

ZA5466

**Flash Eurobarometer 299 (Consumer Attitudes Towards
Cross-border Trade and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire
Luxembourg (French)**

FLASH 299

MAIN QUESTIONNAIRE

TREND 2009

POSER A TOUS

Q1. Pourriez-vous me dire si vous avez acheté des biens ou des services à distance au Luxembourg ou ailleurs de l'une des façons suivantes au cours des 12 derniers mois ?

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Oui, auprès d'un vendeur/fournisseur établi au Luxembourg..... 1
 - Oui, auprès d'un vendeur/fournisseur établi dans un autre pays de l'Union Européenne..... 2
 - Oui, auprès d'un vendeur/fournisseur établi en dehors de l'Union Européenne..... 3
 - Non..... 4
 - [NSP/SR]..... 9
- A. Par Internet (site Web, courrier électronique, etc.)..... 1 2 3 4 9
- B. Par téléphone 1 2 3 4 9
- C. Par la poste (catalogue, vente par correspondance, etc.)..... 1 2 3 4 9

TREND 2009

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

Q1A. Vous avez déclaré avoir acheté quelque chose à distance (par téléphone, courrier ou internet) d'un autre pays de l'Union Européenne. Veuillez me dire combien vous avez dépensé au total pour les articles que vous avez achetés à distance dans les 12 derniers mois, même s'il ne s'agit que d'un montant approximatif.

- [_____]€ (or local currency)
- [NSP/SR]..... 999999999

TREND 2009

POSER A TOUS

Q2. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté de quelconques marchandises pendant vos vacances, en faisant du shopping ou un voyage d'affaires dans un autre pays de l'Union Européenne ?

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

TREND 2008

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

- S'est produit 1

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

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

A. Un retard dans la livraison d'un achat chez un fournisseur/vendeur situé au Luxembourg 1 2 9

B. Vous avez acheté quelque chose chez un vendeur/fournisseur au Luxembourg et cela n'a jamais été livré 1 2 9

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

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

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

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

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

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

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

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

TREND 2008

POSER A TOUS

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

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Oui, auprès d'un vendeur/fournisseur établi au Luxembourg..... 1
- Oui, auprès d'un vendeur/fournisseur établi dans un autre pays de l'Union Européenne..... 2
- Oui, auprès d'un vendeur/fournisseur établi en dehors de l'Union Européenne 3
- [Non] 4
- [NSP/SR] 9

TREND 2008

POSER A TOUS

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

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

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

TREND 2008
 POSER A TOUS

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

- Plus confiant dans les vendeurs d'un autre pays de l'Union Européenne 1
- Plus confiant dans les vendeurs en France que dans un autre pays de l'Union Européenne..... 2
- Tout autant confiant 3

- [NSP/SR] 9
- A. Acheter des biens ou des services via Internet 1 2 3 9
- B. Acheter des biens ou des services par téléphone ou par la poste 1 2 3 9
- C. Acheter des biens ou des services à des représentants à votre domicile ou au travail 1 2 3 9
- D. Acheter des biens ou des services chez un vendeur / fournisseur pendant que vous êtes en vacances, en voyage pour faire du shopping ou en voyage d'affaires 1 2 3 9

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

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

TREND 2009
POSER A TOUS

Q8. Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

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

TREND 2009
POSER A TOUS

Q9. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré des problèmes lorsque vous avez acheté quelque chose au Luxembourg ?

- Oui - et je m'en suis plaint auprès du
vendeur/fournisseur/fabricant..... 1
- Oui - mais je ne m'en suis pas plaint auprès du
vendeur/fournisseur/fabricant..... 2
- Non..... 3
- [NSP/SR]..... 9

TREND 2009
[POSER SI Q9 = 1]

Q10A. D'une manière générale, étiez-vous satisfait(e) ou non de la façon dont le vendeur/fournisseur/fabricant a traité votre(vos) plainte(s) ?

- Très satisfait(e)..... 4
- Assez satisfait(e)..... 3
- Pas très satisfait(e)..... 2
- Pas du tout satisfait(e) 1
- [NSP/SR]..... 9

TREND 2009
[POSER SI Q9=2]

Q10B. Quelle a été la principale raison pour laquelle vous n'avez pas déposé de plainte ?

- Il était peu probable que le recours à votre problème trouve
un remède satisfaisant 1
- Les sommes en jeu étaient trop petites..... 2
- Vous ne saviez comment et où vous plaindre..... 3
- Vous ne vous êtes pas plaint auprès du vendeur / fournisseur,
mais vous êtes dirigé vers une tierce partie (association de
consommateurs, avocat, arbitrage, médiation, conciliation,
au tribunal) 4
- [Autre]..... 8
- [NSP/SR]..... 9

TREND 2009
[POSER SI Q10A = 1 OU 2]

Q11. Comment avez-vous procédé ?

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Vous n'avez rien entrepris 1
- Vous avez demandé conseil auprès d'une association/d'un
service d'assistance aux consommateurs..... 2
- Vous avez demandé conseil auprès d'un avocat 3

- Vous avez soumis le cas à un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation 4
- Vous avez porté l'affaire devant un tribunal 5
- Vous vous êtes plaint auprès d'une autorité publique (autorité de défense des consommateurs, organisme de réglementation ou les collectivités régionales et locales)..... 6
- [Autre]..... 8
- [NSP/SR]..... 9

TREND 2009
 POSER A TOUS

Q12. Pourriez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas avec chacune des propositions suivantes. Au Luxembourg, ...

