

ZA5615

**Flash Eurobarometer 332
(Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Luxembourg (French)**

FL332 - LUF

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

D1 Quel est votre âge ?

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

--	--

D2 Sexe du répondant.

Homme	1
Femme	2

UN VENDEUR EST LE DETAILLANT D'UN BIEN – VIA MAGASIN OU SITE WEB \ UN FOURNISSEUR EST LE VENDEUR D'UN SERVICE

A TOUS

Q1 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté des biens ou des services, par internet, par téléphone ou par la poste en LUXEMBOURG ou ailleurs de l'une des façons suivantes... ?

(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(LIRE)	Oui, auprès d'un vendeur\fournis seur établi en LUXEMBOURG	Oui, auprès d'un vendeur\fournis seur établi dans un autre pays de l'Union Européenne	Oui, auprès d'un vendeur\fournis seur établi en dehors de l'Union Européenne	Non	NSP/ NR (NE PAS LIRE)
--	--------	--	---	--	-----	-----------------------

1	Par Internet (site Web, courrier électronique, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,
2	Par téléphone	1,	2,	3,	4,	5,
3	Par la poste (catalogue, vente par correspondance, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,

FL 299 Q1 TREND MODIFIED

POSER Q2.1 SI 'Oui, auprès d'un vendeur\fournis seur établi en LUXEMBOURG CODE 1 EN Q1.1 OU\ET Q1.2 OU\ET Q1.3 – LES AUTRES ALLER EN Q2.2

PROG: Le montant doit être converti en monnaie locale, Le montant est automatiquement converti en euros,

--

Q2.1	Vous avez déclaré avoir acheté quelque chose par internet, par téléphone ou par la poste auprès d'un vendeur/fournisseur établi en LUXEMBOURG. Veuillez me dire combien vous avez dépensé au total pour les biens et services que vous avez achetés par internet, par téléphone ou par la poste en LUXEMBOURG dans les 12 derniers mois, même s'il ne s'agit que d'un montant approximatif.
------	---

(ENQ.: SI "NSP" CODER "999999")

						€
--	--	--	--	--	--	---

NEW

POSER Q2.2 SI "Oui, auprès d'un vendeur/fournisseur établi dans un autre pays de l'UE", CODE 2 EN Q1.1 OU\ET Q1.2 OU\ET Q1.3 – LES AUTRES ALLER EN Q2.3
--

PROG: Le montant doit être converti en monnaie locale, Le montant est automatiquement converti en euros,
--

--

Q2.2	Vous avez déclaré avoir acheté quelque chose par internet, par téléphone ou par la poste auprès d'un vendeur/fournisseur établi dans UN AUTRE PAYS DE L'UE. Veuillez me dire combien vous avez dépensé au total pour les biens et services que vous avez achetés par internet, par téléphone ou par la poste dans un autre pays de l'Union Européenne dans les 12 derniers mois, même s'il ne s'agit que d'un montant approximatif.
------	---

(ENQ.: SI "NSP" CODER "999999")

						€
--	--	--	--	--	--	---

FL 299 Q1A TREND MODIFIED

POSER Q2.3 SI 'Oui, auprès d'un vendeur/fournisseur établi en dehors de l'UE' CODE 3 EN Q1.1 OU\ET Q1.2 OU\ET Q1.3 – LES AUTRES ALLER EN Q3
--

PROG: Le montant doit être converti en monnaie locale, Le montant est automatiquement converti en euros,
--

--

Q2.3	Vous avez déclaré avoir acheté quelque chose par internet, par téléphone ou par la poste auprès d'un vendeur/fournisseur établi en dehors de l'Union européenne. Veuillez me dire combien vous avez dépensé au total pour les biens et services que vous avez achetés par internet, par téléphone ou par la poste en dehors de l'Union européenne dans les 12 derniers mois, même s'il ne s'agit que d'un montant approximatif.
------	---

(ENQ.: SI "NSP" CODER "999999")

						€
--	--	--	--	--	--	---

NEW

POSER Q3 SI CODE 1 OU 2 EN Q1.1 OU\ET Q1.2 OU\ET Q1.3 – LES AUTRES ALLER EN Q4

Q3 Au cours des 12 derniers mois, vous êtes vous retrouvé(e) dans l'une des situations suivantes lors de l'achat de quelque chose par internet, par téléphone ou par la poste en LUXEMBOURG ou ailleurs?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	S'est produit	Ne s'est pas produit	NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)
1	Un retard dans la livraison d'un achat chez un fournisseur\vendeur situé en LUXEMBOURG	1	2	3
2	Vous avez acheté quelque chose chez un vendeur\fournisseur en LUXEMBOURG et cela n'a jamais été livré	1	2	3
3	Un retard dans la livraison d'un achat chez un vendeur\fournisseur situé dans un autre pays de l'UE	1	2	3
4	Vous avez acheté quelque chose chez un vendeur\fournisseur situé dans un autre pays de l'UE et cela n'a jamais été livré	1	2	3
5	Vous avez voulu acheter quelque chose chez un vendeur\fournisseur dans un autre pays de l'UE mais le vendeur ne livrait ou ne vendait pas en LUXEMBOURG	1	2	3

FL 299 Q3 TREND MODIFIED

A TOUS

Q4 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté des marchandises pendant vos vacances, en faisant du shopping ou un voyage d'affaires dans un autre pays de l'Union Européenne ?

(UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	3

FL 299 Q2

--

Q5	En pensant aux achats de biens ou de services que vous faites généralement chez des fournisseurs\vendeurs situés ailleurs dans l'UE, que nous appelons "achats transfrontaliers", veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec chacune des phrases suivantes.
----	---

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/NR (NE RIEN SUGGERER)
--	--------	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	---------------------------

1	Vous êtes prêt à acheter des biens et services en utilisant une autre langue de l'UE	1	2	3	4	5
2	Vous savez où obtenir des informations et des conseils sur les achats transfrontaliers dans l'UE	1	2	3	4	5
3	Au cours des 12 prochains mois, vous avez l'intention de faire des achats transfrontaliers plus importants que ceux que vous avez fait au cours des 12 derniers mois	1	2	3	4	5
4	Vous n'êtes pas intéressé(e) par le fait de faire une transaction transfrontalière dans l'UE au cours des 12 prochains mois	1	2	3	4	5

FL 299 Q5

--

Q6	Pour chacune des options suivantes, avez-vous davantage confiance en faisant des achats chez des vendeurs\fournisseurs situés dans un autre pays de l'UE, en LUXEMBOURG ou avez-vous tout autant confiance dans les deux cas ?
----	--

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Plus confiant dans les vendeurs d'un autre pays de l'UE	Plus confiant dans les vendeurs de LUXEMBOURG que dans un autre pays de l'UE	Tout autant confiant	NSP/NR (NE RIEN SUGGERER)
--	--------	---	--	----------------------	---------------------------

1	Acheter des biens ou des services via Internet	1	2	3	4
2	Acheter des biens ou des services par téléphone ou par la poste	1	2	3	4

FL 299 Q6 TREND MODIFIED

--

Q7 Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé au cours des 12 derniers mois ?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Oui	Non	NSP/NR (NE RIEN SUGGERER)
--	--------	-----	-----	---------------------------

1	Vous êtes tombé(e) sur des publicités ou offres commerciales non-sollicitées (démarchage téléphonique, spams, SMS commerciaux, etc.)	1	2	3
2	Vous êtes tombé(e) sur des publicités, des déclarations ou des offres mensongères ou trompeuses	1	2	3
3	Vous avez répondu à une publicité ou à une offre qui s'est avérée être mensongère ou trompeuse	1	2	3
4	Vous êtes tombé(e) sur des publicités, des déclarations ou offres frauduleuses	1	2	3
5	Vous avez répondu à une publicité ou à une offre qui s'est avérée être frauduleuse	1	2	3
6	Vous êtes tombé(e) sur des déclarations exagérées ou trompeuses vantant les effets bénéfiques de certains produits sur l'environnement	1	2	3

FL 299 Q8 TREND MODIFIED

--

Q8 Supposons que vous ayez commandé un produit par la poste, le téléphone ou Internet, pensez-vous que vous avez le droit de retourner le produit commandé 4 jours après sa livraison et d'être remboursé(e), sans donner de raison?

(UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	3

EB73.3 QA6

Q9 Imaginez qu'un nouveau réfrigérateur que vous avez acheté il y a 18 mois tombe en panne sans que vous en soyez responsables. Vous n'avez pas souscrit d'extension de garantie commerciale. Avez-vous le droit de le faire réparer ou remplacer gratuitement?)

(UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	3

EB73.3 QA7 TREND MODIFIED

Q10 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 renvoyer les DVD	1
Non, à condition de renvoyer les DVD	2
Oui, vous êtes obligé(e) de payer	3
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	4

EB73.3 QA11 TREND MODIFIED

Q11 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré des problèmes lorsque vous avez acheté quelque chose AU LUXEMBOURG?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui - et vous vous en êtes plaint(e) auprès du vendeur/fournisseur/fabricant M)	1
Oui - mais vous ne vous en êtes pas plaint auprès du vendeur/fournisseur/fabricant	2
Non	3
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	4

FL 299 Q9 TREND MODIFIED

POSER Q12.1 SI "Oui - et vous vous en êtes plaint(e) auprès du vendeur/fournisseur/fabricant", CODE 1 EN Q11 – LES AUTRES ALLER EN Q12.2

Q12.1 D'une manière générale, étiez-vous satisfait(e) ou non de la façon dont le vendeur/fournisseur/fabricant a traité votre(vos) plainte(s) ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Plutôt pas satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	4
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	5

