

**ZA5559**

**Flash Eurobarometer 321  
(European Contract Law in Consumer Transactions)**

**Country Questionnaire  
Luxembourg (French)**

**F1321**  
**FLASH EUROBAROMETER**  
**Business attitudes towards cross-border business-to-consumer transactions and the usefulness of a European contract law**

SCREENER

**D01. Votre société vend-elle directement à des consommateurs finaux ?**

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

**D02. Dans quelle sorte de transactions entre entreprise et consommateur êtes-vous principalement impliqué ?**

- Ventes de biens (y compris des produits issus de la fabrication, des biens de loisirs et les hôtels/restaurants etc) ..... 1
- Ventes de produits numériques (par exemple Cds, DVDs, logiciel, musique et film à télécharger) ..... 2
- Ventes de services financiers ..... 3
- Ventes d'autres services ..... 4 [REMERCIER ET CLORE]
- [NSP/SR] ..... 9 [REMERCIER ET CLORE]

**D03. Lesquelles des phrases suivantes correspondent à votre situation ?**

- Nous faisons actuellement des ventes transfrontalières à des consommateurs d'autres pays de l'Union Européenne ..... 1
- Cela nous intéresserait de faire des ventes transfrontalières à des consommateurs d'autres pays de l'Union Européenne dans le futur ..... 2
- Cela NE nous intéresse PAS DU TOUT de vendre à des consommateurs dans d'autres pays de l'Union Européenne ..... 3 [REMERCIER ET CLORE]
- [DK/NA] ..... 9 [REMERCIER ET CLORE]

DEMOGRAPHICS

**D1. Combien d'employés avez-vous dans votre entreprise ?**

- ..... Employés
- NSP/SR ..... 9999999

**D2. Quel a été le chiffre d'affaires de votre entreprise en 2009 ?**

- .....€
- NSP/SR ..... 9999999

**D3. Laquelle des catégories de produits suivantes est la plus importante de vos ventes ?**

*[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT]*

- Voitures, véhicules et pièces automobiles ..... 1

- Vêtements, chaussures et accessoires (y compris bijoux et cosmétiques) .....	2
- Services financiers et d'assurances .....	3
- Alimentation et boisson .....	4
- Meubles, articles d'ameublement et de décoration (y compris produits de bricolage et produits d'entretien).....	5
- Appareils électroménagers, produits électroniques et de technologie de l'information ..	6
- Loisirs (ex. livres, matériel audiovisuel, jouets ...).....	7
- Produits du secteur de l'ingénierie, ex. les machines .....	8
- Produits numériques .....	9
- Autres marchandises .....	10
- [NSP/SR] .....	99

**D4. Le(s)quel(s) des canaux de vente suivant utilisez-vous ?**

*[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

- Points de vente .....	1
- Internet.....	2
- Téléphone, courrier et autres moyens de communication à distance.....	3
- Vente à domicile et autres canaux de vente extérieure.....	4
- [NSP/SR] .....	9

**D5. Hormis le Luxembourg, dans combien de pays de l'Union Européenne effectuez-vous actuellement des transactions transfrontalières ?**

*[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]*

- [ ][ ]Pays (0 – 26)	
- [NSP/SR] .....	99

## MAIN QUESTIONNAIRE

[POSER A TOUS]

**Q1. Dans quelle mesure êtes-vous bien informé sur les dispositions concernant la protection des consommateurs figurant dans les droits des contrats des pays de l'Union Européenne où vous vendez ou souhaitez vendre à des consommateurs finaux ?**

[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT]

- Très bien informé ..... 4
- Bien informé..... 3
- Pas bien informé ..... 2
- Pas du tout informé ..... 1
- [NSP/SR] ..... 9

[POSER A TOUS]

**Q2. Quel impact les obstacles potentiels suivants peuvent-ils avoir sur votre décision d'effectuer des ventes transfrontalières à des consommateurs d'autres pays de l'Union Européenne ?**

[LIRE – FAIRE UNE ROTATION - UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE]

- Impact important ..... 4
- Un certain impact..... 3
- Un impact minime..... 2
- Pas d'impact..... 1
- [NSP/SR] ..... 9

