

**ZA5943**

**Flash Eurobarometer 397  
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire  
Luxembourg (French)**

**FL 397 - Consumers - LUF**

D1	Quel est votre âge ?
----	----------------------

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

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

D2	Sexe du répondant.
----	--------------------

Homme	1
Femme	2

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

A TOUS
--------

<input type="text"/>
----------------------

D6	A quelle fréquence utilisez-vous internet à des fins privées ?
----	--

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)
----------------------------

Tous les jours ou presque tous les jours	1
Au moins une fois par semaine (mais pas tous les jours)	2
Au moins une fois par mois (mais pas toutes les semaines)	3
Moins d'une fois par mois	4
Presque jamais	5
Jamais	6
NSP\SR (NE PAS LIRE)	7

NEW
-----

POSER Q1 SI « UTILISE INTERNET A DES FINS PRIVEES », code 1 à 5 en D6
---

Q1: CODE 4 EST UN CODE UNIQUE
-------------------------------

UN DETAILLANT EST LE VENDEUR D'UN BIEN (VIA MAGASIN OU SITE WEB)\UN FOURNISSEUR DE SERVICE EST LE VENDEUR D'UN SERVICE (VIA MAGASIN OU SITE WEB)
--

<input type="text"/>
----------------------

Q1	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté des biens ou des services par internet ?
----	--

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
---------------------------------------

Oui, auprès d'un détaillant ou d'un fournisseur de service établi en Luxembourg	1,
Oui, auprès d'un détaillant ou d'un fournisseur de service établi dans un autre pays de l'UE	2,
Oui, auprès d'un détaillant ou d'un fournisseur de service établi en dehors de l'UE	3,
Non	4,

Oui, vous avez acheté en ligne, mais vous ne savez pas où le détaillant ou le fournisseur de service est établi (NE PAS LIRE)
NSP\NR (NE PAS LIRE)

5,  
6,

Q14 FL358 MODIFIED TREND

A TOUS

Q2	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté des biens ou des services autrement que par internet auprès d'un détaillant ou d'un fournisseur de service établi dans un autre pays de l'UE ?
----	--

(UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
NSP\SR (NE PAS LIRE)	3

NEW

Q3: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 6

Q3	Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des propositions suivantes? En Luxembourg...
----	---

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP\NR (NE PAS LIRE)
1	Vous avez confiance dans les pouvoirs publics pour protéger vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5
2	D'une manière générale, les détaillants et fournisseurs de service respectent vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5
3	Vous avez confiance dans les organisations non gouvernementales de consommateurs pour protéger vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5

4	Il est facile de résoudre des litiges avec les détaillants et fournisseurs de service via un organisme extrajudiciaire (c'est-à-dire un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation)	1	2	3	4	5
5	Il est facile de résoudre des litiges avec les détaillants et fournisseurs de service devant un tribunal	1	2	3	4	5
6	La plupart des déclarations environnementales relatives à des biens ou des services sont fiables	1	2	3	4	5

Q1.1, Q1.2, Q1.4, Q1.5, Q1.6 FL358 MODIFIED TREND

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. Ici, on ne parle donc pas, par exemple, de fusils ou des couteaux.

Q4 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

Q2 FL358

Q5 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?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui, pour tous ou presque tous les biens ou services que vous avez achetés (N)	1
Oui, mais seulement pour quelques uns	2
Oui, mais seulement pour un ou deux	3
Non	4
NSP\NR	5

Q4 FL358 MODIFIED TREND

Q6 Supposons que vous ayez commandé un nouveau produit électronique par la poste, le téléphone ou internet, pensez-vous que vous avez le droit de retourner ce produit 4 jours après sa livraison et d'être remboursé(e), sans donner de raison ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
Cela dépend du produit	3
NSP\NR	4

Q6 FL358 MODIFIED TREND

Q7 Imaginez qu'un produit électronique que vous avez acheté neuf 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 ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
Cela dépend du produit	3
NSP\NR	4

