

ZA5794

**Flash Eurobarometer 359
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Luxembourg (French)**

A Numéro du Flash

--	--	--	--

FL331 A

B Pays

--	--

FL331 B

C Numéro de l'interview

--	--	--	--	--	--

FL331 C

NACE NACE code (Information échantillon)

--	--	--	--

NACE code - 4 digits

FL331 NACE

SIZE Taille de l'entreprise (Information échantillon)

--	--	--	--

Taille de l'entreprise

FL331 SIZE

(INTRO1) Bonjour, je suis (NOM), je parle au nom (l'institut national pour la collecte des données) . Puis-je parler à (NOM DU REpondant OU TITRE\DESCRIPTION DE LA FONCTION SI AUCUN NOM DONNE) ?

(INTRO2) SI LE STANDARDISTE DEMANDE DES INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES :
Nous contactons les principaux décideurs dans les entreprises en Europe pour mieux connaître leurs opinions sur des sujets liés aux affaires. Les résultats seront utilisés pour soutenir la prise de décision et la conception de futures politiques européennes. Je serais très heureux de pouvoir lui parler et prendre en compte son opinion dans l'étude.

SI LE REpondant ELIGIBLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENDRE UN RENDEZ-VOUS

(INTRO3) (AU MOMENT DE PARLER AU REpondant SELECTIONNE) Bonjour, je suis (NOM), je parle au nom de ((l'institut national pour la collecte des données) , un institut de sondages.

SI P5d<>"" ET P5d<> 999 MERCI D'INSCRIRE "COORDONNEES FOURNIES PAR: " & P5d (SUR LE MEME ECRAN QUE L'INTRO3)

(INTRO4) Nous contactons les principaux décideurs dans les entreprises en Europe pour mieux connaître leurs opinions sur des sujets liés aux affaires et nous aimerions beaucoup avoir votre avis. Les résultats seront utilisés pour soutenir la prise de décision et la conception de futures politiques européennes. Auriez-vous un peu de temps pour répondre à quelques questions? Cela ne devrait pas prendre plus de 15 minutes...

POSER LAN1 SEULEMENT EN BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT, ES

LAN1 En quelle langue voulez-vous faire l'interview?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
	10
	11
	12
	13
	14
	15
	16
	17
	18
	19
	20
	21
	22
Luxembourg - Luxembourgeois	23
Luxembourg - Français	24
Luxembourg - Allemand	25
	26
	27
	28
	29
	30
	31
	32
	33
	34
	35
	36
	37
	38

	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49

FL331 LAN1

(RASSURER LE REpondant) Je voudrais vous assurer que votre coopération est totalement volontaire. Toutes vos réponses resteront confidentielles. Pour satisfaire à nos contrôles de qualité ou servir d'exemple pour des formations internes, cette interview peut être écoutée ou enregistrée. Passons à quelques questions concernant votre entreprise...

A TOUS

P1 Votre entreprise vend-elle directement à des consommateurs finaux ?

- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |

FL331 P1

SI "NON", CODE 2 EN P1, CLORE L'ENTRETIEN

P2a Combien d'employés avez-vous dans votre entreprise ?

(ENQ.: SI "NSP\NR", CODER '999') - (UNE SEULE REPONSE)

					employés
--	--	--	--	--	----------

FL331 P2a

SI MOINS DE 10 EMPLOYES, P2a<10, CLORE L'ENTRETIEN - SI P2a=999, ALLER EN P2b - LES AUTRES ALLER EN P3

P2b Est-ce que votre entreprise a...

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- | | |
|----------------------|---|
| Moins de 10 employés | 1 |
| De 10 à 49 employés | 2 |

De 50 à 249 employés	3
250 employés ou plus	4
NSP\NR (NE PAS LIRE)	5

FL331 P2b

P3 Quelle est exactement votre fonction dans l'entreprise?

(NE PAS LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Directeur général	1
Directeur commercial\des ventes	2
Directeur marketing	3
Autre (SPECIFIER)	4

FL331 P3

POSER P3o ET P4 SI "AUTRE", CODE 4 EN P3 - LES AUTRES ALLER EN D5

P3o Quelle autre fonction ?