- A - La langue (problèmes de communication, traduction de documents, etc.) ..... 1 2 3 4 9
- B - Le besoin de s'adapter et suivre les différentes règles sur la protection du consommateur dans les droits des contrats étrangers ..... 1 2 3 4 9
- C - La difficulté à se renseigner sur les dispositions d'un droit des contrats étranger ..... 1 2 3 4 9
- D - Les différences culturelles ..... 1 2 3 4 9
- E - La réglementation fiscale..... 1 2 3 4 9
- F - Les exigences réglementaires. Ex : licences, procédures d'immatriculation ..... 1 2 3 4 9
- G - Les problèmes pour résoudre les conflits transfrontaliers, y compris les frais pour un litige à l'étranger ..... 1 2 3 4 9
- H - Obtenir des conseils juridiques sur un droit des contrats étranger ..... 1 2 3 4 9
- I - Les problèmes avec les livraisons transfrontalières ..... 1 2 3 4 9
- J - La maintenance après-vente à l'étranger ..... 1 2 3 4 9
- K - Autre ..... 1 2 3 4 9

[POSER Q3 UNIQUEMENT SI les réponses sont "un impact important", "un certain impact" ou "un impact minime" pour au moins l'une des options suivantes :

**Q2 B - le besoin de s'adapter et suivre les différentes règles sur la protection du consommateur dans les droits des contrats étrangers = 4 OU 3 OU 2**

**Q2 C difficulté à en savoir davantage sur les dispositions d'un droit des contrats étranger =4 OU 3 OU 2 OU**

**Q2 G - problèmes pour résoudre des conflits transfrontaliers, y compris les frais pour un litige à l'étranger =4 OU 3 OU 2 OU**

**Q2 H- obtenir des conseils juridiques sur le droit des contrats étranger = 4 OU 3 OU 2]**

**Q3. Vous avez dit que certaines questions relatives au droit des contrats ont un impact sur vos transactions transfrontalières d'entreprise à consommateurs. Dans quelle mesure ces obstacles vous ont-ils dissuadé de mener des transactions transfrontalières ?**

[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT]

- Tout le temps..... 4
- Souvent..... 3
- Pas très souvent ..... 2

- Jamais ..... 1
- [NSP/SR] ..... 9

[POSER A TOUS]

**Q4. Dans quelle mesure avez-vous refusé de vendre à des clients étrangers à cause des différences dans les règles concernant la protection des consommateurs figurant dans le droit des contrats d'autres pays de l'Union Européenne ?**

- Tout le temps..... 4
- Souvent..... 3
- Pas très souvent ..... 2
- Jamais ..... 1
- [NSP/SR] ..... 9

[POSER A TOUS]

**Q5. Si vous étiez en mesure de choisir, pour TOUTES vos transactions transfrontalières avec des consommateurs d'autres pays de l'Union Européenne, un seul et unique droit des contrats européen, dans quelle mesure serait-il probable que vous l'utilisiez ?**

[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT]

- Très probable..... 4
- Probable ..... 3
- improbable ..... 2
- Pas du tout probable ..... 1
- [NSP/SR] ..... 9

[POSER A TOUS]

**Q6. Si vous étiez en mesure de choisir un seul et unique droit des contrats européen pour TOUTES vos transactions transfrontalières avec des consommateurs d'autres pays de l'Union Européenne, est-ce que vos transactions transfrontalières ...**

[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT]

- Augmenteraient beaucoup..... 4
- Augmenteraient un peu ..... 3
- Ne changeraient pas ou..... 2
- Diminueraient?..... 1
- [NSP/SR] ..... 9

[POSER SI Q6= 'augmenteraient beaucoup' ou 'augmenteraient un peu']

**Q7. Si vous étiez en mesure de choisir un seul et unique droit des contrats européen, dans combien de pays de l'Union Européenne supplémentaires estimez-vous que vous pourriez vendre à des consommateurs finaux ?**

[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT]

- dans 6 pays de l'Union Européenne ou plus ..... 4
- dans 3 à 5 pays de l'Union Européenne ..... 3
- dans 1 à 2 pays de l'Union Européenne ..... 2
- [aucune augmentation du nombre de pays] ..... 1
- [NSP/SR] ..... 9

[POSER A TOUS]

**Q8. Si un droit des contrats européen était élaboré, que préféreriez-vous pour vos transactions d'entreprise à consommateur ?**

[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE SEULEMENT]

- Un droit des contrats commun à l'UE remplaçant 27 droits des contrats nationaux..... 1
- Un droit des contrats européen que vous pourriez choisir comme une alternative à la législation nationale uniquement pour vos transactions transfrontalières ..... 2
- Un droit des contrats européen que vous pourriez choisir comme une alternative à la législation nationale à la fois pour vos transactions transfrontalières et vos transactions intérieures..... 3
- [NSP/SR]..... 9