

**ZA5615**

**Flash Eurobarometer 332  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire  
France**

FL332 - FR

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

D1 Quel est votre âge ?

(NOTER EN CLAIR - SI "REFUS" CODER '99')

--	--

D2 Sexe du répondant.

Homme	1
Femme	2

UN VENDEUR EST LE DETAILLANT D'UN BIEN – VIA MAGASIN OU SITE WEB \ UN FOURNISSEUR EST LE VENDEUR D'UN SERVICE

A TOUS

Q1 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté des biens ou des services, par internet, par téléphone ou par la poste en France ou ailleurs de l'une des façons suivantes... ?

(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	CITER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE	Oui, auprès d'un vendeur\fournisseur établi en France	Oui, auprès d'un vendeur\fournisseur établi dans un autre pays de l'Union Européenne	Oui, auprès d'un vendeur\fournisseur établi en dehors de l'Union Européenne	Non	NSP\NR (NE PAS LIRE)
--	------------------------------------	---	--	---	-----	----------------------

1	Par Internet (site Web, courrier électronique, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Par téléphone	1,	2,	3,	4,	5,
3	Par la poste (catalogue, vente par correspondance, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

POSER Q2.1 SI 'Oui, auprès d'un vendeur\fourisseur établi en (NOTRE PAYS)' CODE 1 EN Q1.1 OU\ET Q1.2 OU\ET Q1.3 – LES AUTRES ALLER EN Q2.2

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)

--

Q2.1	Vous avez déclaré avoir acheté quelque chose par internet, par téléphone ou par la poste auprès d'un vendeur/fournisseur établi en France. Veuillez me dire combien vous avez dépensé au total pour les biens et services que vous avez achetés par internet, par téléphone ou par la poste en France dans les 12 derniers mois, même s'il ne s'agit que d'un montant approximatif.
------	---

(ENQ.: SI "NSP" CODER "999999")
---------------------------------

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	€
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---

NEW
-----

POSER Q2.2 SI "Oui, auprès d'un vendeur/fournisseur établi dans un autre pays de l'UE", CODE 2 EN Q1.1 OU\ET Q1.2 OU\ET Q1.3 – LES AUTRES ALLER EN Q2.3
--

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)
--

--

Q2.2	Vous avez déclaré avoir acheté quelque chose par internet, par téléphone ou par la poste auprès d'un vendeur/fournisseur établi dans UN AUTRE PAYS DE L'UE. Veuillez me dire combien vous avez dépensé au total pour les biens et services que vous avez achetés par internet, par téléphone ou par la poste dans un autre pays de l'Union Européenne dans les 12 derniers mois, même s'il ne s'agit que d'un montant approximatif.
------	---

(ENQ.: SI "NSP" CODER "999999")
---------------------------------

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	€
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---

FL 299 Q1A TREND MODIFIED
---------------------------

POSER Q2.3 SI 'Oui, auprès d'un vendeur/fournisseur établi en dehors de l'UE' CODE 3 EN Q1.1 OU\ET Q1.2 OU\ET Q1.3 – LES AUTRES ALLER EN Q3
--

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)
--

--

Q2.3	Vous avez déclaré avoir acheté quelque chose par internet, par téléphone ou par la poste auprès d'un vendeur/fournisseur établi en dehors de l'Union européenne. Veuillez me dire combien vous avez dépensé au total pour les biens et services que vous avez achetés par internet, par téléphone ou par la poste en dehors de l'Union européenne dans les 12 derniers mois, même s'il ne s'agit que d'un montant approximatif.
------	---

(ENQ.: SI "NSP" CODER "999999")
---------------------------------

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	€
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---

NEW
-----

POSER Q3 SI CODE 1 OU 2 EN Q1.1 OU\ET Q1.2 OU\ET Q1.3 – LES AUTRES ALLER EN Q4

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 par internet, par téléphone ou par la poste en France ou ailleurs?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	CITER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE	S'est produit	Ne s'est pas produit	NSP\NR (NE PAS LIRE)
1	Un retard dans la livraison d'un achat chez un fournisseur\vendeur situé en France	1	2	3
2	Vous avez acheté quelque chose chez un vendeur\fournisseur en France et cela n'a jamais été livré	1	2	3
3	Un retard dans la livraison d'un achat chez un vendeur\fournisseur situé dans un autre pays de l'UE	1	2	3
4	Vous avez acheté quelque chose chez un vendeur\fournisseur situé dans un autre pays de l'UE et cela n'a jamais été livré	1	2	3
5	Vous avez voulu acheter quelque chose chez un vendeur\fournisseur dans un autre pays de l'UE mais le vendeur ne livrait ou ne vendait pas en France	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

A TOUS

Q4 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté des marchandises pendant vos vacances, en faisant du shopping ou un voyage d'affaires dans un autre pays de l'Union Européenne ?

