

ZA5793

**Flash Eurobarometer 358
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Luxembourg (French)**

EB FLASH 358 - Consumers - LUF

D1 Quel est votre âge ?

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

--	--

D2 Sexe du répondant.

Homme	1
Femme	2

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

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)

A TOUS

--

Q1 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des propositions suivantes? Au Luxembourg...

(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	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)	1	2	3	4	5
6	...il est facile de résoudre des litiges avec des détaillants/fournisseurs devant des tribunaux	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

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

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

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

FL332 Q15 TREND MODIFIED

Q3 Et en pensant à tous les produits alimentaires actuellement sur le marché en Luxembourg 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	5

FL332 Q16

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?

Oui	1
Non	2
NSP\NR	3

FL332 Q18 TREND MODIFIED

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

A TOUS

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?

Oui	1
Non	2
NSP\NR	3

FL332 Q8 TREND MODIFIED

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?

Oui	1
Non	2
NSP\NR	3

FL332 Q9 TREND MODIFIED

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?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

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

FL332 Q10 TREND MODIFIED

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 au Luxembourg?
-----	---

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui, et vous avez pris des mesures pour résoudre le(s) problème(s)	1
Oui, mais vous n'avez rien entrepris	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

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 traitée(s) par:

(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?

(LIRE – PLUSIEURS REponses POSSIBLES)

Il était peu probable d'avoir une solution satisfaisante à votre problème	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	6,
Autre (NE PAS LIRE)	7,
NSP\NR	8,

FL332 Q12.2 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.) au Luxembourg ou ailleurs de l'une des façons suivantes... ?

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Oui, auprès d'un détaillant\ fournisseur établi au Luxembourg	1,
Oui, auprès d'un détaillant\ fournisseur établi dans un autre pays de l'UE	2,
Oui, auprès d'un détaillant\ fournisseur établi en dehors de l'UE	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 au Luxembourg ou dans un autre pays de l'UE?
-----	--

(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 au Luxembourg	1	2	3
2	Vous avez acheté quelque chose chez un détaillant\ fournisseur au Luxembourg et cela n'a jamais été livré	1	2	3
3	Un retard dans la livraison d'un achat chez un détaillant\ fournisseur situé dans un autre pays de l'UE	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	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 au Luxembourg	1	2	3

FL332 Q3 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 au Luxembourg	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.

(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	1	2	3	4	5

FL332 Q5 TREND MODIFIED

Q18 Avez-vous entendu parler des Centres européens des consommateurs?

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	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	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	1	2	3
4	Vous avez acheté quelque chose en raison d'une publicité ou d'une offre qui s'est avérée être frauduleuse	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)

L'internet	1,
Un magasin	2,
La poste	3,

Le téléphone	4,
La vente en porte à porte	5,
Autres	6,
NSP\NR	7,

NEW

A TOUS

DEMOGRAPHIQUES

D6 Avez-vous une connection Internet à la maison?

Oui	1
Non	2

FL 332 D6

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 "NSP" CODER '99')

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 ?

(LISEZ LES REPONSES - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

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

POSER D5b SI INDEPENDANT, CODE 1 EN D5a

D5b Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LISEZ LES REPONSES - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

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

POSER D5c SI EMPLOYE, CODE 2 EN D5a

D5c Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LISEZ LES REPONSES - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

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

POSER D5b SI OUVRIER, CODE 3 EN D5a

D5d Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LISEZ LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

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

POSER D5E SI SANS ACTIVITE PROFESSIONNELLE, CODE 4 EN D5a

D5e Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LISEZ LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

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

D12 Dans quel région vivez-vous actuellement

(LIRE SI NECESSAIRE - UNE SEULE REPONSE)

--	--	--

D13 Diriez-vous que vous vivez ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Dans une commune rurale	1
Dans une ville petite ou moyenne	2
Dans une grande ville	3
NSP (NE PAS LIRE)	4

D18 Avez-vous un téléphone mobile ?

(NE PAS LIRE)

Oui	1
Non	2

D20	Avez-vous un téléphone fixe ?
-----	-------------------------------

(NE PAS LIRE)

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
--	---