

LES CITOYENS DE L'UNION EUROPEENNE ET L'ACCES A LA JUSTICE

Terrain : Septembre 2003

Publication : Octobre 2004

Sondage commandité par la Direction générale Santé et protection des consommateurs et coordonné par la Direction générale Presse et communication.

Le présent document ne représente pas le point de vue de la Commission européenne.
Les interprétations et les opinions qu'il contient n'engagent que les auteurs.

Ce sondage d'opinion, géré et organisé par la Direction Générale Presse et Communication, secteur Opinion Publique, a été réalisé à la demande de la Direction Générale Santé et Protection du Consommateur

Il a été effectué dans l'ensemble des Etats membres de l'Union européenne, entre le 1er septembre et le 30 septembre 2003, sous la coordination générale de EUROPEAN OPINION RESEARCH GROUP, situé à Bruxelles.

Le questionnaire, le nom des instituts associés à la recherche et les spécifications techniques figurent en annexe.

Le présent rapport n'engage en aucune façon la responsabilité de la Commission européenne.

Il a été rédigé par Rosario Spadaro, EUROPEAN OPINION RESEARCH GROUP. La langue originale de ce rapport est le français.

Table des Matières

Introduction.....	5
Chapitre I : Les plaintes émises à l'encontre d'un produit ou d'un service	8
1. Il arrive aux citoyens de l'Union européenne de se plaindre d'un produit ou d'un service, mais pas de manière très fréquente.....	8
Analyse socio-démographique	9
2. Les citoyens de l'Union européenne préfèrent réclamer en personne aux commerçants ou fournisseurs de services	10
Analyse socio-démographique	11
3. La formulation des plaintes par écrit.....	11
Analyse socio-démographique	11
Chapitre II : Les organismes chargés de traiter les litiges de consommation	12
1. La notoriété des organismes chargés de traiter les litiges de consommation.....	12
Analyse socio-démographique	13
2. Deux tiers des citoyens de l'Union européenne seraient prêts à recourir à des organismes chargés de traiter les litiges de consommation	14
Analyse socio-démographique	17
3. Les organismes chargés de traiter les litiges de consommation inspirent-ils des craintes?.....	17
Analyse socio-démographique	21
Chapitre III : Les problèmes rencontrés à l'occasion de l'achat d'un produit ou d'un service.....	22
1. Moins d'un dixième de la population de l'Union européenne n'a pu régler ses problèmes à l'amiable	22
Analyse socio-démographique	23
2. Les types de produits ayant entraîné des problèmes.....	24
Analyse socio-démographique	25
3. Les solutions adoptées	25
Analyse socio-démographique	26
Chapitre IV : L'accès à la justice dans le cadre de litiges liés à des achats nationaux	27
1. Le montant seuil.....	27
Analyse socio-démographique	30
2. Les freins à l'accès à la justice	32
2.1. Pourquoi ne pas aller en justice pour un montant inférieur au seuil déclaré ?	32
2.2. Pourquoi certains répondants n'iraient-ils jamais devant les tribunaux ?	34
3. Les citoyens de l'Union européenne sont-ils couverts pour mener une action en justice dans le cadre de litiges de consommation dans leur pays ?.....	34
Analyse socio-démographique	35
4. Se rallier à d'autres consommateurs encouragerait-il les citoyens de l'Union européenne à défendre leurs droits ?	36
Analyse socio-démographique	37
5. Les éléments susceptibles d'encourager les citoyens de l'Union européenne à défendre leurs droits avec d'autres consommateurs.....	38
Analyse socio-démographique	39
6. En qui les citoyens de l'Union européenne placent-ils leur confiance pour les défendre en justice ?	40
Analyse socio-démographique	41
7. Une fois en justice, quelle option les citoyens de l'Union européenne préfèrent-ils ?	42
Analyse socio-démographique	44
8. La confiance accordée aux tribunaux.....	45
Analyse socio-démographique	45
9. L'amélioration du travail des tribunaux passe par une simplification des procédures	46
Analyse socio-démographique	47
10. Un organisme mis en place par les associations de consommateurs reste le meilleur garant de la protection des droits des consommateurs.....	49
Analyse socio-démographique	51

Chapitre V : Résolution de litiges lors d'achats transfrontaliers.....	52
1. Les montants seuils pour porter en justice une plainte associée à un produit ou service acheté à l'étranger	52
Analyse socio-démographique	53
2. Les citoyens de l'Union européenne n'ont dans leur vaste majorité jamais eu à se plaindre d'un produit ou service acheté à l'étranger.....	54
Analyse socio-démographique	54
2.1. Face à un problème de consommation (achats transfrontaliers), les citoyens de l'Union européenne s'adressent au vendeur / distributeur ou au prestataire de services	55
2.2 Les personnes qui ont agi suite à leur litige dans le cadre d'un achat transfrontalier sont plutôt satisfaites du résultat.....	56
3. Les instances les mieux placées pour résoudre les litiges de consommation transfrontaliers	56
Analyse socio-démographique	60
 Chapitre VI : Un formulaire unique européen pour traiter les litiges de consommation	61
1. Un formulaire unique est estimé utile	61
Analyse socio-démographique	61
2. La notoriété du formulaire unique créé par la Commission est très faible	62
Analyse socio-démographique	62
 Chapitre VII : Le réseau EJE.....	63
1. Recours au réseau EJE	63
Analyse socio-démographique	65
2. Notoriété du site www.eejnet.org	66
2.1. Une faible proportion de personnes en a déjà entendu parler.....	66
Analyse socio-démographique	67
2.2. Très peu de répondants ont visité le site www.eejnet.org	67
 ANNEXES	68
SPECIFICATIONS TECHNIQUES	69
QUESTIONNAIRE	71

Introduction

Le sondage d'opinion analysé dans le présent rapport a été effectué dans les quinze Etats membres, entre le 1^{er} septembre et le 30 septembre 2003, dans le cadre de l'Eurobaromètre¹ 60.0, à la demande de la Direction Générale Santé et Protection du Consommateur. Ce sondage est géré et organisé par la Direction Générale Presse et Communication, secteur Opinion Publique de la Commission européenne.

Le présent rapport aborde l'accès des citoyens de l'Union européenne à la justice et plus particulièrement, les organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation. Il présente notamment :

- Les plaintes émises à l'encontre d'un produit ou d'un service
- L'attitude des citoyens de l'Union européenne vis-à-vis des organismes chargés de traiter les litiges de consommation
- L'attitude des citoyens de l'Union européenne vis-à-vis des organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation
- Les freins à l'accès à la justice ainsi que les éléments qui encourageraient les citoyens de l'Union européenne à défendre leurs droits
- La confiance à l'égard des instances garantissant les droits du consommateur
- Les problèmes liés à l'achat d'un produit ou d'un service à l'étranger
- L'attitude des citoyens de l'Union européenne à l'égard du formulaire unique européen et du réseau EJE

Le rapport présente également une comparaison des résultats obtenus avec ceux de l'Eurobaromètre 52.1 de l'automne 1999. La plupart des questions de l'enquête précédente ont été reprises dans cette vague, d'autres sont nouvelles. Cependant, il faut noter que certaines questions ont été modifiées. Il s'agit pour la plupart de petites modifications.

Dans chaque Etat membre, ces questions ont été soumises à un échantillon représentatif de la population nationale âgée de quinze ans et plus. Au total, 16.124 personnes ont été interrogées, soit, en moyenne, quelque 1.000 personnes par Etat membre, sauf en Allemagne (2.000 : 1.000 dans les nouveaux Länder et 1.000 dans les anciens Länder), au Royaume-Uni (1.300 : 1.000 en Grande-Bretagne et 300 en Irlande du Nord) et au Luxembourg (600). Précisons que les chiffres relatifs à l'Union européenne dans son ensemble présentés dans ce rapport sont une moyenne pondérée des chiffres nationaux.

¹ Les sondages Eurobaromètre, ou plus exactement les « sondages Eurobaromètre standards », sont réalisés depuis 1973 (EB N° 0), pour le compte de l'ancienne Direction générale X de la Commission européenne, aujourd'hui Direction Générale Presse et Communication. Ils incluent la Grèce depuis l'automne 1980, le Portugal et l'Espagne depuis l'automne 1985, l'Allemagne de l'Est, depuis l'automne 1990 et l'Autriche, la Finlande et la Suède depuis le printemps 1995.

Pour chaque Etat membre, la pondération utilisée est la part de la population nationale âgée de 15 ans et plus au sein de la population communautaire âgée de 15 ans et plus².

Les spécifications techniques reprises en annexes détaillent l'ensemble des questions relatives à la méthodologie telles que dates de terrain, sélection de l'échantillon, population couverte, pondération, limites de confiance, etc. Précisons certains termes utilisés dans ces spécifications techniques : la pondération marginale est celle qui se fonde sur une variable, telle que l'âge ou le sexe, tandis que la pondération croisée se fonde sur le croisement de deux variables, telles que, par exemple, l'âge et le sexe. Les régions NUTS sont « un classement des régions de l'Union européenne suivant une structure hiérarchique à trois niveaux ». L'Eurobaromètre est pondéré sur base des régions NUTS 2.

Il convient aussi de noter que le total des pourcentages présentés dans les graphiques illustrant le rapport peut dépasser 100% lorsque le répondant a la possibilité de donner plusieurs réponses à une même question.

Ce total peut également ne pas atteindre exactement 100%, mais un nombre très proche (par exemple, 99% ou 101%), du fait des arrondis.

Le lecteur se verra confronté dans les sections consacrées aux variables socio-démographiques à des variables construites, telles que le niveau d'instruction.

Devant l'hétérogénéité des systèmes éducatifs, il a été décidé de fixer des seuils subjectifs d'instruction. Le premier est le niveau « faible », qui regroupe les personnes ayant quitté le circuit d'éducation à 15 ans ou avant, le deuxième est le niveau « moyen », qui englobe les individus ayant quitté ce circuit entre 16 et 19 ans et le troisième est le niveau « fort », qui réunit ceux l'ayant quitté après 19 ans.

² Cf. spécifications techniques en annexe.

