au Luxembourg ?

- Interdit 1
 - Pas interdit 2
 - [NSP/SR] 9
- A. Inclure une facture ou un document similaire demandant le paiement dans le matériel de commercialisation. 1 2 9
- B. Faire de la publicité pour des produits à un prix très bas comparativement à d'autres offres sans avoir une quantité raisonnable de produits à vendre. 1 2 9
- C. Faire des affirmations exagérées dans une publicité..... 1 2 9
- D. Décrire un produit comme étant «gratuit» bien qu'il soit uniquement disponible gratuitement pour les clients appelant un numéro de téléphone à tarif majoré. 1 2 9

NEW

A9. Veuillez préciser si les affirmations suivantes concernant la sécurité des produits sont correctes ou non ?

- Correcte 1
- Incorrecte 2
- [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 9
- B. Les détaillants doivent immédiatement informer les autorités de tout produit dangereux qu'ils vendent..... 1 2 9
- C. Les détaillants doivent immédiatement rappeler les produits dangereux auprès de leurs clients. 1 2 9
- D. Les détaillants doivent divulguer aux autorités les coordonnées des producteurs / importateurs de produits dangereux. 1 2 9

Compliance with consumer legislation

NEW

A10. Au cours des douze derniers mois, avez-vous été confronté a des publicités , des affirmations ou des offres frauduleuses faites par vos concurrents ?

Les publicités frauduleuses tentent d'obtenir de l'argent sans vendre quoi que ce soit.

- Oui, à plusieurs occasions..... 1
- Oui, une ou deux fois.....2
- Non 3
- [Ne s'applique pas]8
- [NSP/SR]9

NEW

A11. 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

NEW

A12. Au cours des douze derniers mois, saviez-vous que vos concurrents vendaient sciemment des produits dangereux ?

- Oui, à plusieurs occasions..... 1
- Oui, une ou deux fois.....2
- Non 3
- Non pertinent car je ne vends pas de produits4
- [NSP/SR]9

NEW

A13. Au cours des douze derniers mois, saviez-vous que vos concurrents avaient tenté de contraindre ou mettre la pression sur les consommateurs indûment pour qu'ils achètent quelque chose ou souscrivent un contrat ?

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

NEW

A14. Au cours des douze derniers mois, saviez-vous que vos concurrents utilisaient ce que vous considérez comme étant des clauses de contrat abusives pour le consommateur ?

Des clauses abusives dans les contrats sont des clauses qui provoquent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties découlant du contrat, au détriment du consommateur.

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

NEW

A15. Maintenant, en pensant à l'ensemble de la réglementation portant sur les intérêts économiques des consommateurs, veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord - d'accord - pas d'accord - pas du tout d'accord avec les phrases 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 réglementation sur la protection du consommateur..... 1 2 3 4 9

B. Vos concurrents se conforment à la réglementation sur la protection du consommateur..... 1 2 3 4 9

NEW CORE

A16. En ce qui concerne la réglementation sur la protection du consommateur, est-ce que l'un des éléments suivants a eu lieu au cours des deux dernières années ?

(Plusieurs réponses possibles, to be adapted for Finland, Germany and Austria)

- Oui 1
- Non 2
- [Ne s'applique pas] 8
- [NSP/SR] 9

- A. Vous avez été contacté par les autorités de réglementation des consommateurs dans le cadre d'un programme général de contrôle concernant les ventes de votre pays 1 2 8 9
 [SI LE PAYS N'EST PAS L'AUTRICHE OU L'ALLEMAGNE]
- B1. Vous avez été contacté par les autorités de réglementation des consommateurs dans le cadre d'un contrôle spécifique concernant les ventes de votre pays 1 2 8 9
 [SI LE PAYS EST L'AUTRICHE OU L'ALLEMAGNE]
- B2. Vous avez été contacté par les autorités de réglementation des consommateurs ou des organismes de défense des consommateurs dans le cadre d'un contrôle spécifique concernant les ventes de votre pays
 [SI LE PAYS N'EST PAS L'AUTRICHE OU L'ALLEMAGNE]
- C1. L'un de vos concurrents a fait l'objet d'un contrôle par les autorités de réglementation des consommateurs 1 2 8 9
 [SI LE PAYS EST L'AUTRICHE OU L'ALLEMAGNE]
- C2. L'un de vos concurrents a fait l'objet d'un contrôle par les autorités de réglementation des consommateurs ou par des organismes de défense des consommateurs.
- D. 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 8 9
- E. Un de vos concurrents a été informé par les les autorités de réglementation des consommateurs (ou par des organismes de défense des consommateurs), qu'ils considèrent que vos concurrents enfreignent la réglementation sur la protection du consommateur. 1 2 8 9
- F. Vous avez été sanctionné par un organisme d'autorégulation pour ne pas avoir respecté les codes de conduite / les codes de déontologie..... 1 2 8 9
- G. 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 8 9
- H. Vous avez été contacté par les les autorités de réglementation des consommateurs dans le cadre d'un programme général de contrôle au sujet de vos ventes transfrontalières..... 1 2 8 9
 [SI LE PAYS N'EST PAS L'AUTRICHE OU L'ALLEMAGNE]
- I1. Vous avez été contacté par les autorités de réglementation des consommateurs dans le cadre d'un contrôle spécifique concernant vos ventes transfrontalières 1 2 8 9
 [SI LE PAYS EST L'AUTRICHE OU L'ALLEMAGNE]
- I2. Vous avez été contacté par les autorités de réglementation des consommateurs ou les organismes de défense des consommateurs dans le cadre d'un contrôle spécifique concernant vos ventes transfrontalières
- J. Vous avez été contacté par un CEC concernant une plainte de consommateur spécifique..... 1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A17. 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
- [NON PERTINENT, NE VEND PAS DE PRODUITS].....	8
- [NSP/SR]	9
A. Vous avez reçu des plaintes de consommateurs sur la sécurité des produits vendus	1 2 8 9
B. Les autorités ont vérifié la sécurité de l'un des produits que vous vendiez	1 2 8 9
C. Les autorités vous ont demandé de retirer ou de vous rapatrier l'un des produits que vous vendiez.....	1 2 8 9
D. 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
E. 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
F. Autre action (spontané)	1 2 8 9