(NOTER EN CLAIR)

2	2	(2052,2053-2056)
---	---	------------------

FL331 P3o

P4 Avez-vous un pouvoir de décision au sein de votre entreprise?

(UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2

FL331 P4

POSER P5a, P5b, P5c, P5d ET P5e SI "NON", CODE 2 EN P4 - SI "OUI", CODE 1 EN P4 ALLER EN D5

P5a Je suis vraiment désolé, mais pour cette étude, nous ne pouvons interviewer que des personnes ayant un pouvoir de décision. Pouvez-vous s'il vous plaît me communiquer le nom de la personne qui dirige les activités commerciales de l'entreprise (directeur commercial, directeur des ventes, directeur marketing)?

(ENQ.: ECRIRE LE NOM DE LA PERSONNE A CONTACTER - SI "PAS DE REPONSE\REFUS", CODER '999')

10 2 (2058,2059-2078)

--	--	--

FL331 P5a

--	--	--

P5b Quel est son titre ?

(ENQ.: ECRIRE LE TITRE DE LA PERSONNE A CONTACTER - SI "PAS DE REPONSE\REFUS", CODER '999')

10 2 (2079,2080-2099)

--	--	--

FL331 P5b

--	--	--

P5c Pouvez-vous me donner son extension ou son numéro de ligne directe, s'il vous plaît ?

(ENQ.: ECRIRE L'EXTENSIONLE NUMERO DE LIGNE DIRECTE DE LA PERSONNE A CONTACTER - SI "PAS DE REPONSE\REFUS", CODER '999')

10 2 (2100,2101-2120)

--	--	--

--

FL331 P5c

--

P5d Suis-je bien en train de parler avec (NOM DONNE) ?

(ENQ.: ECRIRE LE NOM DE LA PERSONNE A QUI VOUS PARLEZ - SI "PAS DE REponse\REFUS", CODER '999')

10 2 (2121,2122-2141)

--

FL331 P5d

--

P5e REDIRECTION DE L'APPEL

(UNE SEULE REponse)

Le répondant vous met en relation avec la personne à contacter	1
Vous contacterez la personne plus tard	2

FL331 P5e

SI CODE 1 EN P5e ALLER A INTRO3 - SI CODE 2 ARRÊTER LE CONTACT

--

D3 Parmi les propositions suivantes, laquelle correspond à ce que vous vendez aux consommateurs finaux ? « Par produits alimentaires, nous voulons dire : nourriture que les consommateurs peuvent manger à la maison, emporter ou consommer sur place. »

(LIRE – PLUSIEURS REponses POSSIBLES)

Produits alimentaires	1,
Produits non alimentaires	2,
Services	3,
Autre (NE PAS LIRE)	4,
NSP\NR	5,

NEW BASED ON FL331 D3

--

D5	Dans combien de pays de l'Union Européenne effectuez-vous actuellement des ventes transfrontalières auprès de consommateurs finaux ? « Une vente transfrontalière est une vente au consommateur final résidant dans un pays de l'Union Européenne différent de celui du vendeur par commerce électronique/internet, vente par correspondance (par la poste), télévente/centre d'appel, représentants se rendant au domicile du consommateur. Les ventes dans des points de vente physiques ne sont pas qualifiées de ventes transfrontalières. »
----	--

(ENQ. : SI "VOUS VENDEZ UNIQUEMENT A DES CONSOMMATEURS DANS VOTRE PROPRE PAYS", CODER '00' - SI "NSP\NR", CODER '99')

pays

FL331 D5 MODIFIED TREND

Q1	Dans quelle mesure les obstacles suivants au développement de vos ventes transfrontalières à d'autres pays de l'UE sont-ils importants ?
----	--

(LIRE - UNE SEULE REponse)

