

ZA 5614

**Flash Eurobarometer 331
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Luxembourg (French)**

FL331 - LUF

A TOUS

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

--

Oui	1
Non	2

--

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

--

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 RIEN SUGGERER)	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW

--

D5 Dans combien de pays de l'Union européenne effectuez-vous actuellement des ventes transfrontalières auprès de consommateurs finaux ? « Dans notre définition, une vente transfrontalière est une vente par téléphone, voie postale ou commerce électronique ou visite à domicile auprès d'un consommateur final (c-à-d grand public) résidant dans un pays de l'Union européenne différent de celui du vendeur. L'origine des produits vendus n'a pas d'importance. Ce qui importe le plus est que le consommateur final soit résidant dans un pays de l'Union européenne différent de celui du vendeur quand la transaction a lieu. Les ventes en magasins à des personnes d'un autre pays de l'Union Européenne, qui sont en vacances ou qui font leurs courses, 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

FL300 Q1

Q1.1 Pouvez-vous estimer le pourcentage de votre chiffre d'affaires total de l'année dernière en provenance de : commerce électronique\ventes par internet

(ENQ.: SI "NON APPLICABLE" , CODER '998' - SI "NSP\NR" , CODER '999') - (UNE SEULE REPONSE)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Pouvez-vous estimer le pourcentage de votre chiffre d'affaires total de l'année dernière en provenance de : commerce électronique\ventes par internet en Luxembourg.

(ENQ.: SI "NON APPLICABLE" , CODER '998' - SI "NSP\NR" , CODER '999') - (UNE SEULE REPONSE)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Pouvez-vous estimer le pourcentage de votre chiffre d'affaires total de l'année dernière en provenance de : ventes par téléphone ou par la poste

(ENQ.: SI "NON APPLICABLE" , CODER '998' - SI "NSP\NR" , CODER '999') - (UNE SEULE REPONSE)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Pouvez-vous estimer le pourcentage de votre chiffre d'affaires total de l'année dernière en provenance de : ventes par internet, le téléphone ou la poste à des consommateurs dans d'autres pays de l'UE

(ENQ.: SI "NON APPLICABLE" , CODER '998' - SI "NSP\NR" , CODER '999') - (UNE SEULE REPONSE)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	Dans quelle mesure les obstacles suivants au développement de vos ventes transfrontalières à d'autres pays de l'UE sont-ils importants ?
----	--

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Très important	Plutôt important	Pas très important	Pas du tout important	NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)
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
---	---	---	---	---	---	---

NEW

Q3	La « législation sur la consommation » 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. Savez-vous où vous pouvez trouver ou obtenir des informations pertinentes et des conseils sur la législation sur la consommation que ce soit concernant Luxembourg ou un autre pays de l'UE?
----	--

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES) - (ENQ. : SI LE REpondANT DIT "OUI, MENTIONNANT SPECIFIQUEMENT LE CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS" CODER "4")

Oui, en matière de législation au Luxembourg	1,
Oui, en matière de législation dans d'autres pays de l'UE	2,
Non, ni pour Luxembourg, ni pour les autres pays de l'UE	3,
Oui, mentionnant spécifiquement le Centre Européen des Consommateurs (NE PAS LIRE)	4,
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	5,

NEW

POSER Q4a EN FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO - LES AUTRES ALLER EN Q4b

Q4a	
-----	--

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

POSER Q4b EN AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO - LES AUTRES ALLER EN Q5a

Q4b	Le délai de réflexion est le droit légitime du consommateur lui permettant de renvoyer un produit acheté sur internet, par téléphone ou par courrier dans un certain délai sans avoir à payer de frais. Quelle est la durée de la période de réflexion au Luxembourg? Veuillez indiquer votre réponse en jours Calendaires.
-----	---

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

jours ouvrables

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

NE PAS POSER Q5a EN IE ET UK - IE ET UK ALLER EN Q5b

Q5a 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 minimum 2 ans à compter de la date de l'achat d'origine et plus pour certains produits spécifiques | 3 |
| Aucune des réponses ci-dessus (NE RIEN SUGGERER) | 4 |
| NSP\NR (NE RIEN SUGGERER) | 5 |

FL300 Q12_a

POSER Q5b UNIQUEMENT EN IE ET UK - LES AUTRES ALLER EN Q6 - NE PAS POSER Q5b EN ECOSSE - ECOSSE ALLER EN Q5c

Q5b

- | | |
|--|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |
| | 4 |
| | 5 |

FL300 Q12_b1

POSER Q5c UNIQUEMENT EN ECOSSE - LES AUTRES ALLER EN Q6

Q5c

- | | |
|--|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |

	4
	5

FL300 Q12_b2

A TOUS

Q6 Je vais lire 4 déclarations portant sur la législation au Luxembourg concernant les pratiques commerciales. Ces déclarations incluent des pratiques interdites et autorisées. Pour chaque déclaration, pourriez-vous indiquer s.v.p. si elle est interdite ou pas?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Interdite	Autorisée	NSP\NR (NE RIEN SUGGER ER)
--	--------	-----------	-----------	-------------------------------------