FL 299 Q10A

POSER Q12.2 SI " Oui - mais je ne m'en suis pas plaint auprès du vendeur/fournisseur/fabricant ", CODE 2 EN Q11 – LES AUTRES ALLER EN Q13

Q12.2 Quelles ont été les principales raisons pour lesquelles vous n'avez pas déposé de plainte?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Il était peu probable que le recours à votre problème aboutisse à une solution satisfaisante	1,
Les sommes en jeu étaient trop faibles	2,
Vous ne saviez 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 déposer une plainte pour d'autres problèmes par le passé mais cela n'avait pas abouti	6,
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)	7,
Autre (SPONTANE)	8,
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	9,

NEW (BASED ON FL 299 Q10B)

POSER Q13 SI "Pas très satisfait(e)" (CODE 3) OU "Pas du tout satisfait(e)" (CODE 4) EN Q12.1 – LES AUTRES ALLER EN Q14

Q13 Qu'avez-vous fait de plus?

(LIRE – 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 (SPONTANE)	7,
NSP\NR (NE RIEN SUGGERER)	8,

FL 299 Q11

A TOUS

Q14 Pourriez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas avec chacune des propositions suivantes. Au Luxembourg, ...

(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	...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	5
2	...il est facile de résoudre des litiges avec des vendeurs\ fournisseurs devant des tribunaux	1	2	3	4	5
3	...vous avez confiance dans les organisations de consommateurs indépendantes pour protéger vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5
4	...vous avez confiance dans les pouvoirs publics pour protéger vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5

5	...vous pensez que vous êtes suffisamment protégé(e) par les mesures actuelles de protection des consommateurs	1	2	3	4	5
6	...d'une manière générale, les vendeurs/fournisseurs AU LUXEMBOURG respectent vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5
7	...vous avez changé votre comportement en matière de consommation à la suite d'une histoire rapportée par les médias (par exemple, changé de boutique ou de produit)	1	2	3	4	5
8	...vous regardez/écoutez régulièrement des programmes à la télévision ou la radio portant sur des questions concernant les consommateurs)	1	2	3	4	5

FL 299 Q12 TREND MODIFIED (ITEM 8 NEW)

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, et non pas des fusils ou des couteaux.

Q15 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 sont sûrs	1
Un petit nombre de produits ne sont pas sûrs	2
Un nombre significatif de produits ne sont pas sûrs	3
Cela dépend du produit (NE RIEN SUGGERER)	4
NSP\NR (NE PAS LIRE)	5

FL 299 Q13

Q16 Et en pensant à tous les produits alimentaires actuellement sur le marché AU LUXEMBOURG pensez-vous que ...?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Pour l'essentiel, tous les produits alimentaires sont sûrs	1
Un petit nombre de produits alimentaires ne sont pas sûrs	2
Un nombre significatif de produits alimentaires ne sont pas sûrs	3

Cela dépend du produit (NE RIEN SUGGERER)	4
NSP\NR (NE PAS LIRE)	5

FL 299 Q14

Q17 Avez-vous déjà été personnellement touché par un rappel d'un produit du marché ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui - un produit non alimentaire	1
Oui - un produit alimentaire	2
Oui, pour les deux	3
Non	4
NSP\NR (NE PAS LIRE)	5

FL 299 Q15

Q18 En prenant en compte tout ce que vous avez acheté la semaine dernière, l'impact environnemental d'un produit ou service a-t-il influencé votre choix ?

(UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
NSP\NR (NE PAS SUGGERER)	3

FL 299 Q17

A TOUS

DEMOGRAPHIQUES

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')

FL 999 D4

D5 En ce qui concerne votre occupation actuelle, diriez-vous que vous êtes indépendant, salarié, ouvrier ou diriez-vous que vous êtes sans activité professionnelle ? Cela signifie-t-il que vous êtes (un) ...

SI UNE REPONSE A L'UNE DES CATEGORIES PRINCIPALES EST DONNEE, LIRE LES SOUS-CATEGORIES

INDEPENDANTS	
Agriculteur, sylviculteur, pêcheur	1
Commerçant, artisan	2
Profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte, ...)	3
Dirigeant d'une entreprise	4
Autre	5
EMPLOYE	
Cadre employé (médecin sous convention, avocat, comptable, architecte, ...)	6
Direction générale, directeur ou direction supérieure	7
Cadre moyen	8
Fonctionnaire	9
Employé(e) de bureau	10
Autre salarié (commercial, infirmière, etc...)	11
Autre	12
OUVRIER	
Superviseur\ agent de maîtrise (chef d'équipe, etc...)	13
Ouvrier	14
Ouvrier non qualifié	15
Autre	16
SANS ACTIVITE PROFESSIONNELLE	
Femme\ Homme au foyer	17
Etudiant (temps plein)	18
Retraité	19
Demandeur d'emploi	20
Autre	21
Refus (SPONTANE)	22

FL 999 D5

D6 Avez-vous une connexion Internet à la maison?

Oui	1
Non	2

FL 999 D6

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
--	---