Les abréviations suivantes sont utilisées pour désigner les Etats membres :

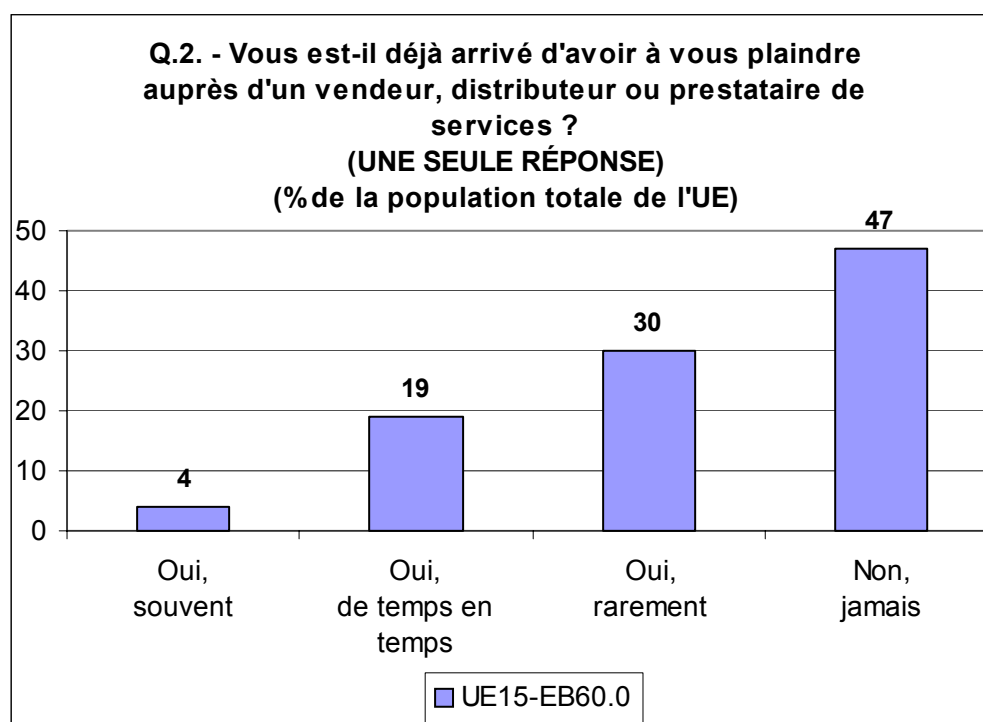
B	Belgique
DK	Danemark
D	Allemagne
GR	Grèce
E	Espagne
F	France
IRL	Irlande
I	Italie
L	Luxembourg
NL	Pays-Bas
A	Autriche
P	Portugal
FIN	Finlande
S	Suède
UK	Royaume-Uni

Chapitre I : Les plaintes émises à l'encontre d'un produit ou d'un service

Ce premier chapitre vise à évaluer dans quelle mesure les citoyens de l'Union européenne ont déjà eu à se plaindre d'un produit ou d'un service et comment ils ont adressé leur plainte au vendeur, distributeur ou prestataire de services.

1. Il arrive aux citoyens de l'Union européenne de se plaindre d'un produit ou d'un service, mais pas de manière très fréquente

A la question « Vous est-il déjà arrivé d'avoir à vous plaindre auprès d'un vendeur, distributeur ou prestataire de services ? », 47% des citoyens de l'Union européenne répondent par la négative. Les 53% de personnes qui, au contraire, ont répondu « oui », se répartissent en « très souvent », 4%, « de temps en temps », 19%, et « rarement », 30%.



C'est en Suède et au Luxembourg que l'on retrouve la plus grande proportion de personnes ayant déjà eu à se plaindre (respectivement 70% et 68%). C'est au Portugal, en Belgique et en Grèce que cette proportion est la plus faible (respectivement 31%, 36% et 39% des personnes interrogées).

Cette question avait déjà été posée lors de l'enquête de 1999. Cependant, outre l'introduction de la question, l'échelle était quelque peu différente. A l'époque la question était libellée de la manière suivante :

« Vous est-il déjà arrivé de vous plaindre *d'un produit ou d'un service que vous avez acquis* ? (SI OUI) Diriez-vous que cela vous est arrivé très souvent, assez souvent, pas très souvent ou pas souvent du tout ? »

A titre indicatif, l'on observait déjà le même profil de réponses à l'échelle de l'Union européenne. Notons toutefois une augmentation importante de la proportion de répondants ayant déjà eu à se plaindre en Espagne (+15 points), aux Pays-Bas (+14 points), en Grèce (+13 points) et en Autriche (+11 points). Par contre, cette proportion a diminué notamment en Belgique (-12 points).

Analyse socio-démographique

Pour ce qui est de l'analyse des variables socio-démographiques, les hommes sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à avoir déjà eu à se plaindre auprès d'un vendeur, d'un distributeur ou d'un prestataire de services. Les premiers sont en effet 54% à l'avoir déjà fait contre 50% de femmes.

Le taux de personnes ayant déjà eu à se plaindre est le plus élevé chez les « 40-54 ans » (62%). De plus, il augmente avec le niveau d'instruction (43% chez les répondants ayant terminé leurs études à 15 ans ou avant, 54% chez ceux qui ont terminé leurs études entre 16 et 19 ans et 65% chez ceux qui les ont terminées à 20 ans ou après). Enfin, ce sont surtout les cadres (69%), les indépendants (64%) et les employés (62%) qui ont eu le plus à se plaindre.

2. Les citoyens de l'Union européenne préfèrent réclamer en personne aux commerçants ou fournisseurs de services

Une large majorité de citoyens de l'Union européenne (73%) préfère se plaindre d'un produit ou d'un service «en rencontrant personnellement» le vendeur / distributeur / prestataire de services. 26% le font volontiers par téléphone et 12% par fax / courrier.

La réponse « en rencontrant personnellement le vendeur / distributeur / prestataire de services » atteint les 85% au Portugal et en Grèce, juste devant l'Espagne (83%), l'Italie (81%) et le Danemark (80%).

Le téléphone est surtout utilisé au Royaume-Uni (44%), au Luxembourg (38%), en Suède et au Danemark (34% chacun). Notons toutefois qu'une proportion non négligeable de Néerlandais, d'Allemands (17% chacun) et de Britanniques (16%) sont prêts à se plaindre par la poste ou par fax.

Tout comme pour la question précédente, une précaution particulière doit être prise lorsque l'on compare les résultats de cette enquête avec ceux de 1999. En effet, l'item «par écrit » a été remplacé par l'item « par la poste / par fax ». Notons toutefois quelques évolutions intéressantes :

- La plainte adressée personnellement au vendeur, distributeur ou prestataire de services à évolué de 5 points par rapport à la dernière enquête. Ils étaient à l'époque 68% à déclarer préférer cette voie. C'est aux Pays-Bas que l'on enregistre la progression la plus forte: ils sont en effet 76% (contre 54% précédemment) à avoir déclaré se plaindre en personne (+22 points).
- Les citoyens de l'Union européenne préfèrent de plus en plus la plainte par téléphone (26%, +6 points). C'est d'ailleurs dans les pays où l'on utilise le plus ce mode de dépôt de plaintes que l'on constate les progressions les plus importantes : +16 points au Luxembourg, +15 points au Royaume-Uni, +11 points en Suède et au Danemark.

Analyse socio-démographique

Les hommes (73%) sont un peu plus nombreux que les femmes (72%) à se plaindre en s'adressant personnellement au vendeur, distributeur ou prestataire de service. En revanche, 27% d'hommes contre 25% de femmes ont déclaré se plaindre par téléphone. La plainte adressée par la poste ou par fax a été choisie par 13% d'hommes contre 11% de femmes.

Les réponses « par téléphone» et «par la poste / par fax» augmentent toutes les deux de façon nette à mesure qu'augmente le niveau d'instruction.

3. La formulation des plaintes par écrit

Posée uniquement aux personnes qui ont déclaré se plaindre par écrit à la question précédente c'est-à-dire par la poste, par fax ou par courrier électronique, cette question-ci nous apprend que 85% des 2257 personnes concernées écrivent la lettre de réclamation personnellement. Ce taux atteint même 92% en Autriche, Finlande et Suède, 91% au Danemark et 90% en France.

Elles ne sont que 14% à demander de l'aide à un ami ou un membre de la famille, 7% à demander de l'aide à un avocat et également 7% à demander de l'aide à une association de consommateurs. C'est en Italie (16%), au Luxembourg (13%), en Autriche (12%) et en Suède (11%) que cette dernière option est la plus choisie.

Analyse socio-démographique

Vu le nombre restreint de personnes concernées, les variables socio-démographiques ne seront pas analysées dans cette section.

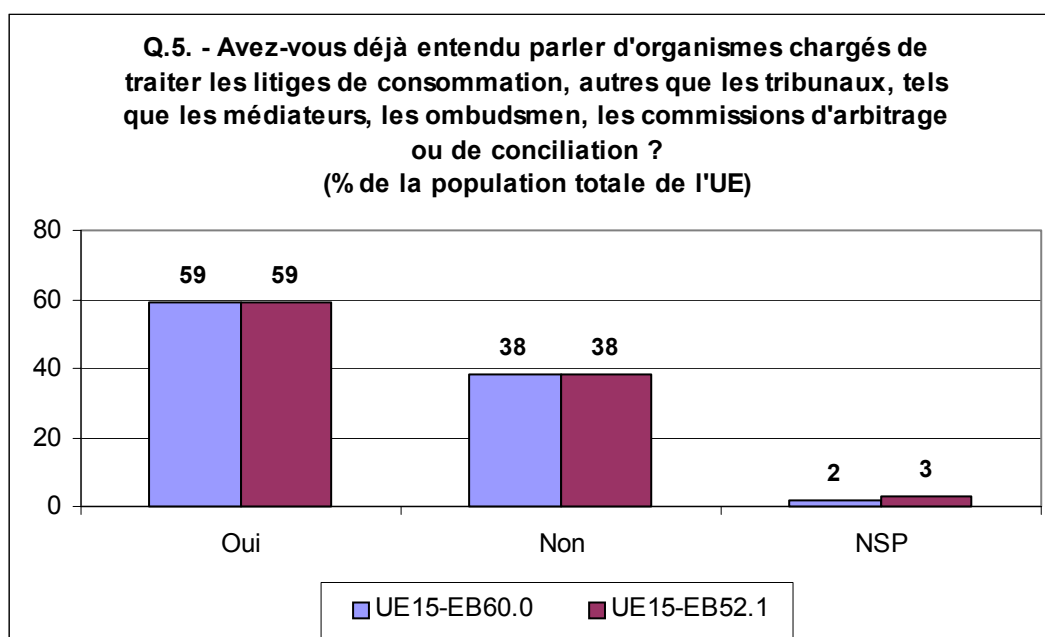
De plus, vu la modification de l'item « par écrit », nous ne ferons pas de comparaison avec l'enquête de 1999.