		Très important	Assez important	Pas très important	Pas important du tout	NSP\NR
1	Les coûts supplémentaires de mise en conformité avec les différentes réglementations fiscales nationales (par exemple règles sur la TVA)	1	2	3	4	5
2	Les coûts supplémentaires de mise en conformité avec les différentes réglementations en matière de protection des consommateurs et du droit des contrats (y compris des conseils juridiques)	1	2	3	4	5
3	Les coûts plus élevés de la livraison transfrontalière par rapport à la livraison nationale	1	2	3	4	5
4	Les coûts potentiellement plus élevés qu'impliquent la résolution des plaintes et des litiges transfrontaliers	1	2	3	4	5

5	Les coûts potentiellement plus élevés du risque de fraude et de non-paiement dans les ventes transfrontalières	1	2	3	4	5
6	Les coûts supplémentaires découlant des différences linguistiques	1	2	3	4	5
7	Les coûts supplémentaires du service après-vente dans les transactions transfrontalières	1	2	3	4	5
8	Les restrictions sur les ventes transfrontalières imposées par les fabricants ou les fournisseurs	1	2	3	4	5
9	Les coûts supplémentaires liés à d'autres habitudes de consommation	1	2	3	4	5
10	Les coûts supplémentaires liés à l'éloignement géographique	1	2	3	4	5

FL331 Q2 TREND MODIFIED

Q2 Au cours des 12 prochains mois, avez-vous l'intention de faire des ventes transfrontalières avec des consommateurs dans un pays de l'UE autre que le Luxembourg ?

Oui	1
Non	2
NSP\NR	3

NEW

La « législation sur la protection des consommateurs » doit être comprise comme la législation relative à l'intérêt économique des consommateurs, ce qui n'inclut pas la sécurité des produits. Lorsque les questions auront trait à la sécurité des produits, cela sera explicitement indiqué. (N)

Q3 Maintenant, en pensant à la législation sur la protection des consommateurs, veuillez me dire si vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les déclarations suivantes. Permettez-moi de confirmer une fois de plus que toutes les réponses sont strictement anonymes.

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/NR
--	--	----------------------	----------	--------------	----------------------	--------

1	Vous vous conformez à la législation sur la protection des consommateurs	1	2	3	4	5
2	Vos concurrents se conforment à la législation sur la protection des consommateurs	1	2	3	4	5

FL331 Q10 TREND MODIFIED

Q4	En pensant de manière générale sur la possibilité de trouver ou obtenir des informations pertinentes et des conseils sur la législation sur la protection des consommateurs que ce soit concernant le Luxembourg ou un autre pays de l'UE, veuillez me dire si vous êtes d'accord ou pas avec les propositions suivantes?
----	---

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/NR
--	--	----------------------	----------	--------------	----------------------	--------

1	Vous savez où trouver des informations et des conseils sur la législation sur la protection des consommateurs au Luxembourg	1	2	3	4	5
2	Vous savez où trouver des informations et des conseils sur la législation sur la protection des consommateurs dans d'autres pays de l'UE	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL331 Q3

Q5	Les « autorités de réglementation des consommateurs » sont des pouvoirs publics nationaux, régionaux et locaux qui réalisent des activités de surveillance du marché et d'autres activités visant à assurer la conformité avec la législation sur la consommation et la sécurité des produits. Au cours des douze derniers mois, avez-vous 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 présumant une non-conformité avec la législation, en vous faisant un procès, ou par le biais d'une injonction ou à travers une procédure administrative qui peut conduire à l'imposition d'amendes ou d'autres mesures.
----	--

[Empty box]

Oui	1
Non	2
NSP\NR	3

FL331 Q12 TREND SLIGHTLY MODIFIED

NE PAS POSER Q6a EN IE ET UK - IE ET UK ALLER EN Q6b

[Empty box]

Q6a Veuillez compléter l'affirmation suivante correctement ? « Le consommateur a le droit de demander qu'un produit défectueux soit réparé ...