- Tout à fait d'accord 1
 - D'accord 2
 - Pas d'accord 3
 - Pas du tout d'accord 4
 - [NSP/SR]..... 9
-
- A. ... Il est facile de résoudre des litiges avec des vendeurs/fournisseurs via un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation (produits défectueux, livraison en retard, pas de livraison, etc.) 1 2 3 4 9
 - B. ... Il est facile de résoudre des litiges avec des vendeurs/fournisseurs devant des tribunaux 1 2 3 4 9
 - C. ... Vous avez confiance dans les organisations de consommateurs indépendantes pour protéger vos droits en tant que consommateur 1 2 3 4 9
 - D. ... Vous avez confiance dans les pouvoirs publics pour protéger vos droits en tant que consommateur 1 2 3 4 9
 - E. ... Vous pensez que vous êtes suffisamment protégé(e) par les mesures actuelles de protection des consommateurs 1 2 3 4 9
 - F. ... D'une manière générale, les vendeurs/fournisseurs au Luxembourg respectent vos droits en tant que consommateur..... 1 2 3 4 9
 - G. ... Vous seriez plus tenté(e) de défendre vos droits devant un tribunal si vous pouviez vous associer à d'autres consommateurs qui se plaignent des mêmes problèmes 1 2 3 4 9
 - H. ... Vous avez changé votre comportement en matière de consommation à la suite d'une histoire rapporté par les médias (par exemple, changé de boutique ou de produit) 1 2 3 4 9

A PRESENT J'AIMERAIS VOUS INTERROGER SUR UN SUJET DIFFERENT

TREND 2009

POSER A TOUS

Q13. Si vous pensez à tous les produits non-alimentaires actuellement sur le marché au Luxembourg, pensez-vous que ...?

- Pour l'essentiel, tous les produits sont sûrs..... 1
- Un petit nombre de produits ne sont pas sûrs 2
- Un nombre significatif de produits ne sont pas sûrs 3
- [Cela dépend du produit] 4
- [NSP/SR] 9

NEW

POSER A TOUS

Q14. Et en pensant à tous les produits alimentaires actuellement sur le marché au Luxembourg, pensez-vous que ...?

- Pour l'essentiel, tous les produits alimentaires sont sûrs..... 1
- Un petit nombre de produits alimentaires ne sont pas sûrs 2
- Un nombre significatif de produits alimentaires ne sont pas sûrs 3
- [Cela dépend du produit] 4
- [NSP/SR] 9

MODIFIED 2009

POSER A TOUS

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

- Oui - un produit non alimentaire 1
- Oui - un produit alimentaire..... 2
- OUI, POUR LES DEUX 3
- Non..... 4
- [NSP/SR] 9

TREND 2009

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

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

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Vous n'avez rien entrepris 1
- Vous avez contacté le détaillant/distributeur..... 2
- Vous avez contacté le fabricant 3
- Vous avez contacté les autorités publiques nationales 4
- Vous avez contacté une organisation de consommateurs 5
- Vous avez entrepris d'autres actions 6
- [Autre]..... 7

- [NSP/SR] 9

TREND 2009

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

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

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Vous n'entreprendriez aucune action 1
- Vous contacteriez le détaillant/distributeur 2
- Vous contacteriez le fabricant 3
- Vous contacteriez les autorités publiques nationales 4
- Vous contacteriez une organisation de consommateurs..... 5
- Vous feriez autre chose que les options mentionnées 6
- [Autre] 7
- [NSP/SR] 9

TREND 2010

POSER A TOUS

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

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

TREND 2010

POSER A TOUS

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

- Non - Je ne prendrais pas en compte les impacts environnementaux des produits (ou services) 1
- Sur le produit (si pas un service) 2
- Affiché dans le magasin / lorsqu'il m'est vendu 3
- Sur Internet/page d'accueil/site web 4
- [NSP/SR] 9

D1. Sexe

[NE PAS DEMANDER - NOTER COMME APPROPRIE]

- [1] Homme
- [2] Femme

D2. Quel âge avez-vous?

- [][] ans

- [00] [REFUS/PAS DE REPONSE]

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

[Noter l'âge de fin d'études]

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

D4. Concernant votre emploi actuel, êtes vous indépendant, employé, ouvrier ou sans activité professionnelle? Cela veut-il dire que vous êtes un(une)...

[SI UNE REPONSE EST DONNEE A LA CATEGORIE PRINCIPALE, LIRE LES SOUS CATEGORIES RESPECTIVES - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- profession libérale/ indépendant

- i.e. : - agriculteur, sylviculteur, pêcheur 11
- commerçant, artisan 12
- profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte...) 13
- Dirigeant d'entreprise 14
- Autre 15

- Employé (e)

- i.e. : - Cadre employé (médecin sous convention, avocat, comptable, architecte)... 21
- Direction générale, directeur ou direction supérieure 22
- Cadre moyen 23
- Fonctionnaire 24
- employé(e) de bureau 25
- Autre salarié (commercial, infirmière etc...) 26
- Autre 27

- Ouvrier

- i.e. : - superviseur/agent de maîtrise (chef d'équipe, etc...) 31
- Ouvrier 32
- Ouvrier non qualifié 33
- Autre 34

- Sans activité professionnelle

- i.e. : - Femme/ Homme au foyer 41
- Etudiant (temps plein) 42
- Retraité 43
- Demandeur d'emploi 44
- Autre 45

- [Refus] 99

TREND 2009

B6. Diriez-vous que vous vivez dans un(e)...

- Village rural 1
- Petite ville 2
- Ville de taille moyenne 3
- Grande ville 4
- Très grande ville/capitale 5

- [NSP/SR].....	9
-----------------	---

TREND 2009

B7. Avez-vous une connexion internet disponible à la maison ...

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