Chapitre II : Les organismes chargés de traiter les litiges de consommation

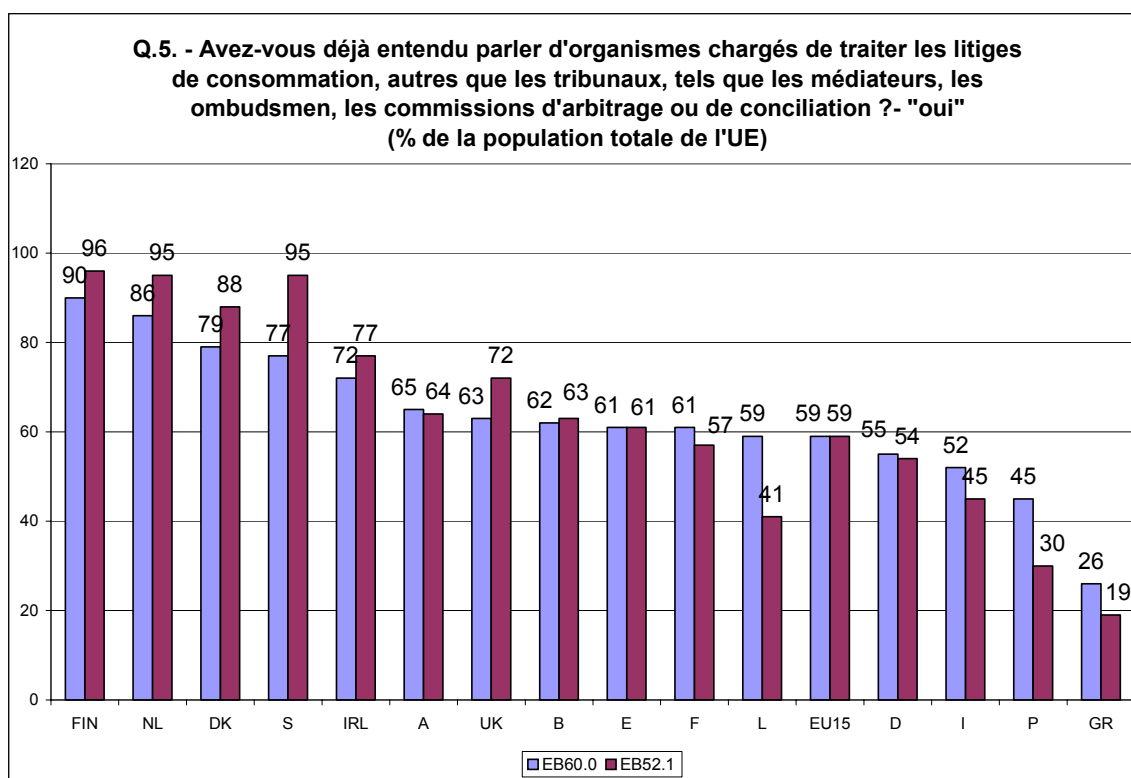
Outre les tribunaux, il existe des organismes chargés de traiter les litiges de consommation permettant aux citoyens de l'Union européenne d'accéder à des voies de recours simples, moins coûteuses et plus rapides. La question est de savoir si les citoyens de l'Union européenne en ont déjà entendu parler, s'ils sont prêts à recourir à un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation et si un tel organisme leur inspire confiance.

1. La notoriété des organismes chargés de traiter les litiges de consommation

A la question « Avez-vous déjà entendu parler d'organismes chargés de traiter les litiges de consommation, autres que les tribunaux, tels que les médiateurs, les ombudsmen, les commissions d'arbitrage ou de conciliation ? », 59% des sondés ont répondu « oui », contre 38% qui ont choisi le « non ». La notoriété de ces organismes reste identique par rapport à l'enquête précédente.



Au niveau des résultats par pays, on constate cependant que cette notoriété diminue dans les pays où elle se trouvait au niveau le plus élevé comme en Finlande (90%, -6 points), aux Pays-Bas (86%, -9 points), au Danemark (79%, -9 points), en Suède (77%, -18 points), en Irlande (72%, -5 points) et au Royaume-Uni (63%, -9 points). Par contre, **elle augmente dans les pays où l'on avait enregistré précédemment une majorité de personnes n'ayant jamais entendu parler de ces organismes**. C'est au Luxembourg et au Portugal que cette progression est la plus forte (respectivement +18 et +15 points). En Italie et en Grèce elle est de 7 points.



Analyse socio-démographique

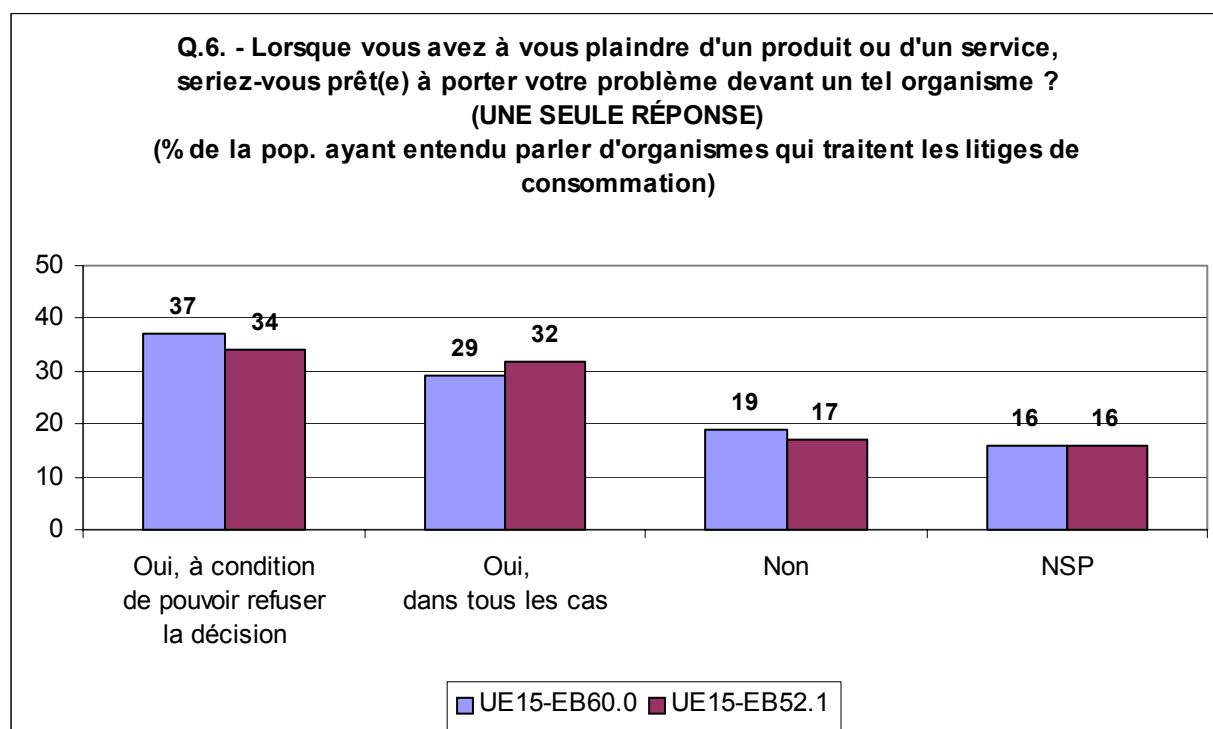
Les hommes sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à avoir déjà entendu parler des organismes chargés de traiter les litiges de consommation (62% pour les premiers contre 57% pour les secondes). Par rapport à l'enquête précédente cet écart diminue : ils étaient en effet 64% d'hommes à répondre par l'affirmative contre 55% de femmes).

Si la proportion de répondants ayant déjà entendu parler de ces organismes augmente d'abord avec l'âge (44% pour les « 15-24 ans », 62% pour les « 25-39 ans » et 68% pour les « 40-54 ans »), elle chute de façon nette auprès des plus âgés (58% pour les « 55 ans et plus »). De plus, elle augmente avec le niveau d'instruction (49% pour les moins instruits contre 75% pour les plus instruits)

L'analyse des variables socio-professionnelles montre que la notoriété des organismes chargés de traiter les litiges de consommation atteint son niveau le plus élevé chez les cadres (77%), loin devant les employés (68%) et les indépendants (64%).

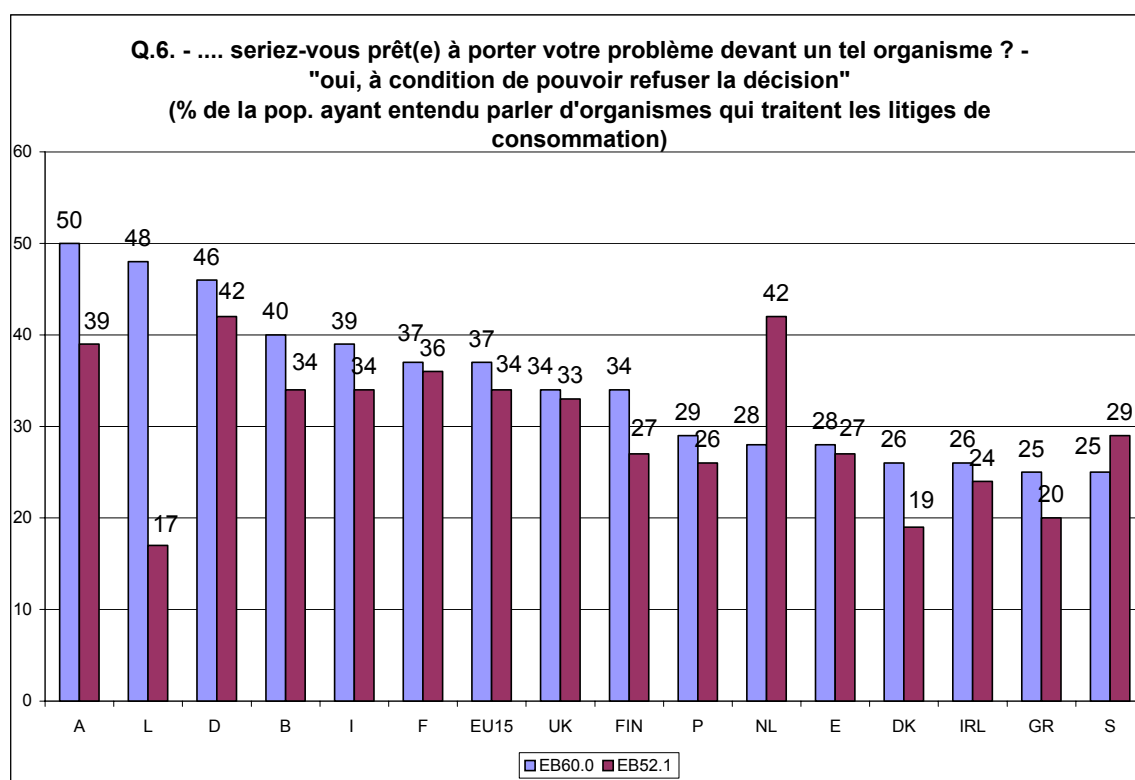
2. Deux tiers des citoyens de l'Union européenne seraient prêts à recourir à des organismes chargés de traiter les litiges de consommation