Q7 FL358 MODIFIED TREND

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 (NE PAS LIRE)	4

Q8 FL358

Q9 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré un problème lors de l'achat ou de l'utilisation d'un bien ou d'un service en Luxembourg pour lequel vous avez pensé avoir une raison légitime de déposer une plainte ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui, et vous avez pris des mesures pour résoudre le problème	1
--	---

Oui, mais vous n'avez rien entrepris	2
Non	3
NSP\NR (NE PAS LIRE)	4

Q10 FL358

POSER SI « Oui, et vous avez pris des mesures pour résoudre le problème », code 1 en Q9

Q10 Et qu'avez-vous fait?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Vous vous êtes plaint(e) auprès du détaillant ou fournisseur de service	1,
Vous vous êtes plaint(e) auprès du fabricant	2,
Vous vous êtes plaint(e) auprès d'une autorité publique	3,
Vous avez soumis le cas à un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges 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 (NE PAS LIRE)	7,

Q11 FL358

POSER Q11.1 SI « Vous vous êtes plaint(e) auprès du détaillant ou fournisseur de service », CODE 1 en Q10 POSER Q11.2 SI « Vous vous êtes plaint(e) auprès du fabricant », CODE 2 en Q10 POSER Q11.3 SI « Vous vous êtes plaint(e) auprès d'une autorité publique », CODE 3 en Q10 POSER Q11.4 SI « Vous avez soumis le cas à un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges tel qu'un médiateur, un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation », CODE 4 en Q10 POSER Q11.5 SI « Vous avez porté l'affaire concernée devant un tribunal », CODE 5 en Q10 (M)

Q11 D'une manière générale, étiez-vous satisfait(e) ou mécontent(e) de la façon dont votre ou vos plainte(s) a ou 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\SR (NE PAS LIRE)
--	--	-------------------	--------------------	-----------------------	--------------------------	----------------------

1	Le détaillant ou fournisseur de service	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	1	2	3	4	5
5	Le tribunal	1	2	3	4	5

Q12 FL358

POSER Q12 SI « Oui, mais vous n'avez rien entrepris », CODE 2 EN Q9 (M)

Q12: ROTATION DES ITEMS 1 A 7

Q12 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 pas 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,
Vous pensiez que vous plaindre entraînerait une confrontation et vous ne vous sentiez pas à l'aise dans ce genre de situations	7,
Autre (NE PAS LIRE)	8,
NSP\SR (NE PAS LIRE)	9,

Q13 FL358 MODIFIED TREND

A TOUS

Q13: REPONSES 4 et 5 = EXCLUSIVES

Q:13 ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 4

Q13 Je vais vous lire des déclarations relatives à des pratiques commerciales déloyales. Après chacune d'entre elles, veuillez m'indiquer si vous l'avez rencontrée au cours des 12 derniers mois... ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

		Oui, chez des détaillants ou fournisseurs de services établis en Luxembourg	Oui, chez des détaillants ou fournisseurs de services établis dans un autre pays de l'UE	Oui, mais vous ne savez pas dans quel pays les détaillants ou fournisseurs de services étaient établis (NE PAS LIRE)	Non	NSP\ SR (NE PAS LIRE)
--	--	---	--	--	-----	-----------------------

1	Vous avez été informé(e) que vous aviez gagné à un tirage au sort dont vous n'étiez pas au courant, mais il vous était demandé de payer une certaine somme pour pouvoir récupérer le prix	1,	2,	3,	4,	5,
2	Vous vous êtes senti(e) mis(e) sous pression à cause d'appels ou de messages commerciaux répétés vous pressant d'acheter quelque chose ou de signer un contrat	1,	2,	3,	4,	5,
3	On vous a proposé un produit qui était annoncé comme étant gratuit alors qu'il impliquait en réalité des frais	1,	2,	3,	4,	5,
4	Vous êtes tombé(e) sur une annonce publicitaire indiquant qu'un produit était disponible uniquement pour une période très limitée, mais vous avez finalement réalisé que ce n'était pas le cas	1,	2,	3,	4,	5,
5	Vous avez rencontré d'autres pratiques commerciales déloyales	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