(UNE SEULE REPONSE)

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

FL 299 Q2

--

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

(UNE REPONSE PAR LIGNE)
-------------------------

	CITER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/NR (NE PAS LIRE)
--	------------------------------------	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	----------------------

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	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	5
4	Vous n'êtes pas intéressé(e) par le fait de faire une transaction transfrontalière dans l'UE au cours des 12 prochains mois	1	2	3	4	5

FL 299 Q5
-----------

--

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

(UNE REPONSE PAR LIGNE)
-------------------------

	CITER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE	Plus confiant dans les vendeurs d'un autre pays de l'UE	Plus confiant dans les vendeurs de France que dans un autre pays de l'UE	Tout autant confiant	NSP/NR (NE PAS LIRE)
--	------------------------------------	---	--	----------------------	----------------------

1	Acheter des biens ou des services via Internet	1	2	3	4
2	Acheter des biens ou des services par téléphone ou par la poste	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

Q7 Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	CITER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE	Oui	Non	NSP/NR (NE PAS LIRE)
--	------------------------------------	-----	-----	----------------------

1	Vous êtes tombé(e) sur des publicités ou offres commerciales non-sollicitées (démarchage téléphonique, spams, SMS commerciaux, etc.)	1	2	3
2	Vous êtes tombé(e) sur des publicités, des déclarations ou des offres mensongères ou trompeuses	1	2	3
3	Vous avez répondu à une publicité ou à une offre qui s'est avérée être mensongère ou trompeuse	1	2	3
4	Vous êtes tombé(e) sur des publicités, des déclarations ou offres frauduleuses	1	2	3
5	Vous avez répondu à une publicité ou à une offre qui s'est avérée être frauduleuse	1	2	3
6	Vous êtes tombé(e) sur des déclarations exagérées ou trompeuses vantant les effets bénéfiques de certains produits sur l'environnement	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

Q8 Supposons que vous ayez commandé un produit par la poste, le téléphone ou Internet, pensez-vous que vous avez le droit de retourner le produit commandé 4 jours après sa livraison et d'être remboursé(e), sans donner de raison?

(UNE SEULE REPONSE)

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

EB73.3 QA6

Q9 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 d'extension de garantie commerciale. Avez-vous le droit de le faire réparer ou remplacer gratuitement

(UNE SEULE REPONSE)

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

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10 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?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

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

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré des problèmes lorsque vous avez acheté quelque chose en France?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui - et vous vous en êtes plaint(e) auprès du vendeur\fournisseur\fabricant	1
Oui - mais vous ne vous en êtes pas plaint auprès du vendeur\fournisseur\fabricant	2
Non	3
NSP\NR (NE PAS LIRE)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

POSER Q12.1 SI "Oui - et vous vous en êtes plaint(e) auprès du vendeur/fournisseur/fabricant", CODE 1 EN Q11 – LES AUTRES ALLER EN Q12.2

Q12.1 D'une manière générale, étiez-vous satisfait(e) ou non de la façon dont le vendeur/fournisseur/fabricant a traité votre(vos) plainte(s) ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Plutôt pas satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	4
NSP\NR (NE PAS LIRE)	5

FL 299 Q10A

POSER Q12.2 SI " Oui - mais je ne m'en suis pas plaint auprès du vendeur/fournisseur/fabricant ", CODE 2 EN Q11 – LES AUTRES ALLER EN Q13

Q12.2 Quelles ont été les principales raisons pour lesquelles vous n'avez pas déposé de plainte?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Il était peu probable que le recours à votre problème aboutisse à une solution satisfaisante	1,
Les sommes en jeu étaient trop faibles	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 déposer une plainte pour d'autres problèmes par le passé mais cela n'avait pas abouti	6,
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)	7,
Autre (NE PAS SUGGERER)	8,
NSP\NR (NE PAS LIRE)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

POSER Q13 SI "Pas très satisfait(e)" (CODE 3) OU "Pas du tout satisfait(e)" (CODE 4) EN Q12.1 – LES AUTRES ALLER EN Q14

Q13 Qu'avez-vous fait de plus?