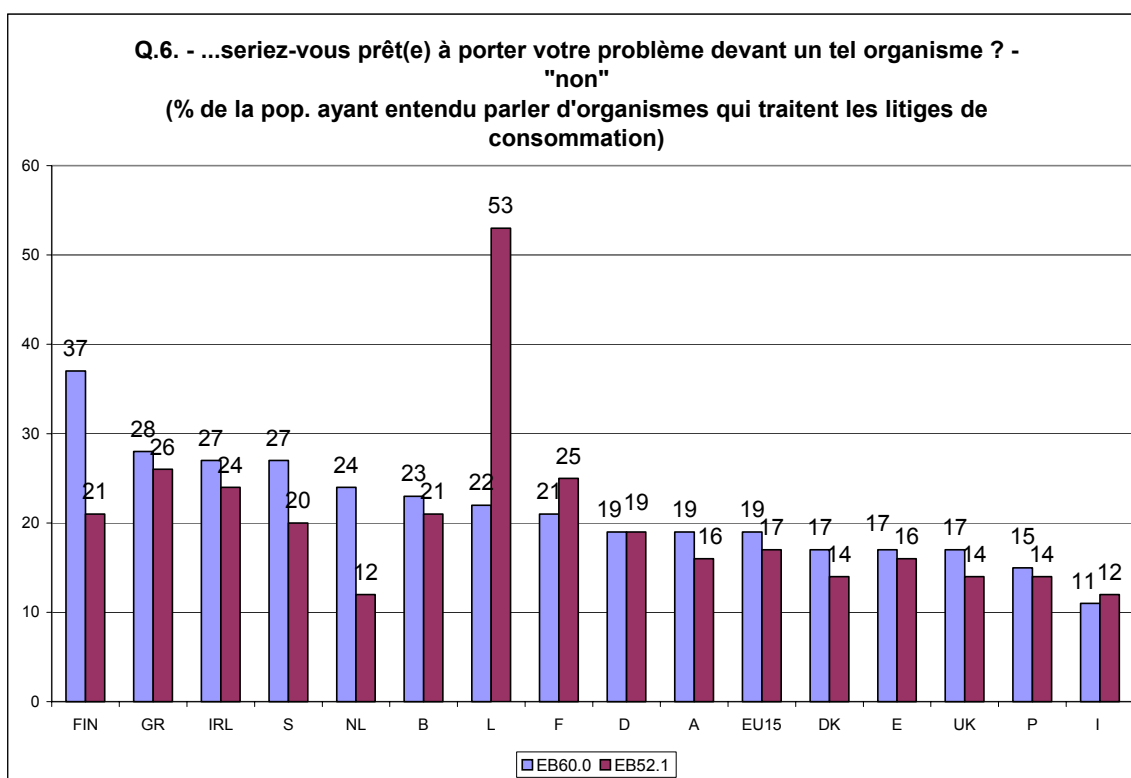
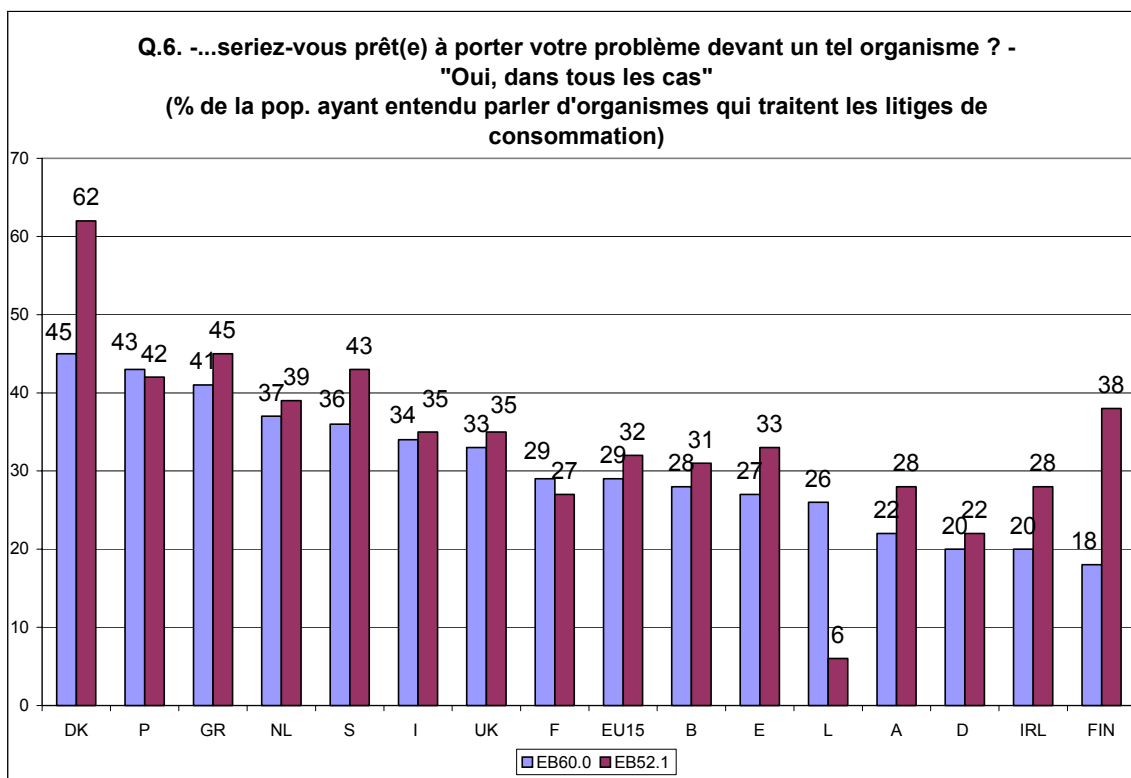
Parmi les personnes qui ont déjà entendu parler des organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation (59% des citoyens de l'Union européenne), deux tiers déclarent que si elles avaient à se plaindre d'un produit ou d'un service, elles seraient prêtes à porter leur problème devant un tel organisme. C'était déjà le cas précédemment. Toutefois, les citoyens de l'Union européenne sont un peu moins catégoriques qu'avant : ils sont proportionnellement plus nombreux à poser la condition de pouvoir « refuser la décision » (37% contre 34% en 1999).



L'analyse par pays permet de faire les constats suivants :

- En Autriche et en Allemagne, les résultats confirment la volonté de la population à recourir à des organismes d'arbitrage, de médiation ou de conciliation sous condition de pouvoir refuser la décision. Ils sont 50% (+11 points) et 46% (+4 points) à donner cette réponse.
- Alors que la majorité des Luxembourgeois n'était pas prête à recourir à des organismes d'arbitrage, de médiation ou de conciliation (53% de «non » en 1999), ils sont maintenant 48% (contre 17% précédemment) à répondre « oui », à condition de pouvoir refuser la décision » et 26% (contre 6% précédemment) à répondre « oui, dans tous les cas ».
- En Finlande et aux Pays-Bas, on constate une forte progression de personnes ayant répondu à la question par la négative (+16 points dans le premier cas, + 12 points dans le second)
- Alors que la réponse « oui, à condition de pouvoir refuser la décision » l'emporte sur la réponse « oui, dans tous les cas » dans la majorité des pays de l'Union européenne, 5 pays se démarquent : au Danemark, en Grèce, aux Pays-Bas, au Portugal et en Suède, les personnes interrogées sont en effet prêtes à recourir à des organismes d'arbitrage, de médiation ou de conciliation dans tous les cas. En 1999, on pouvait observer une situation paradoxale puisque dans une petite majorité de pays le « oui, dans tous les cas » l'emportait sur le « oui, à condition de pouvoir refuser la décision ».





Analyse socio-démographique

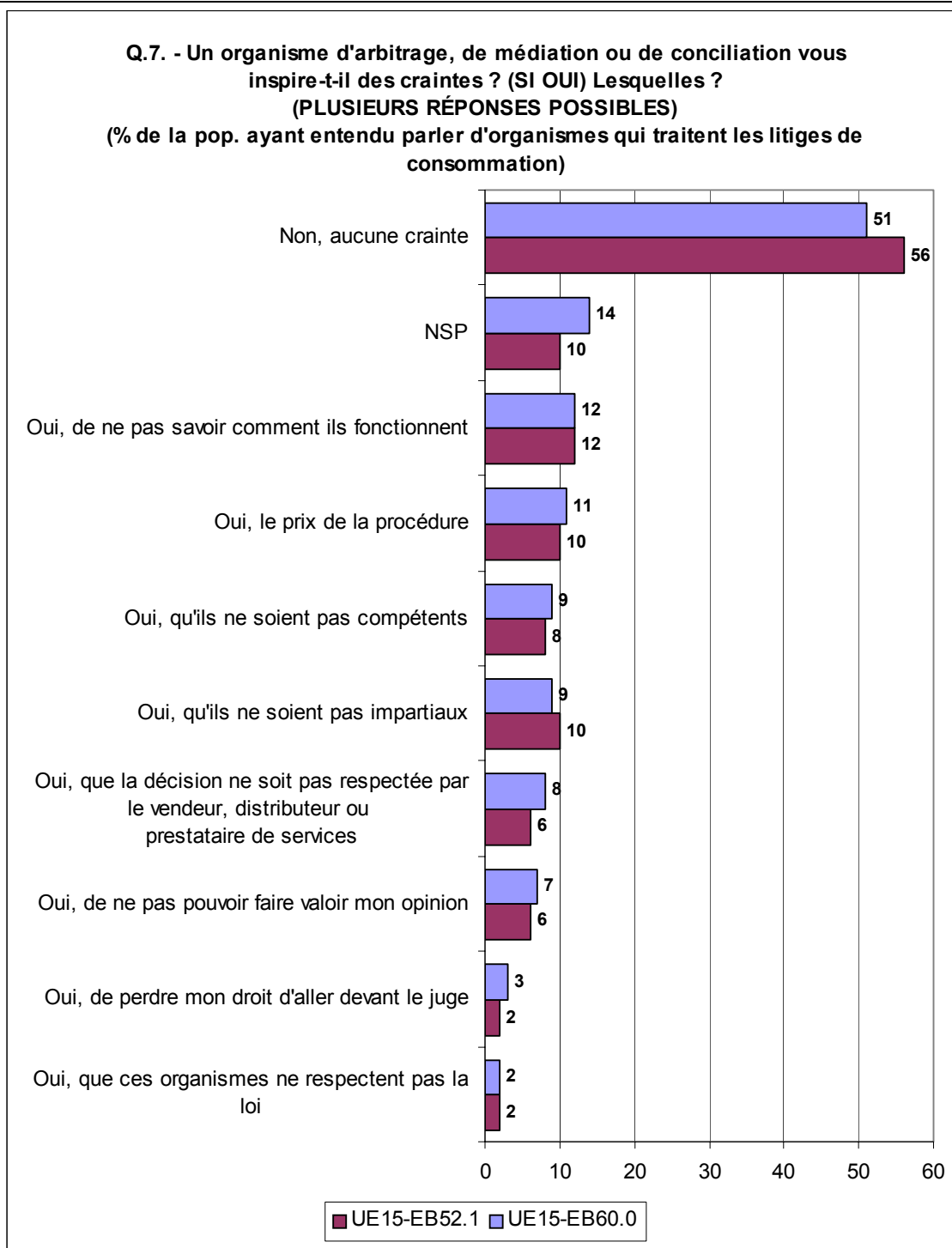
Les hommes sont plus disposés que les femmes à recourir à des organismes d'arbitrage, de médiation ou de conciliation dans tous les cas (30% d'hommes contre 28% de femmes). De plus, les femmes sont plus hésitantes sur la question puisqu'elles sont 18% à répondre « NSP » (contre 14% d'hommes). Par contre, les hommes sont plus nombreux que lors de la dernière enquête à refuser l'idée de recourir à un tel organisme (19% de « non » contre 16% précédemment).