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

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7 Au cours des douze derniers mois, avez-vous été confronté à des publicités, des affirmations ou des offres frauduleuses faites par vos concurrents ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui, à plusieurs occasions	1
Oui, une ou deux fois	2
Non	3
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	4

FL300 Q15

Q8 Au cours des douze 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 (NE RIEN SUGGERER)	4

FL300 Q16

Q9 Au cours des douze derniers mois, êtes-vous tombé sur des affirmations exagérées ou trompeuses faites par vos concurrents sur les effets bénéfiques de leurs produits sur l'environnement (déclarations environnementales trompeuses) ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui, à plusieurs occasions	1
Oui, une ou deux fois	2
Non	3
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	4

NEW

Q10 Maintenant, en pensant à l'ensemble de la législation portant sur les intérêts économiques 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. Permettez-moi de confirmer une fois de plus que toutes les réponses sont strictement anonymes.

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)
--------	----------------------	----------	--------------	----------------------	---------------------------

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

FL300 Q18

--

Q11	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 deux dernières années ?
-----	--

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Oui	Non	Pas pertinent, vous ne vendez pas de produits (NE RIEN SUGGERER)	NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)
--------	-----	-----	--	---------------------------

1	Vous avez reçu des plaintes de consommateurs sur la sécurité d'un des produits que vous vendiez	1	2	3	4
2	Les autorités ont vérifié la sécurité de l'un des produits que vous vendiez	1	2	3	4
3	Les autorités vous ont demandé de retirer ou de rappeler des produits que vous vendiez	1	2	3	4
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	4
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	4
6	Mise en application des mesures relatives à la sécurité des produits	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

--

Q12	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 notifiant une non-conformité avec la législation, en vous faisant un procès, ou par le biais d'une injonction.
-----	--

(UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2

NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)

3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

Q13 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.

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Pas pertinent, vous ne vendez pas de produits (NE PAS LIRE)	NSP \NR (NE PAS LIRE)
--	--------	----------------------	----------	--------------	----------------------	---	-----------------------

1	Les pouvoirs publics surveillent activement et assurent le respect de la réglementation sur la protection du consommateur dans votre secteur au Luxembourg	1	2	3	4	5	6
2	Les pouvoirs publics surveillent activement et assurent le respect de la réglementation sur la sécurité des produits dans votre secteur au Luxembourg	1	2	3	4	5	6
3	Les pouvoirs publics surveillent activement et assurent le respect de la législation sur la sécurité alimentaire dans votre secteur au Luxembourg	1	2	3	4	5	6
4	Les ONG de consommateurs surveillent activement le respect de la législation sur la protection du consommateur dans votre secteur au Luxembourg	1	2	3	4	5	6
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
6	Les médias font régulièrement des reportages sur les entreprises qui ne respectent pas la législation sur la protection des consommateurs	1	2	3	4	5	6
7	Vous avez changé vos pratiques commerciales à la suite d'une histoire parue dans les médias	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

NE PAS POSER Q14a EN FINLANDE - FINLANDE ALLER EN Q14b

Q14a Au cours des deux dernières années, avez-vous déjà eu recours à des Modes Alternatifs de Résolution des Conflits (MARC) (c.-à-d. arbitres, médiateurs, organismes de commission d'enquêtes, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable) afin de résoudre les conflits avec des consommateurs ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Non, et vous ne connaissez aucun de ces mécanismes	1,
Non, mais vous connaissez certains mécanismes MARC	2,
Non, mais vous êtes membre d'un organisme MARC	3,
Oui, vous avez utilisé des mécanismes MARC	4,
Oui, vous utilisez régulièrement ces mécanismes	5,
Oui, en passant par l'organisme MARC dont vous êtes membre	6,
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

POSER Q14b UNIQUEMENT EN FINLANDE - LES AUTRES ALLER EN Q15

Q14b

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

A TOUS

Q15 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 en Luxembourg, 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
Pas pertinent car vous ne vendez pas de produits non-alimentaires	4
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 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 sont sûrs	1
Un petit nombre de produits ne sont pas sûrs	2
Un nombre significatif de produits ne sont pas sûrs	3
Non concerné car vous ne vendez pas de produits alimentaires	4
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DEMOGRAPHIQUES

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)

D1 Quel a été le chiffre d'affaires de votre entreprise l'année dernière ?

(ENQ.: SI "NSP\NR", CODER '999')

										€
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

FL300 D2 TREND MODIFIED

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 RIEN SUGGERER)	6,

NSP\NR (NE RIEN SUGGERER) 7,

NEW BASED ON FL300 D3

D3 Vendez-vous des produits alimentaires ou d'autres produits à vos consommateurs finaux?
« Par produits alimentaires, nous voulons dire : nourriture que les consommateurs peuvent manger à la maison, emporter ou consommer sur place. »

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui, vous vendez des produits alimentaires	1
Oui, vous vendez d'autres produits	2
Oui, vous vendez à la fois des produits alimentaires et d'autres produits	3
Non	4

NEW BASED ON FL300 D4

D4 Dans quelle langue êtes-vous préparé à vendre à des consommateurs finaux ?

(NE PAS SUGGERER – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

NEW BASED ON FL300 D6