

ZA5218

Flash Eurobarometer 282
(Attitudes towards Crossborder Sales and Consumer Protection)

Country Specific Questionnaire
Luxembourg (French)

Flash 282 - CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNAL MARKET

CONSUMER SWITCHING

Q21. En général, dans quelle mesure pensez-vous qu'il est facile de comparer les offres des différentes banques lorsque l'on recherche un compte courant ?

- Très facile 1
- Assez facile 2
- Assez difficile 3
- Très difficile 4
- JE N'AI PAS DE COMPTE BANCAIRE 5 ALLER EN Q23
- [NSP/SR] 9

Q22. Avez-vous essayé de transférer votre compte courant d'une banque à une autre au cours des deux dernières années ?

UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT

- Oui, vous en avez changé et c'était facile 1
- Oui, vous en avez changé mais c'était difficile 2
- Oui, vous avez essayé d'en changer mais vous avez abandonné 3
- Non, vous n'avez pas essayé parce que ça ne vous intéresse pas de changer 4
- Non, vous n'avez pas essayé parce que vous pensiez que ce serait trop difficile 5
- Non, pour d'autres raisons 6
- [NSP/SR] 9

Q23. En général, dans quelle mesure pensez-vous qu'il est facile de comparer différentes offres de fournisseurs d'électricité ?

- Très facile 1
- Assez facile 2
- Assez difficile 3
- Très difficile 4
- [Monopole d'Etat/non applicable] 8
- [NSP/SR] 9

Q24. Avez-vous tenté de changer de fournisseur d'électricité au cours des deux dernières années ?

UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT

- Oui, vous en avez changé et c'était facile 1
- Oui, vous en avez changé mais c'était difficile 2
- Oui, vous avez essayé d'en changer mais vous avez abandonné 3
- Non, vous n'avez pas essayé parce que ça ne vous intéresse pas de changer 4

- Non, vous n'avez pas essayé parce que vous pensiez que ce serait trop difficile 5
- Non, pour d'autres raisons 6
- [Monopole d'Etat/non applicable] 8
- [NSP/SR] 9

Q25. Quels actions suivantes, votre fournisseur d'électricité actuel a t'il effectuées au cours des 12 derniers mois ... ?

UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT

- Ils ont augmenté leur prix 1
- Ils ont réduit leur prix 2
- Le prix du service est resté le même..... 3
- Vous ne pouviez pas dire si le prix du service avait changé..... 4
- [NSP/SR] 9

DISTANCE SALES

A PRESENT J'AIMERAIS VOUS INTERROGER SUR UN SUJET DIFFERENT

Q1_A. Pourriez-vous me dire si vous avez acheté des biens ou des services à distance au Luxembourg ou ailleurs via Internet (site web, email, etc.) au cours des 12 derniers mois ?

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

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

Q1_B. Pourriez-vous me dire si vous avez acheté des biens ou des services à distance au Luxembourg ou ailleurs par téléphone au cours des 12 derniers mois ?

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

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

Q1_C. Pourriez-vous me dire si vous avez acheté des biens ou des services à distance au Luxembourg ou ailleurs par courrier (catalogues, commandes par courrier, etc.) au cours des 12 derniers mois ?

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Oui, auprès d'un vendeur/fo urnisseur établi au Luxembourg 1
- Oui, auprès d'un vendeur/fo urnisseur établi dans un autre pays de l'Union Européenne..... 2
- Oui, auprès d'un vendeur/fo urnisseur établi en dehors de l'Union Européenne 3
- Non 4

- [NSP/SR]9

POSER SI Q1 A,B OU C = 2

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

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

COMPLAINT

Q5. 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 1
- Oui - mais je ne m'en suis pas plaint auprès du vendeur/fournisseur 2
- Non 3
- [NSP/SR] 9

POSER SI Q5 = 1

Q6A. D'une manière générale, étiez-vous satisfait(e) ou non de la façon dont le vendeur/fournisseur 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

POSER SI Q5=2

Q6B. 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
- La somme d'argent concernée était trop petite 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 5

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

POSER SI Q6A=1 OU 2

Q7. 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

POSER SI Q6A=4 OU 3

Q8. Quelle a été la chose la plus importante que le détaillant a fait pour résoudre votre plainte de façon satisfaisante ?

UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- Remplacé le produit.....	1
- Réparé le produit	2
- Remboursé	3
- Fait une réduction	4
- Autre	8
- [NSP/SR]	9

POSER SI Q5 = 1

Q9. En pensant à la plus récente plainte que vous ayez faite auprès d'un vendeur ou d'un fournisseur ou d'une tierce partie, quelle a été la principale raison de la plainte ?

[PLUSIEURS REPONSES 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
- Autre	88
- [NSP/SR]	99

**Q10. 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 en France 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

UNFAIR PRACTICE

Nous allons à présent parler des pratiques commerciales déloyales - par exemple les publicités qui sont non sollicités, trompeuses, ou même frauduleuses. Les publicités mensongères ou trompeuses sont celles qui contiennent de fausses informations ou présentent des informations exactes de manière trompeuse sur les produits ou services à vendre, alors que des annonces frauduleuses tentent bel et bien d'obtenir de l'argent sans vendre quoi que ce soit, par exemple une fausse loterie.

Q3A. Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?

Vous êtes tombé(e) sur des publicités ou offres commerciales non-sollicitées (démarchage téléphonique, spams, SMS commerciaux,etc.)

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

Q3B. Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?

Vous êtes tombé(e) sur des publicités, des déclarations ou des offres mensongères ou trompeuses

- Oui 1

- Non 2
- [NSP/SR] 9

SI Q3B=1

Q3C. Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?

Vous avez répondu à une publicité ou à une offre qui s'est avérée être mensongère ou trompeuse

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

Q3D. Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?

Vous êtes tombé(e) sur des publicités, des déclarations ou offres frauduleuses

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

SI Q3D=1

Q3E. Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?

Vous avez répondu à une publicité ou à une offre qui s'est avérée être frauduleuse

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

Q4. Les pratiques commerciales déloyales peuvent prendre de nombreuses différentes formes. Pour chacune des pratiques commerciales déloyales suivantes, pourriez-vous me dire si vous avez rencontré cette pratique au cours des 12 derniers mois, au Luxembourg ou dans d'autres pays de l'Union Européenne ?

UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE

- Oui 1
- Non 2
- NSP/SR 9

- A. De soit disant produits «gratuits» (par exemple - des produits annoncés comme étant «gratuits», alors que vous avez en fait à acheter autre chose pour obtenir le produit “gratuit”) 1 2 9
- B. Des allégations santé mensongères 1 2 9
- C. Des allégations écologiques mensongères 1 2 9

D. Des remises de prix ou des tirages de loterie mensongers.....	1 2 9
E. De la vente par téléphone mensongère ou agressive.....	1 2 9
F. De la vente directe à domicile mensongère ou agressive	1 2 9
G. Une omission d'informations sur des numéros de téléphone couteux.....	1 2 9
H. Des livraisons non sollicitées (On vous livre quelque chose que vous n'avez pas commandé)	1 2 9
I. Les ventes pyramidales	1 2 9
J. Un prix trompeur, par exemple des frais cachés	1 2 9

NON-FOOD SAFETY

Nous parlons à présent de produits non alimentaires, tels que les jouets, les cosmétiques, les appareils électroménagers, les outils, les articles de papeterie, articles de puériculture, les véhicules automobiles, les vêtements etc

Q10A. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous recherché activement des informations sur la sécurité des produits non alimentaires ?

- Oui, vous avez recherché des informations 1
- Non, vous n'avez pas recherché de telles informations.....2
- [NSP/SR]9

SI Q10A= 1

Q11A. Où avez-vous cherché des informations sur la sécurité des produits non alimentaires ?
[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Sur des sites web ou dans des publications des autorités de protection des consommateurs..... 1
- Sur des sites web ou dans des publications d'associations de consommateurs
- Dans des émissions télévisées ou radio spécialisées, des magazines, etc.....
- Vous avez demandé aux producteurs ou vendeurs
- Vous lisez les étiquettes et les notices sur les produits (symboles, normes, les mises en garde)
- [Autre]
- [NSP/SR]

Q12. 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
- Un nombre significatif de produits ne sont pas sûrs.....
- [Cela dépend du produit]
- [NSP/SR]

Q13. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous entendu dire que certains produits non alimentaires ont été rappelés du marché ?