Les personnes appartenant aux catégories d'âge intermédiaires sont plus disposées que les autres à recourir à des organismes d'arbitrage, de médiation ou de conciliation (68% chez les « 25-39 ans » et 67% chez les « 40-54 ans » contre 60% chez les « 15-24 ans » et 63% chez les « 55 ans et plus »).

Les cadres (72%), les indépendants (69%) et les employés (68%) suivent la même tendance.

3. Les organismes chargés de traiter les litiges de consommation inspirent-ils des craintes?

Les répondants ayant déclaré être au courant de l'existence des organismes d'arbitrage, de médiation ou de conciliation (59% de la population totale de l'Union européenne) ont été soumis à la question suivante: « Un organisme (...) vous inspire-t-il des craintes? ».



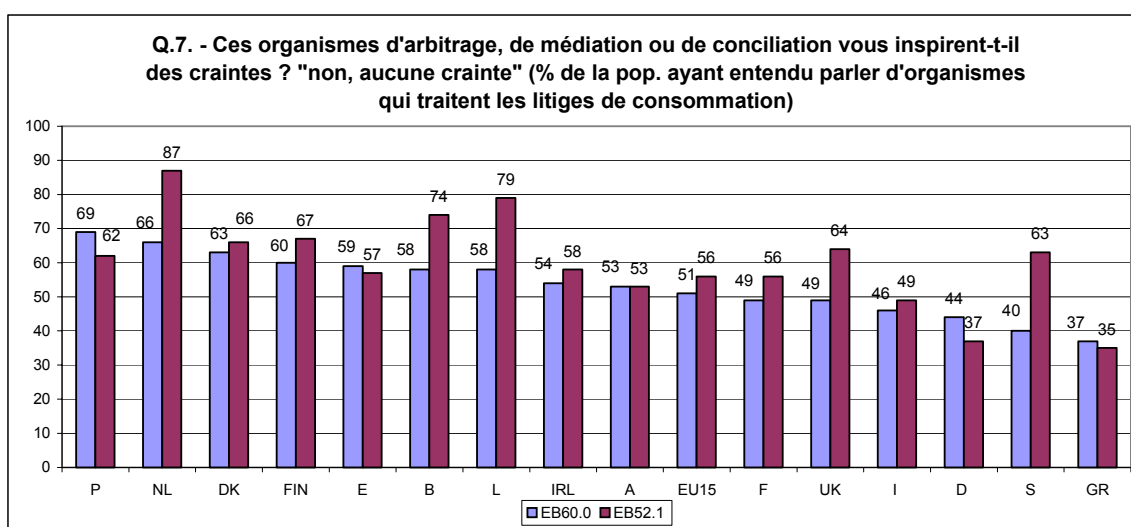
51% des citoyens de l'Union européenne au courant de l'existence des organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation n'éprouvent aucune crainte à leur égard. Ils sont cependant un peu moins confiants qu'en 1999 puisque cette proportion atteignait alors 56%.

Notons la proportion plus élevée de personnes n'ayant pas donné de réponse (14% contre 10% précédemment).

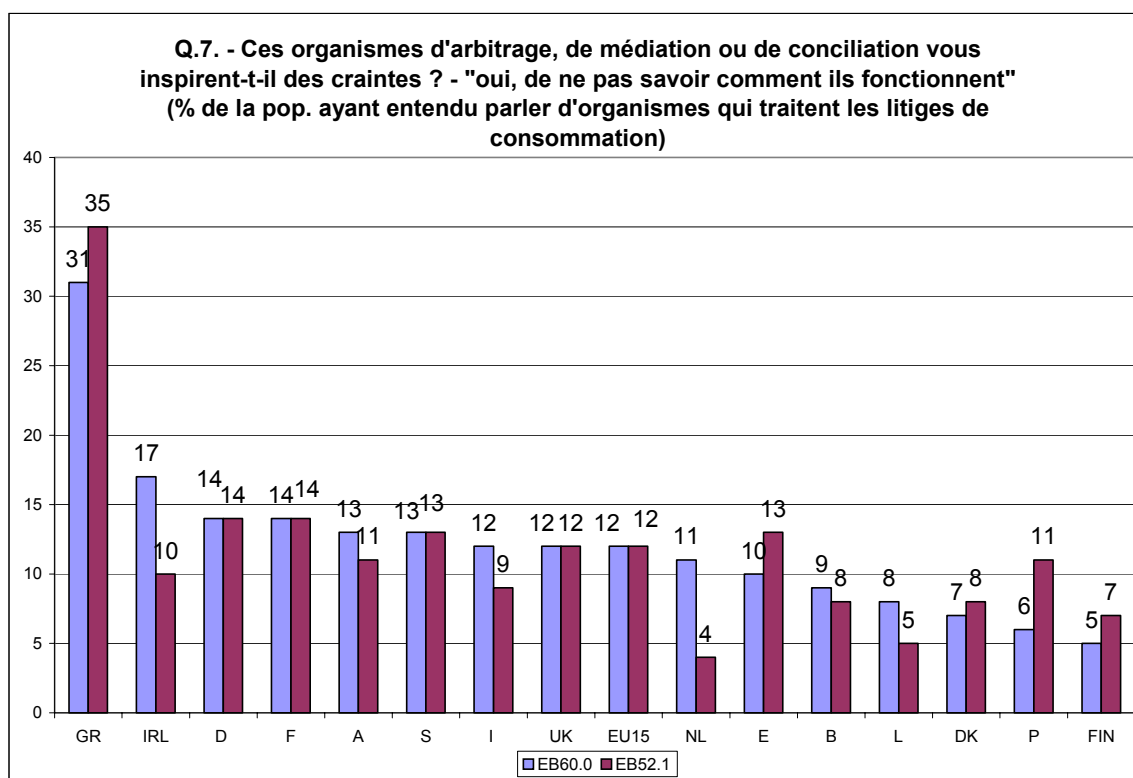
En général, les personnes ayant déclaré craindre ces organismes tendent à se justifier de la même manière qu'en 1999. On relève, en effet, la crainte:

- « de ne pas savoir comment ils fonctionnent » (12%, même résultat qu'en 1999)
- « le prix de la procédure » (11%, contre 10% en 1999)
- « qu'ils ne soient pas compétents » (9% contre 8% précédemment) et « qu'ils ne soient pas impartiaux » (9% contre 10% précédemment)

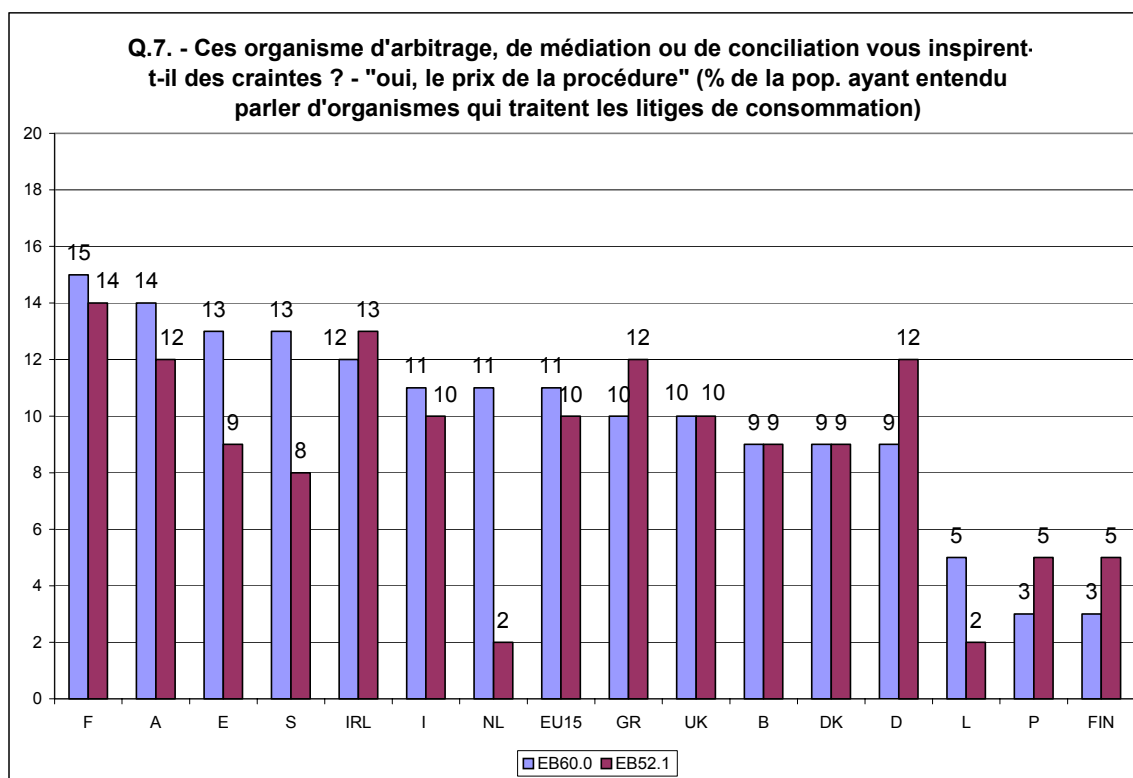
La proportion de personnes ayant répondu n'éprouver aucune crainte à l'égard de ces organismes est la plus importante au Portugal, aux Pays-Bas et au Danemark (69%, 66% et 63% respectivement). Par rapport à la dernière enquête, on enregistre un gain de confiance notamment au Portugal et en Allemagne (+7 points chacun). Par contre, c'est en Suède, aux Pays-Bas, au Luxembourg, en Belgique, au Royaume-Uni, en France et en Finlande que l'on constate les baisses de confiance les plus conséquentes vis-à-vis des organismes d'arbitrage, de médiation ou de conciliation (de -7 points dans le cas de la France à -23 points dans le cas de la Suède).



Parmi ceux qui reconnaissent craindre de ne pas savoir comment fonctionnent les organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation, les plus nombreux sont en Grèce (31%), en Irlande(17%), en France ainsi qu'en Allemagne (14% chacun). Notons qu'en Irlande cette proportion a augmenté de 7 points par rapport à 1999 alors qu'en Grèce elle a diminué de 4 points.