POSER Q14a SI « ACHETE EN LIGNE DANS NOTRE PAYS ET DANS UN AUTRE PAYS DE L'UE », CODE 1 ET 2 en Q1

Q14a: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 3



Q14a: REPONSES 4 ET 5 = EXCLUSIVES

--

Q14a Je vais vous lire des déclarations relatives à des problèmes que peuvent rencontrer les consommateurs lorsqu'ils achètent en ligne. Veuillez me dire si vous avez rencontré l'un de ces problèmes au cours des 12 derniers mois... ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

		Oui, chez des détaillants ou fournisseurs de services établis en Luxembourg	Oui, chez des détaillants ou fournisseurs de services établis dans un autre pays de l'UE	Oui, mais vous ne savez pas dans quel pays les détaillants ou fournisseurs de services étaient établis (NE PAS LIRE)	Non	NSP\SR (NE PAS LIRE)
--	--	---	--	--	-----	----------------------

1	Vous avez reçu un produit endommagé ou différent de celui que vous aviez commandé	1,	2,	3,	4,	5,
2	Les produits ont été livrés plus tard que promis	1,	2,	3,	4,	5,
3	Les produits n'ont jamais été livrés	1,	2,	3,	4,	5,

NEW BASED ON Q15 FL358

POSER Q14b SI « ACHETE EN LIGNE DANS NOTRE PAYS MAIS PAS DANS UN AUTRE PAYS DE L'UE », CODE 1 EN Q1 ET PAS DE CODE 2 EN Q1

Q14b: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 3

--

Q14b Je vais vous lire des déclarations relatives à des problèmes que peuvent rencontrer les consommateurs lorsqu'ils achètent en ligne. Veuillez me dire si vous avez rencontré l'un de ces problèmes lors d'un achat en Luxembourg au cours des 12 derniers mois... ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Oui	Non	NSP\SR (NE PAS LIRE)
--	--	-----	-----	----------------------

1	Vous avez reçu un produit endommagé ou différent de celui que vous aviez commandé	1	2	3
2	Les produits ont été livrés plus tard que promis	1	2	3
3	Les produits n'ont jamais été livrés	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

POSER Q14c SI « ACHETE EN LIGNE DANS UN AUTRE PAYS DE L'UE MAIS PAS DANS LUXEMBOURG », CODE 2 EN Q1 ET PAS DE CODE 1 EN Q1

Q14c: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 3

--

Q14c	Je vais vous lire des déclarations relatives à des problèmes que peuvent rencontrer les consommateurs lorsqu'ils achètent en ligne. Veuillez me dire si vous avez rencontré l'un de ces problèmes lors d'un achat dans un autre pays de l'UE au cours des 12 derniers mois... ?
------	---

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Oui	Non	NSP\SR (NE PAS LIRE)

1	Vous avez reçu un produit endommagé ou différent de celui que vous aviez commandé	1	2	3
2	Les produits ont été livrés plus tard que promis	1	2	3
3	Les produits n'ont jamais été livrés	1	2	3

NEW BASED ON Q15 FL358

POSER Q15 SI « ACHETE EN LIGNE DANS UN AUTRE PAYS DE L'UE », CODE 2 en Q1

Q15: ROTATION DES ITEMS 1 A 3

Q15: ITEMS 4 ET 5 EXCLUSIFS

--

Q15	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré l'un des problèmes suivants lors de l'achat en ligne d'un bien ou d'un service dans un autre pays de l'UE ? ...
-----	--

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Le détaillant ou le fournisseur de service a refusé de livrer en Luxembourg	1,
Le détaillant ou le fournisseur de service a refusé le paiement venant de Luxembourg	2,
Vous avez été redirigé(e) vers un site internet en Luxembourg où les prix étaient différents	3,
Aucun de ceux-ci	4,
NSP\SR (NE PAS LIRE)	5,

NEW

POSER Q16a SI « A acheté un produit ou un service dans un autre pays de l'UE » – CODE 2 en Q1 ou CODE 1 en Q2