MODIFIED TREND CORE

A18. Les phrases suivantes ont trait à la surveillance du respect de la réglementation sur la protection du consommateur et la sécurité des produits. Veuillez me de dire si vous êtes tout à fait d'accord - d'accord - pas d'accord - 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
- [NSP/SR]	9
A. 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 9
B. 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 9
C. Les ONG de consommateurs surveillent activement le respect de la réglementation sur la protection du consommateur dans mon secteur, dans mon pays.....	1 2 3 4 9
D. Les organismes d'autoréglementation surveillent activement le respect des codes de conduite ou codes de déontologie dans mon secteur, dans mon pays.	1 2 3 4 9
E. Les médias font régulièrement des reportages sur les entreprises qui ne respectent pas la législation sur les consommateurs.	1 2 3 4 9
F. J'ai changé mes pratiques commerciales à la suite d'une histoire des médias.	1 2 3 4 9

Complaints

NEW

A19. Quels ont été les principaux problèmes pour lesquels les consommateurs se sont plaints au cours des douze derniers mois ?

[QUESTION OUVERTE AVEC PRECODAGE - Plusieurs réponses possibles]

- Qualité du produit (ou service)	1
- Service après vente ou réparation	2
- Livraison, fourniture, installation (y compris le service à la clientèle)	3
- Prix, tarif, facture ou note	4
- Clauses du contrat ou garanties	5
- Publicité mensongère, vente agressive ou pratiques frauduleuses.....	6
- Manque d'informations claires	7
- Incidents liée à des produits ou services dangereux	8
- Aspects éthiques ou environnementaux.....	9
- Problèmes relatifs à la protection de la vie privée	10
- Difficultés à passer à un autre / changer de fournisseur	11
- Autres.....	12
- Aucun impact.....	98
- [NSP/SR]	99

NEW

A20. Quel pourcentage des plaintes que vous avez reçues au cours des douze derniers mois avez-vous pu résoudre directement avec le consommateur afin qu'il soit satisfait ?

- %	
- [NSP/SR]	999

Redress

TREND

A21. Au cours des deux dernières années. avez-vous déjà eu recours à des méthodes alternatives de règlement des litiges (ADR) (c-à-d arbitres, médiateurs, organismes de conciliation, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de différends à l'amiable) afin de résoudre les différends avec des consommateurs ? (Plusieurs réponses possibles, A adapter pour la Finlande)

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

[SI A21=NON]

NEW

A22a. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé d'ADR ?

LIRE – FAIRE UNE ROTATION - Plusieurs réponses possibles

- Vous seriez prêts à recourir à des ADR, mais cela n'a jamais été une nécessité	1
- Vous ne saviez pas que des ADR étaient disponibles dans votre pays pour votre secteur	2

- Vous ne se sentiez pas suffisamment informé sur la procédure ADR..... 3
- Vous n'aviez pas confiance en la procédure ADR 4
- Les ADR prennent trop de temps 5
- Les ADR sont trop chers..... 6
- Vous avez préféré résoudre le problème en justice 7
- Les ADR ne sont pas disponibles dans votre pays pour votre secteur 8
- Autre 9
- [NSP/SR] 99

[SI A21=OUI]

NEW

A22b. Quel a été le résultat de votre dernier cas en ADR ?

- Le différend a été réglé 1
- L'ADR a pris une décision/opinion, mais vous avez décidé d'aller au tribunal..... 2
- L'ADR a pris une décision/opinion, mais le consommateur a décidé d'aller au tribunal 3
- L'ADR a pris une décision/'opinion, mais vous n'avez pas coonsenti et le consommateur n'est pas allé au tribunal..... 4
- [NSP/SR] 9

[POSER A TOUS]

NEW

A23. Au cours des deux dernières années, avez-vous été instruit en justice pour régler des différends avec des consommateurs ?

[UNE SEULE REPONSE SEULEMENT EST POSSIBLE]

- Oui, par des consommateurs individuels 1
- Oui, par un groupe de consommateurs dans le cadre d'une affaire collective 2
- Oui, par un organisme représentatif (c'est-à-dire un organisme de défense des consommateurs ou l'administration légale compétente nationale) dans le cadre d'une affaire collective 3
- Non 4
- [NSP/SR] 9

NEW

A24. Préférez-vous régler un différend avec un groupe de consommateurs sur le même problème par le biais...?

[UNE SEULE REPONSE SEULEMENT EST POSSIBLE]

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

Others

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

[UNE SEULE REPONSE SEULEMENT EST POSSIBLE]

- 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
- [NSP/SR] 9

NEW

A26. Êtes-vous membre d'un code de conduite ou d'un code de déontologie lié aux problèmes des consommateurs ou commerciaux pour votre secteur/marché ?

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