Le prix de la procédure inquiète le plus les Français (15%), les Autrichiens (14%), les Suédois et les Espagnols (13% chacun). C'est d'ailleurs en Suède et en Espagne que cette crainte a augmenté le plus depuis 1999 (respectivement +5 et +4 points), juste après les Pays-Bas où l'on enregistre un bond de 9 points (11% contre 2% précédemment).



Bien que la réponse « oui », de ne pas pouvoir faire valoir mon opinion » n'ait été citée que par 7% des citoyens de l'Union européenne, en Italie et en France c'est une raison évoquée par 13% (+3 points par rapport à 1999) et 11% (+2 points par rapport à 1999) de la population, respectivement.

Analyse socio-démographique

Il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes pour ce qui est de la crainte qu'un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation leur inspire. En 1999, les hommes se différenciaient des femmes pour ce qui est de la réponse « oui, qu'ils ne soient pas impartiaux » (12% pour les premiers contre 9% de femmes).

Les « 40-54 ans » et les « 55 ans et + » sont proportionnellement plus nombreux que les plus jeunes à avoir déclaré ne pas craindre ces organismes (52% de « non, pas de crainte » pour les premiers contre « 49% pour les deux autres catégories d'âge). Lors de la dernière enquête, on observait déjà cette tendance. Les « 25-39 ans » sont cependant moins nombreux à déclarer ne pas craindre ces organismes.

Pour ce qui est des variables socio-professionnelles, les personnes au foyer (56%) sont plus nombreuses que les autres à avoir déclaré ne pas craindre les organismes d'arbitrage, de médiation ou de conciliation. On constate ici une évolution par rapport à 1999 : les employés et les retraités sont moins nombreux qu'avant à donner cette réponse (dans les deux cas : 52% contre 59% précédemment).

Parmi ceux qui craignent ces organismes, on constate que les cadres ont plus tendance à douter de leurs compétences (13%, +4 points par rapport à 1999) et à craindre que la décision ne soit pas respectée par le vendeur / distributeur / prestataire de services (12%, +6 points par rapport à 1999). Les indépendants, quant à eux, redoutent le coût de la procédure (13%, +4 points).

Chapitre III : Les problèmes rencontrés à l'occasion de l'achat d'un produit ou d'un service

Ce chapitre aborde la question de la résolution d'un conflit à l'amiable. Il analyse les produits ou les services qui sont à l'origine d'un tel conflit et les solutions adoptées par le consommateur lorsque aucune solution à l'amiable n'a pu être trouvée.

1. Moins d'un dixième de la population de l'Union européenne n'a pu régler ses problèmes à l'amiable

Seulement 8% des personnes interrogées ont reconnu qu'au cours des 5 dernières années ils ont eu des problèmes qu'ils n'ont pas pu régler à l'amiable à l'occasion de l'achat d'un produit ou d'un service.

Ce faible taux atteint tout de même 12% au Danemark, 10% au Luxembourg ainsi qu'au Royaume-Uni.

Par contre, près d'un tiers des sondés a pu régler son problème à l'amiable. C'est surtout le cas au Luxembourg où ce taux atteint les 50%, en Autriche (47%), en Allemagne (44%) et au Danemark (43%).

Notons toutefois qu'une grande majorité de citoyens de l'Union européenne n'a jamais eu de problème lors de l'achat d'un produit ou d'un service (59%). C'est notamment le cas au Portugal, aux Pays-Bas et en Grèce (respectivement 81%, 76% et 75% de la population).

La comparaison des résultats de cette enquête avec ceux de 1999 ne peut être faite que pour la réponse « oui, n'a pas pu régler de façon amiable ». En effet, contrairement à la dernière enquête, les réponses « non, a pu régler de façon amiable » et « non, n'a jamais eu aucun problème » ont fait l'objet de deux items séparés.

Ainsi, au niveau de l'Union européenne, la proportion de personnes ayant déclaré ne pas avoir pu régler à l'amiable des problèmes liés à l'achat d'un produit ou d'un service est restée la même par rapport à la dernière enquête (8%). Par contre, au niveau national, épinglons deux petites évolutions : en Grèce, la proportion de personnes n'ayant pas pu régler leur problème à l'amiable a augmenté de 4 points ; par contre elle a diminué de 3 points aux Pays-Bas.

Analyse socio-démographique

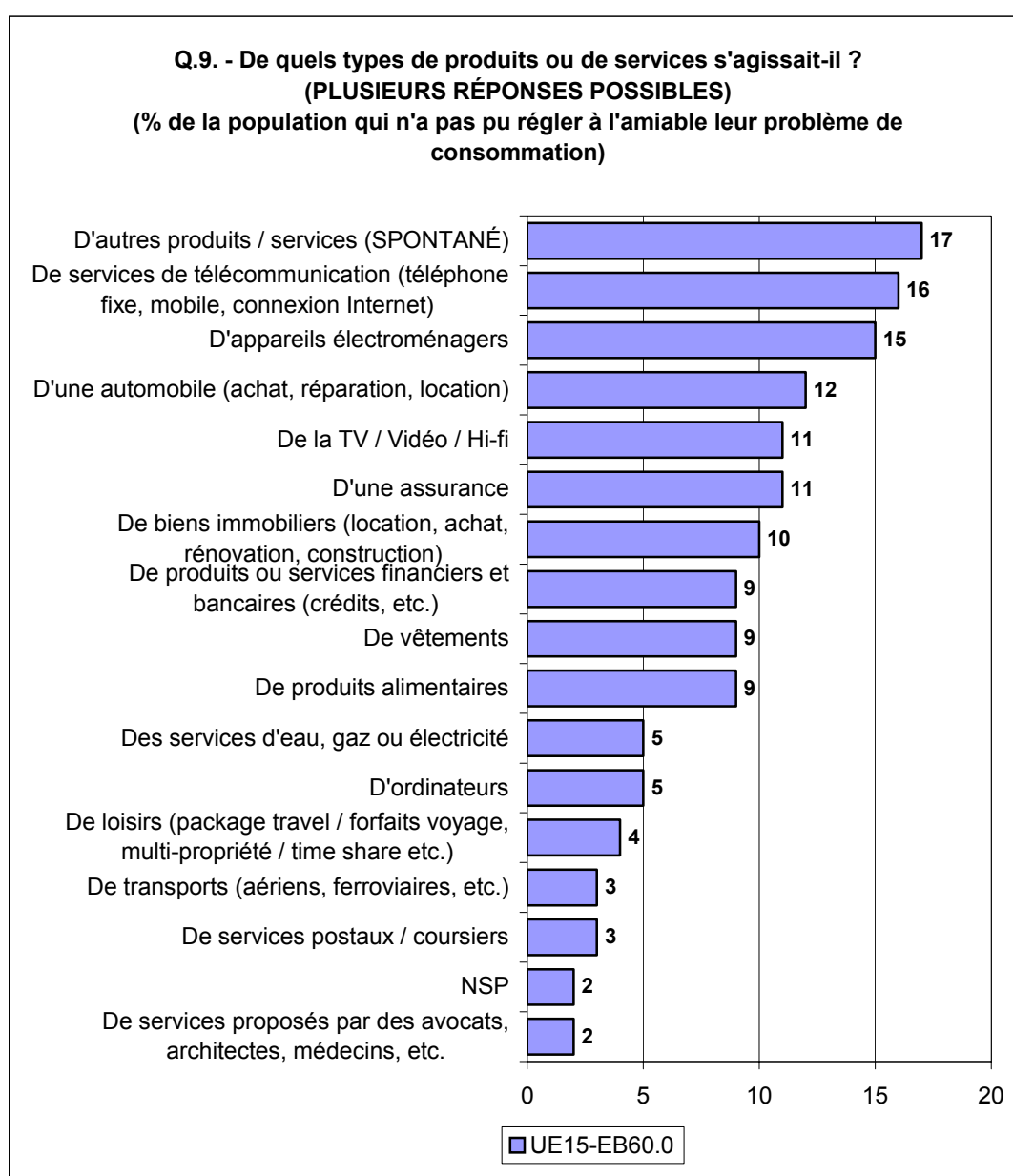
La proportion d'hommes ayant déclaré **n'avoir pas pu** régler leur problème à l'amiable est légèrement supérieure à celle des femmes (9% contre 7% de femmes). De plus, les hommes sont également proportionnellement plus nombreux que les femmes à déclarer **avoir pu régler** leur problème à l'amiable (34% contre 31% de femmes). Par contre, ces dernières sont plus nombreuses à **n'avoir jamais eu aucun problème** à l'occasion de l'achat d'un produit ou d'un service (60% contre 57% d'hommes).

La proportion de personnes ayant répondu « jamais eu aucun problème » diminue avec le niveau d'instruction (66% parmi ceux qui ont terminé leurs études à 15 ans ou avant, 57% parmi ceux qui les ont terminées entre 16 et 19 ans, 47% parmi ceux qui les ont terminées à 20 ans ou après). Elle atteint son niveau le plus élevé chez les étudiants (67%), les retraités (66%) et les personnes au foyer (64%).

Les managers et les indépendants ont plus tendance que les autres à résoudre les conflits à l'amiable (43% et 42% respectivement).

2. Les types de produits ayant entraîné des problèmes

A la très petite minorité de personnes ayant déclaré ne pas avoir pu régler à l'amiable leur problème lié à l'achat d'un produit ou d'un service (8% de la population totale de l'Union européenne), il a été demandé de quels types de produits ou services il s'agissait. Ce sont les services de télécommunication qui arrivent en tête (16% des répondants qui n'ont pas pu régler leur problème à l'amiable), devant les produits électroménagers (15%), une automobile (12%), une assurance et une TV / vidéo / hi-fi (11% chacun). 17% ont spontanément cité un autre produit ou service qui ne se trouve pas dans la liste présentée (17% de réponses « Autres produits ou services »).



Nous ne ferons pas ici de comparaisons avec l'enquête précédente car un certain nombre d'items ont été modifiés.

Les services de télécommunication ont été cités le plus en Espagne (28%), en France (21%) et en Italie (20%). La réponse « appareils électroménagers » atteint son niveau le plus élevé au Portugal (24%), au Royaume-Uni et en Italie (22% chacun). Bien qu'une faible proportion de citoyens des 15 Etats membres (n'ayant pas pu régler à l'amiable leur problème lié à l'achat d'un produit ou d'un service) ont cité « une automobile » (11%), on constate qu'elle atteint plus de 20% en Autriche (23%) et au Luxembourg (20%).

Analyse socio-démographique

En raison du nombre très restreint de personnes concernées, les variables socio-démographiques ne seront pas analysées pour cette question-ci.