(LIRE – 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 (NE PAS SUGGERER)	7,
NSP\NR (NE PAS LIRE)	8,

FL 299 Q11

A TOUS

Q14 Pourriez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas avec chacune des propositions suivantes. En France, ...

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	CITER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP\NR (NE PAS LIRE)
1	...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	5
2	...il est facile de résoudre des litiges avec des vendeurs\ fournisseurs devant des tribunaux	1	2	3	4	5
3	...vous avez confiance dans les organisations de consommateurs indépendantes pour protéger vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5
4	...vous avez confiance dans les pouvoirs publics pour protéger vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5

5	...vous pensez que vous êtes suffisamment protégé(e) par les mesures actuelles de protection des consommateurs	1	2	3	4	5
6	...d'une manière générale, les vendeurs/fournisseurs en France respectent vos droits en tant que consommateur	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 magasin ou de produit)	1	2	3	4	5
8	...vous regardez/écoutez régulièrement des programmes à la télévision ou la radio portant sur des questions concernant les consommateurs (N)	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

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.

Q15 Si vous pensez à tous les produits non-alimentaires actuellement sur le marché en France, pensez-vous que ...?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

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 (NE PAS LIRE)	4
NSP\NR (NE PAS LIRE)	5

FL 299 Q13

Q16 Et en pensant à tous les produits alimentaires actuellement sur le marché en France pensez-vous que ...?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

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 (NE PAS LIRE)	5

FL 299 Q14

Q17 Avez-vous déjà été personnellement concerné par un rappel d'un produit sur le marché ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui - un produit non alimentaire	1
Oui - un produit alimentaire	2
Oui, pour les deux	3
Non	4
NSP\NR (NE PAS LIRE)	5

FL 299 Q15

Q18 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 ?

(UNE SEULE REPONSE)

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

FL 299 Q17

A TOUS

DEMOGRAPHIQUES

D4 A quel âge avez-vous arrêté vos études?

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

FL 999 D4

D5 En ce qui concerne votre occupation actuelle, diriez-vous que vous êtes indépendant, salarié, ouvrier ou diriez-vous que vous êtes sans activité professionnelle ? Cela signifie-t-il que vous êtes (un) ...

SI UNE REPONSE A L'UNE DES CATEGORIES PRINCIPALES EST DONNEE, LIRE LES SOUS-CATEGORIES

INDEPENDANTS	
Exploitant agricole, forestier, pêcheur	1
Commerçant, artisan	2
Profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte, ...)	3
Chef d'entreprise	4
Autres	5
SALARIE	
Cadre salarié (médecin sous convention, avocat, comptable, architecte, ...)	6
Cadre supérieur/dirigeant d'entreprise	7
Cadre moyen	8
Fonctionnaire	9
Employé de bureau	10
Autre salarié (commercial, infirmière, etc...)	11
Autres	12
OUVRIER	
Superviseur\ agent de maîtrise (chef d'équipe, etc...)	13
Ouvrier	14
Ouvrier non qualifié	15
Autres	16
SANS ACTIVITE PROFESSIONNELLE	
Vous occupant de votre ménage	17
Etudiant (à temps plein)	18
Retraité	19
A la recherche d'un emploi	20
Autres	21
Refus (NE PAS SUGGERER)	22

FL 999 D5

D6 Avez-vous une connexion Internet à la maison?

Oui	1
Non	2

FL 999 D6

D12 Dans quelle région habitez-vous?

(CITER SI NECESSAIRE - UNE SEULE REPONSE)

D13 Diriez-vous que vous vivez ... ?

(CITER - UNE SEULE REPONSE)

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

NSP (NE PAS CITER)	4
--------------------	---

D18	Avez-vous un téléphone mobile ?
-----	---------------------------------

(NE PAS CITER)
----------------

Oui	1
Non	2

D20	Avez-vous une ligne de téléphone fixe ?
-----	---

(NE PAS CITER)
----------------

Oui	1
Non	2

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

(NOTER EN CLAIR - SI 'NE SAIT PAS' CODER '98' - SI REFUS CODER '99')
--

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