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Sous 1 an à compter de la date de l'achat d'origine	1
Sous 2 ans à compter de la date de l'achat d'origine	2
Sous un minimum de 2 ans à compter de la date de l'achat d'origine et plus pour certains produits	3
Aucune des réponses ci-dessus (NE PAS LIRE)	4
NSP\NR	5

FL331 Q5a TREND SLIGHTLY MODIFIED

POSER Q6b UNIQUEMENT EN IE ET UK - LES AUTRES ALLER EN Q7 - NE PAS POSER Q6b EN ECOSSE - ECOSSE ALLER EN Q6c

[Empty box]

Q6b [Empty box]

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

[Empty box]	1
[Empty box]	2
[Empty box]	3
[Empty box]	4
[Empty box]	5

FL331 Q5b TREND SLIGHTLY MODIFIED

POSER Q6c UNIQUEMENT EN ECOSSE - LES AUTRES ALLER EN Q7

[Empty box]

Q6c [Empty box]

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

[Empty box]	1
-------------	---

	2
	3
	4
	5

FL331 Q5c TREND SLIGHTLY MODIFIED

A TOUS

Q7 Je vais vous lire 4 déclarations portant sur la législation au Luxembourg concernant les pratiques commerciales. Certaines pratiques sont interdites, d'autres ne le sont pas. Pour chaque déclaration, pourriez-vous indiquer si elle est interdite ou non?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Interdite	Autorisée	NSP\NR
1	Inclure une facture ou un document similaire demandant un paiement dans la documentation marketing	1	2	3
2	Faire de la publicité pour des produits vendus à un prix très bas comparé à d'autres offres sans avoir une quantité raisonnable de produits à vendre	1	2	3
3	Faire des déclarations exagérées dans une publicité	1	2	3
4	Décrire un produit comme étant "gratuit" même s'il est disponible gratuitement uniquement pour les clients appelant un numéro de téléphone surtaxé	1	2	3

FL331 Q6 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q8 Au cours des 12 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.

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui, à plusieurs occasions	1
Oui, une ou deux fois	2
Non	3
NSP\NR	4

FL331 Q8 TREND MODIFIED

Q9 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été confronté à des affirmations ou des offres frauduleuses faites par vos concurrents ? Des publicités frauduleuses tentent réellement d'obtenir de l'argent sans vendre quoi que ce soit, par exemple, une arnaque à la loterie.

(LIRE - UNE SEULE REponse)

Oui, à plusieurs occasions	1
Oui, une ou deux fois	2
Non	3
NSP\NR	4

FL331 Q7 TREND MODIFIED

Q10 En général, faites-vous confiance aux déclarations et offres de vos concurrents sur l'impact environnemental de leurs produits?

(LIRE - UNE SEULE REponse)

Oui, toujours	1
Oui, dans la plupart des cas	2
Oui, dans certains cas	3
Non, jamais	4
NSP\NR	5

NEW BASED ON FL331 Q9

POSER Q11 SI « Les détaillants vendent des produits non alimentaires », CODE 2 en D3

Q11 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. En pensant à tous les produits non alimentaires actuellement sur le marché au Luxembourg, pensez-vous que ...?

(LIRE - UNE SEULE REponse)

Dans l'ensemble 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
NSP\NR	4

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

POSER Q12 SI « Les détaillants vendent des produits alimentaires » CODE 1 EN D3

Q12 En pensant à tous les produits alimentaires actuellement disponibles sur le marché au Luxembourg, pensez-vous que ...?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Dans l'ensemble tous les produits alimentaires sont sûrs (M)	1
Un petit nombre de produits alimentaires ne sont pas sûrs (M)	2
Un nombre significatif de produits alimentaires ne sont pas sûrs (M)	3
NSP/NR	4

FL331 Q16 TREND STRONGLY MODIFIED

POSER Q13 SI « les détaillants vendent des produits non alimentaires », CODE 2 EN D3

Q13 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 2 dernières années ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Oui	Non	NSP/NR
1	Vous avez reçu des plaintes de consommateurs sur la sécurité d'un des produits que vous vendiez	1	2	3
2	Les autorités ont vérifié la sécurité de l'un des produits que vous vendiez	1	2	3
3	Les autorités vous ont demandé de retirer ou de rappeler des produits que vous vendiez	1	2	3
4	Les autorités vous ont demandé d'émettre un avertissement public concernant la sécurité de l'un des produits que vous vendiez	1	2	3
5	Vous avez, en tant que détaillant, conduit des tests afin d'être certain que les produits que vous vendiez étaient sûrs	1	2	3
6	D'autres mises en application des mesures relatives à la sécurité des produits	1	2	3