3. Les solutions adoptées

Il a également été demandé aux personnes n'ayant pas pu régler à l'amiable leur problème lié à l'achat d'un produit ou d'un service ce qu'elles ont fait lorsqu'aucune solution à l'amiable n'a pu être trouvée. On apprend ici que 38% d'entre elles n'ont rien fait, que 17% ont adopté une démarche autre que celles proposées dans le questionnaire, 13% se sont adressées à un avocat ou ont saisi le juge et 12% ont demandé un conseil à un avocat ou à une association de consommateurs mais n'ont pas poursuivi leur démarche. On observait déjà le même profil de réponses lors de la précédente enquête.

Les personnes qui n'ont fait aucune démarche sont 58% en Grèce, 57% aux Pays-Bas, 49% en Espagne et 46% en Italie et en France. Par rapport à l'enquête précédente, cette proportion a augmenté de 24 points en Espagne, 16 points en Belgique et 13 points aux Pays-Bas. A l'inverse, cette proportion a diminué le plus au Danemark (-16 points), en Irlande (-16 points également), en Finlande (-10 points) et en Suède (-8 points).

Celles qui se sont adressées à un avocat pour ensuite saisir le juge sont 28% en Allemagne et 23% en Autriche. Cela représente une augmentation de 4 points dans le premier cas et une diminution de 6 points dans le second.

Enfin, les personnes qui ont demandé un conseil à un avocat ou à une association de consommateurs mais n'ont pas poursuivi sont 20% en Espagne et 19% en Allemagne. Par rapport à 1999, cette proportion à diminué de 4 points en Espagne et augmenté de 6 points en Allemagne. Il est également intéressant de noter une chute de 7 points en Belgique, de 6 points aux Pays-Bas et de 4 points au Danemark.

Analyse socio-démographique

Comme pour la question précédente, le nombre très restreint de personnes concernées n'autorise pas l'analyse des variables socio-démographiques.

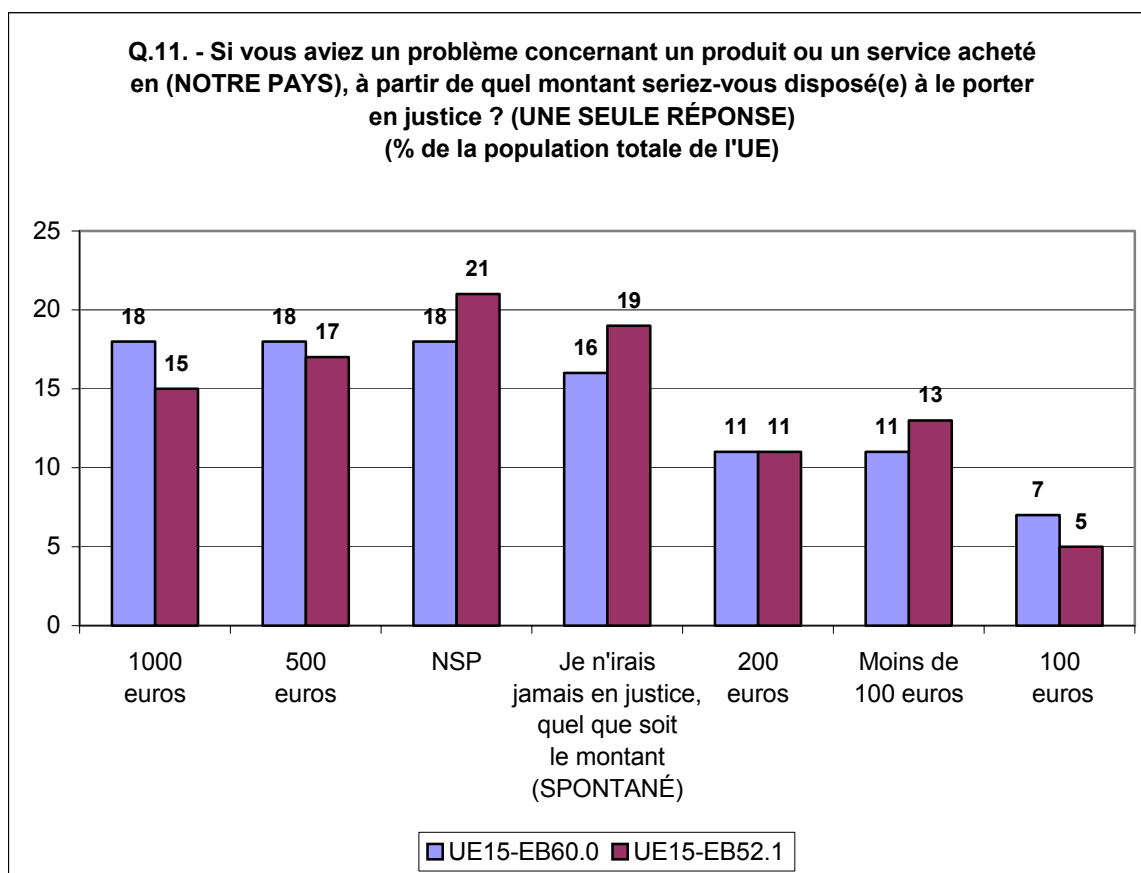
Chapitre IV : L'accès à la justice dans le cadre de litiges liés à des achats nationaux

Il sera ici question d'aborder dans un premier temps les conditions auxquelles les citoyens de l'Union européenne seraient prêts à porter en justice un problème concernant l'achat d'un produit ou d'un service dans le pays de résidence. Ensuite, l'on analysera les freins empêchant les consommateurs à accéder à la justice ainsi que les éléments qui les encourageraient à aller devant les tribunaux. Il sera également question de déterminer en qui les consommateurs font le plus confiance pour porter leur problème en justice. Une attention particulière sera également réservée aux tribunaux, à la confiance qu'ils inspirent et aux solutions proposées par les citoyens pour améliorer la justice et le travail des tribunaux. Enfin, ce chapitre présentera les organismes ou institutions qui, selon les citoyens de l'Union européenne, peuvent préserver au mieux les intérêts des consommateurs.

1. Le montant seuil

On a posé à l'ensemble de l'échantillon la question suivante : « Si vous aviez un problème concernant un produit ou un service acheté en (NOTRE PAYS), à partir de quel montant seriez-vous disposé(e) à le porter en justice ? ».

Les résultats montrent que les citoyens des 15 Etats membres seraient plus enclins à aller en justice pour 500 ou 1000 euros que pour des montants inférieurs. Ils sont en effet 18% à donner chacune de ces 2 réponses. 11% ont déclaré être prêts à le faire pour 200 euros ou moins de 100 euros, 7% pour 100 euros.



On observait déjà ce profil de réponses lors de l'enquête de 1999. Notons toutefois que les proportions de personnes ayant répondu être prêtes à aller en justice pour 500 euros et 1000 euros ont gagné 1 et 3 points respectivement. Soulignons également la proportion plus faible de répondants ayant déclaré être disposés aller en justice pour un montant inférieur à 100 euros (11% contre 13% précédemment) et ne pas vouloir aller en justice (16% contre 19% précédemment).

L'analyse des résultats par pays permet de constater qu'au Luxembourg, au Danemark et en Grèce, on a plus tendance à être prêt à porter en justice un problème concernant l'achat d'un produit ou d'un service dans le pays à partir d'un montant de 1000 euros. En effet, ils sont respectivement 38%, 34% et 32% de citoyens à avoir déclaré ceci (pour une moyenne européenne de 18%). C'est d'ailleurs au Luxembourg et en Grèce que l'on observe l'évolution la plus importante par rapport à la dernière enquête : respectivement +20 points et +14 points. Au Danemark, la proportion de personnes ayant donné cette réponse n'a évolué que de 2 points. Cependant, elle se trouvait déjà à un niveau élevé par rapport aux autres pays en 1999. Notons également d'autres évolutions intéressantes: les Néerlandais (+13 points), les Belges et les Autrichiens (+8 points chacun) sont plus disposés qu'avant à aller en justice pour un montant de 1000 euros.

Pour ce qui est des personnes ayant déclaré être prêtes à aller en justice pour un montant de 500 euros, c'est en Belgique, aux Pays-Bas, en Finlande (23% chacun), au Danemark (22%), en Allemagne et au Royaume-Uni (21% chacun) que l'on est le plus disposé à le faire. Par rapport à l'enquête de 1999, cette proportion a augmenté le plus au Royaume-Uni (+6 points) et en Espagne (+5 points).

Si vous aviez un problème concernant un produit ou un service acheté en (NOTRE PAYS), à partir de quel montant seriez-vous disposé(e) à le porter en justice ?

	500 euros			1000 euros		
	EB52.1	EB60.0	Evolution (en points)	EB52.1	EB60.0	Evolution (en points)
B	22	23	1	14	22	8
DK	22	22	0	32	34	2
D	20	21	1	12	15	3
GR	14	12	-2	18	32	14
E	8	13	5	18	17	-1
F	16	15	-1	16	17	1
IRL	14	16	2	11	18	7
I	18	18	0	16	21	5
L	24	18	-6	18	38	20
NL	20	23	3	12	25	13
A	13	16	3	13	21	8
P	18	18	0	12	15	3
FIN	21	23	2	21	25	4
S	22	18	-4	24	27	3
UK	15	21	6	13	15	2
EU15	17	18	1	15	18	3

Par rapport à 1999, c'est aux Pays-Bas, en Espagne, au Danemark et en Finlande que la proportion de personnes ayant choisi la réponse « moins de 100 euros » a diminué le plus (respectivement -9 points, -5 points et -4 points pour les deux derniers pays).

De plus, les Grecs, les Italiens, les Autrichiens et les Belges sont moins nombreux qu'avant à déclarer ne jamais vouloir aller en justice (-7 points pour les 3 premiers, -6 points pour les derniers).

Si vous aviez un problème concernant un produit ou un service acheté en (NOTRE PAYS), à partir de quel montant seriez-vous disposé(e) à le porter en justice ?

	Moins de 100 euros			Je n'irais jamais en justice,		
	EB52.1	EB60.0	Evolution (en points)	EB52.1	EB60.0	Evolution (en points)
B	10	7	-3	23	17	-6
DK	15	11	-4	6	5	-1
D	14	13	-1	16	14	-2
GR	9	7	-2	39	32	-7
E	14	9	-5	19	17	-2
F	16	14	-2	17	17	0
IRL	11	8	-3	25	23	-2
I	8	9	1	27	20	-7
L	9	7	-2	25	21	-4
NL	20	11	-9	13	13	0
A	10	9	-1	27	20	-7
P	11	11	0	16	19	3
FIN	12	8	-4	15	13	-2
S	10	14	4	11	8	-3
UK	13	11	-2	17	16	-1
EU15	13	11	-2	19	16	-3

Notons que par rapport à la dernière enquête, le taux de répondants n'ayant pas donné de réponse à la question a diminué dans la majorité des pays (-3 points au niveau de la moyenne européenne), surtout en Autriche (-10 points), au Luxembourg et aux Pays-Bas (-8 points chacun), au Royaume-Uni (-7 points) et en Irlande (-6 points). Par contre, en Espagne celui-ci a augmenté de 4 points (35% contre 31% précédemment), restant au niveau le plus élevé de l'Union européenne, tout comme en 1999.