Q16a: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 2

Q16a: REPONSES 4 ET 5 EXCLUSIVES

Q16a Je vais maintenant vous lire des déclarations relatives à des problèmes que peuvent rencontrer plus généralement les consommateurs lorsqu'ils font des achats. Veuillez me dire si vous avez rencontré l'un de ces problèmes au cours des 12 derniers mois... ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

		Oui, chez des détaillants ou fournisseurs de services établis en Luxembourg	Oui, chez des détaillants ou fournisseurs de services établis dans un autre pays de l'UE	Oui, mais vous ne savez pas dans quel pays les détaillants ou fournisseurs de services étaient établis (NE PAS LIRE)	Non	NSP/SR (NE PAS LIRE)
--	--	---	--	--	-----	----------------------

1	Vous avez trouvé des clauses abusives dans un contrat (par exemple, autoriser le fournisseur à changer les termes du contrat unilatéralement ou imposer des pénalités excessives en cas de rupture du contrat)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Vous avez eu à payer des frais supplémentaires non prévus	1,	2,	3,	4,	5,

NEW

POSER Q16b SI « N'a PAS acheté un produit ou un service dans un autre pays de l'UE » – PAS DE CODE 2 en Q1 et PAS DE CODE 1 en Q2

Q16b: ROTATIONS DES PROPOSITIONS 1 A 2

Q16b Je vais maintenant vous lire des déclarations relatives à des problèmes que peuvent rencontrer plus généralement les consommateurs lorsqu'ils font des achats. Veuillez me dire si vous avez rencontré l'un de ces problèmes lors d'un achat en Luxembourg au cours des 12 derniers mois... ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Oui	Non	NSP/RSR (NE PAS LIRE)
--	--	-----	-----	--------------------------

1	Vous avez trouvé des clauses abusives dans un contrat (par exemple, autoriser le fournisseur à changer les termes du contrat unilatéralement ou imposer des pénalités excessives en cas de rupture du contrat)	1	2	3
2	Vous avez eu à payer des frais supplémentaires non prévus	1	2	3

NEW

A TOUS

Q17: ROTATION PROPOSITIONS 1 A 2

Q17 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	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/RSR (NE PAS LIRE)
--	--	-------------------------	----------	-----------------	----------------------------	--------------------------

1	Vous avez confiance lorsque vous achetez des biens ou des services par internet auprès des détaillants ou fournisseurs de service situés en Luxembourg	1	2	3	4	5
2	Vous avez confiance lorsque vous achetez des biens ou des services par internet auprès des détaillants ou fournisseurs de service situés dans un autre pays de l'UE	1	2	3	4	5

Q16 FL358 MODIFIED TREND

Q18 Quelles langues pouvez-vous utiliser avec aisance pour vos activités personnelles telles que les achats, les recherches sur internet ou autres utilisations ?

(NE PAS LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Bulgare	1,
Tchèque	2,
Croate	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\SR (NE PAS LIRE)	30,

NEW

Q19 En pensant à la situation financière de votre ménage, diriez-vous que joindre les deux bouts tous les mois est ...?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Très difficile	1
Assez difficile	2
Assez facile	3
Très facile	4
NSP\SR (NE PAS LIRE)	5

NEW

Q20: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 2

--

Q20 Supposons que le même type de produit soit en vente dans le magasin A et dans le magasin B. Je vais vous lire deux déclarations relatives aux offres du magasin A et du magasin B. Dans chaque cas, veuillez me dire quel magasin est le moins cher.

(LIRE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

		Magasin A	Magasin B	NSP\SR (NE PAS LIRE)
1	Le magasin A offre un poste de télévision pour 440 euros. Le magasin B offre exactement le même type de poste de télévision à 500 euros, mais avec une remise de 10%	1	2	3
2	Le magasin A offre un poste de télévision pour 890 euros. Le magasin B offre exactement le même type de poste de télévision à 940 euros, mais avec une réduction de 60 euros.	1	2	3

NEW

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
--	---