FL331 Q11 TREND STRONGLY MODIFIED

POSER Q14.2 SI « Les détaillants vendent des produits non alimentaires », CODE 2 en D3

POSER Q14.3 SI « Les détaillants vendent des produits alimentaires », CODE 1 en D3

POSER Q14.1, Q14.4, Q14.5, Q14.6, Q14.7 A TOUS

Q14 Les phrases suivantes portent sur le contrôle du respect de la législation sur la sécurité des produits et la protection des consommateurs. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les déclarations suivantes.

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP\NR
1	Les pouvoirs publics surveillent activement et assurent le respect de la réglementation sur la protection des consommateurs dans votre secteur au Luxembourg	1	2	3	4	5
2	(POSER SEULEMENT SI D3=2) Les autorités publiques surveillent activement et assurent la conformité avec la réglementation sur la sécurité des produits dans votre secteur au Luxembourg	1	2	3	4	5
3	(POSER SEULEMENT SI D3=1) Les autorités publiques surveillent activement et assurent le respect de la législation sur la sécurité alimentaire dans votre secteur au Luxembourg	1	2	3	4	5
4	Les ONG de consommateurs surveillent activement le respect de la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur au Luxembourg	1	2	3	4	5
5	Les organismes autorégulateurs surveillent activement le respect des codes de conduite ou codes de déontologie dans votre secteur au Luxembourg	1	2	3	4	5
6	Les médias font régulièrement des reportages sur les entreprises qui ne respectent pas la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur	1	2	3	4	5

7	Vous avez changé vos pratiques commerciales à la suite d'une histoire parue dans les médias	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

FL331 Q13 TREND SLIGHTLY MODIFIED

A TOUS SAUF EN FINLANDE ET EN SUEDE

Q15a	Connaissez-vous un des Modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) (c.-à-d. arbitres, médiateurs, ombudsman, organismes de conciliation, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable) afin de résoudre les conflits avec des consommateurs au Luxembourg?
------	---

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Oui, mais vous n'êtes pas membre d'un organisme MARC	1
Oui, et vous êtes membre d'un organisme MARC	2
Non	3
NSP\NR	4

NEW BASED ON FL331 Q14a

POSER Q15b SEULEMENT EN FINLANDE

Q15b	
------	--

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14b

POSER Q15c SEULEMENT EN SUEDE

Q15c	
------	--

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14a TREND MODIFIED

FL331 D1

D2 Utilisez-vous les canaux de vente suivants ?

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Commerce électronique\internet	1,
Vente par correspondance (par la poste)	2,
Télévente\ centre d'appel (à l'exclusion du commerce électronique, par exemple ventes par téléphone, téléachat)	3,
Ventes par des représentants se rendant au domicile des consommateurs	4,
Vente au détail directe (par exemple dans des magasins)	5,
Autre (NE PAS LIRE)	6,
NSP\NR	7,

FL331 D2

D4 Dans quelle langue faites-vous vos ventes aux consommateurs finaux ?

(NE PAS LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Bulgare	1,
Tchèque	2,
Croate (N)	3,
Danois	4,
Néerlandais	5,
Anglais	6,
Estonien	7,
Finois	8,
Français	9,
Allemand	10,
Grec	11,
Hongrois	12,
Gaélique	13,
Italien	14,
Letton	15,
Lithuanien	16,
Maltais	17,
Polonais	18,
Portugais	19,
Roumain	20,
Slovaque	21,
Slovène	22,
Espagnol	23,
Suédois	24,
Islandais	25,
Norvégien	26,
Luxembourgeois	27,
Russe	28,
Autre	29,

NSP\NR 30,

FL331 D4 MODIFIED TREND

Nous arrivons à la fin de l'enquête, merci beaucoup pour votre temps.

)

)

)

)

)