- Oui 1

- Non 2
- [NSP/SR] 9

SI Q13 = 1

Q14A. Où avez-vous entendu parler du rappel ?

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Par le bouche à oreille..... 1
- A la télévision, la radio, la presse 2
- Sur Internet 3
- Par des avertissements dans les magasins..... 4
- Par des contacts directs du fournisseur 5
- [Autre] 8
- [NSP/SR] 9

Q15. Avez-vous déjà été personnellement concerné(e) par le rappel d'un produit non alimentaire du marché ?

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

SI Q15= 1

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] 8
- [NSP/SR] 9

SI Q15= 2

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] 8
- [NSP/SR] 9

PRIVACY NOTICE

Q17. A quelle fréquence avez-vous lu des avis de confidentialité sur des sites web au cours des 12 derniers mois ?

- Je n'ai visité aucun site web au cours des 12 derniers mois 1 ALLER EN Q26
- Souvent 2
- Quelques fois 3
- Rarement 4
- Jamais 5
- [NSP/SR] 9

SI Q17 = 2 OU 3 OU 4

Q18A. Globalement, avez-vous trouvé ces avis de confidentialité... ?

- Très clairs 1
- Plutôt clairs 2
- Plutôt pas clairs 3
- Pas du tout clairs 4
- [NSP/SR] 9

SI Q17 = 5

Q18B. Pourquoi ne lisez-vous pas ces avis ?

- J'ai pensé qu'ils seraient trop longs 1
- J'ai pensé qu'ils seraient trop difficiles à lire 2
- Je n'avais pas le temps 3
- Je faisais confiance au fournisseur, je n'avais donc pas besoin de les lire 4
- Je pensais que la réglementation des consommateurs me protégerait de toute façon 5
- Autre 8
- [NSP/SR] 9

SI Q17 = 2 OU 3 OU 4

Q19. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous visité un site web, ou utilisé un service en ligne, où vous n'avez pas été convaincu que votre vie privée était suffisamment protégée, par exemple, que vos informations personnelles ont été enregistrées, partagées avec des tiers ou utilisées à des fins autres que celles que vous aviez convenues.

- Souvent 1
- Quelques fois 2
- Rarement 3
- Jamais 4
- [NSP/SR] 9

UNIQUEMENT SI Q19= 1,2 OU 3

Q20. Avez-vous utilisé le site / service en ligne, même si vous aviez ces préoccupations ?

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

FINANCIAL PRODUCTS

ET POUR TERMINER JE VOUDRAIS VOUS INTERROGER SUR LES PRODUITS FINANCIERS

Q26. Nous parlons maintenant de produits financiers Quand nous parlons de simplifier les services financiers nous voulons dire qu'ils sont peut-être difficiles à comprendre alors ils pourraient être structurés d'une manière différente afin d'essayer de les rendre plus clairs pour les consommateurs. Cela pourrait par exemple concerner la façon dont les frais et intérêts sont chargés ou l'argent reçu. En pensant à cela - Dans quelle mesure êtes vous d'accord ou non avec les déclarations suivantes?

- Tout à fait d'accord..... 1
 - D'accord 2
 - Pas d'accord..... 3
 - Pas du tout d'accord..... 4
 - [Ni d'accord/ni pas d'accord] 5
 - [Je n'utilise pas ce produit/service] 6
 - [NSP/SR] 9
-
- A. Les retraites doivent être simplifiées 1 2 3 4 5 6 9
 - B. Les comptes épargne doivent être simplifiés 1 2 3 4 5 6 9
 - C. Les actions/obligations doivent être simplifiées 1 2 3 4 5 6 9
 - D. D'autres produits d'investissement doivent être simplifiés 1 2 3 4 5 6 9
 - E. Les prêts immobiliers doivent être simplifiés 1 2 3 4 5 6 9
 - F. Les prêts personnels doivent être simplifiés..... 1 2 3 4 5 6 9
 - G. Les cartes de crédit doivent être simplifiées 1 2 3 4 5 6 9
 - H. Les comptes courants doivent être simplifiés 1 2 3 4 5 6 9
 - I. Les cartes de débit doivent être simplifiées..... 1 2 3 4 5 6 9

b. Socio-demographic variables

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]

- 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

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

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

- Oui 1
- Non 2