Analyse socio-démographique

Les hommes semblent être un peu plus disposés que les femmes à aller en justice pour un montant inférieur à 100 euros (12% contre 10% de femmes). Les femmes, quant à elles, sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à déclarer ne jamais vouloir aller en justice quel que soit le montant (18% contre 14% d'hommes).

Les « 55 ans et plus » (25%) semblent être moins disposés à aller en justice que les plus jeunes. Par contre, les personnes ayant terminé leurs études à 20 ans ou au-delà ont moins tendance que les autres à donner cette réponse : elles sont en effet 11% à avoir déclaré « je n'irais jamais en justice quel que soit le montant » contre 15% parmi celles qui les ont terminées entre 16 et 19 ans et 24% parmi celles qui les ont terminées avant 16 ans.

Les retraités (26%) et les personnes au foyer (21%) ont plus tendance que les autres à ne jamais vouloir aller en justice. Les indépendants, les cadres, les employés sont quant à eux plus susceptibles de le faire pour un montant supérieur à 1000 euros (respectivement 25%, 23% et 20%).

Par rapport à l'enquête précédente, on constate les éléments suivants :

- la proportion de femmes sans réponse à diminué (-5 points) et se positionne au même niveau que les hommes (18% de « NSP » pour les deux)
- les hommes sont moins nombreux qu'avant à se dire prêts à aller en justice pour un montant inférieur à 100 euros (12% contre 15% en 1999)

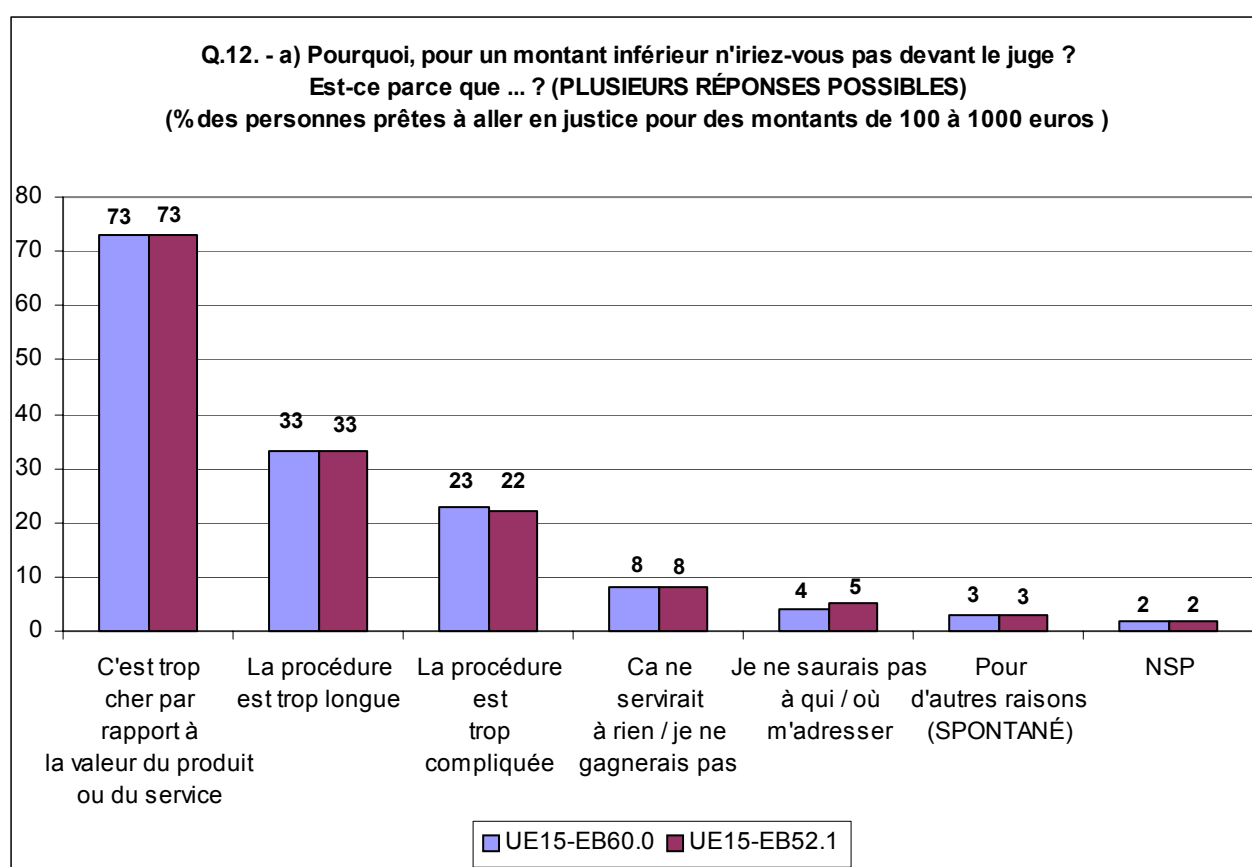
Pour ce qui est des autres variables socio-démographiques, on constate le même profil de réponses.

2. Les freins à l'accès à la justice

2.1. Pourquoi ne pas aller en justice pour un montant inférieur au seuil déclaré ?

Avant toute chose, rappelons que 16% de répondants ont déclaré qu'ils n'iraient jamais devant les tribunaux. Par contre, 66% sont prêts à le faire.

Aux personnes qui ont déclaré être prêtes à porter en justice un problème relatif à un produit ou un service si sa valeur est de 100 euros et plus (54% de la population totale de l'Union européenne), on a demandé : « Pourquoi, pour un montant inférieur, n'iriez-vous pas devant le juge ? (...) »



Tout comme lors de l'enquête de 1999, la majorité des personnes (73%) ont répondu « parce que c'est trop cher par rapport à la valeur du produit ou du service ». Un tiers (33%) pense que la procédure est trop longue. Pour 23% (22% précédemment), la procédure est trop compliquée.

Pour ce qui est de l'analyse par pays, c'est en Allemagne, en Belgique et au Royaume-Uni que l'on se justifie le plus par **le prix élevé de la procédure** (respectivement 81%, 79% et 78% des personnes prêtes à aller en justice pour des montants de 100 à 1000 euros). Si l'on compare ces résultats à ceux de la dernière enquête, on observe que le taux de personnes ayant donné cette réponse a fortement augmenté au Royaume-Uni (+11 points) et au Portugal (+10 points).

En France, en Italie et en Grèce on retrouve une proportion élevée de personnes considérant que **la procédure légale est trop longue** : respectivement 44% et 42% pour les deux autres. Par rapport à 1999, il s'agit d'une augmentation de 7, 3 et 5 points. Précédemment, c'était au Portugal que cet argument était le plus utilisé : alors qu'ils étaient 48% en 1999, ils ne sont plus que 34% à donner cette réponse.

Notons également que la baisse la plus importante est observée en Espagne : ils étaient 44% en 1999 à penser que la procédure est trop longue, ils ne sont plus que 26% aujourd'hui.

Analyse socio-démographique

Les hommes et les femmes tendent à justifier de la même manière le fait qu'ils n'iraient pas en justice pour un montant inférieur à celui qu'ils ont mentionné précédemment.

Par contre, les personnes les plus instruites ont tendance à se justifier en disant que la procédure légale est trop longue (39% pour les plus instruits contre 28% pour les moins instruits). De plus, elles ont un peu plus tendance que les autres à considérer la procédure légale trop compliquée (24% contre 22% pour les moins instruites). Les personnes moins instruites quant à elles mentionnent plus volontiers le coût de cette procédure (76% contre 72% pour les plus instruites).

La longueur de la procédure est un argument plutôt utilisé par les employés (39%), les cadres et les indépendants (37% chacun). Ces derniers, ainsi que les sans-emploi sont proportionnellement plus nombreux que les autres à déclarer que la procédure légale est trop compliquée (26% et 25% respectivement).

2.2. Pourquoi certains répondants n'iraient-ils jamais devant les tribunaux ?

Si l'on se concentre uniquement sur ceux qui ont répondu « je n'irais jamais en justice, quel que soit le montant » (16%), on constate qu'ils justifient leur réponse de la même manière :

- Pour 53%, c'est trop cher par rapport à la valeur du produit ou du service. Cet avis est surtout partagé en Allemagne (62%), au Danemark, au Luxembourg (60% chacun), en France et en Suède (58% chacun).
- Pour 31%, la procédure est trop longue. C'est surtout en Italie (41%) et en France (36%) que l'on retrouve la proportion la plus grande de répondants ayant avancé cet argument.
- Plus d'un quart (27%) s'est justifié en déclarant que la procédure est trop compliquée. Ce taux atteint 38% en Finlande, 33% au Luxembourg et 32% en France.

Analyse socio-démographique

Les hommes qui ont déclaré ne jamais aller en justice quel que soit le montant ont plus tendance à dire que « c'est trop cher par rapport à la valeur du produit ou du service » (55% contre 52% de femmes) et que « la procédure est trop longue » (35% contre 28% de femmes).

La longueur de la procédure est plutôt mentionnée par les répondants les plus instruits (36% parmi ceux qui ont terminé leurs études à 20 ans ou après contre 28% parmi ceux qui les ont terminées à 15 ans ou avant) et par les cadres (46%).

3 . Les citoyens de l'Union européenne sont-ils couverts pour mener une action en justice dans le cadre de litiges de consommation dans leur pays ?

A la question « Avez-vous une assurance qui pourrait payer une action judiciaire pour des litiges de consommation? », trois-quarts des citoyens de l'Union européenne (74%) répondent par la négative. Seuls 19% déclarent avoir une assurance.

C'est en Grèce, au Portugal, en Italie, en Irlande et en Espagne que l'on enregistre la proportion la plus élevée de personnes ayant déclaré ne pas avoir d'assurance couvrant les recours en justice (respectivement 98%, 97%, 96%, 93% et 86%).

Malgré son faible score à l'échelle de l'Union européenne (19%), le « oui » atteint tout de même 39% au Luxembourg, 38% en Autriche, 37% aux Pays-Bas, 33% en Suède et en Allemagne, 32% en Finlande et 31% au Danemark.

Notons le taux élevé de personnes n'ayant pas donné de réponse en Suède et au Danemark (32% et 23% respectivement).

Par rapport à l'enquête de 1999, nous ne constatons pas de grands changements à l'échelle européenne. La proportion de personnes ayant déclaré avoir une assurance qui pourrait payer une action judiciaire pour des litiges de consommation ne croît que de deux points.

Cependant, l'analyse par pays permet de constater une croissance du taux de personnes ayant cette assurance : +6 points en Espagne, +4 points en Belgique et au Danemark, +3 points en Autriche et aux Pays-Bas. Par contre, en Suède ce taux diminue de 4 points.

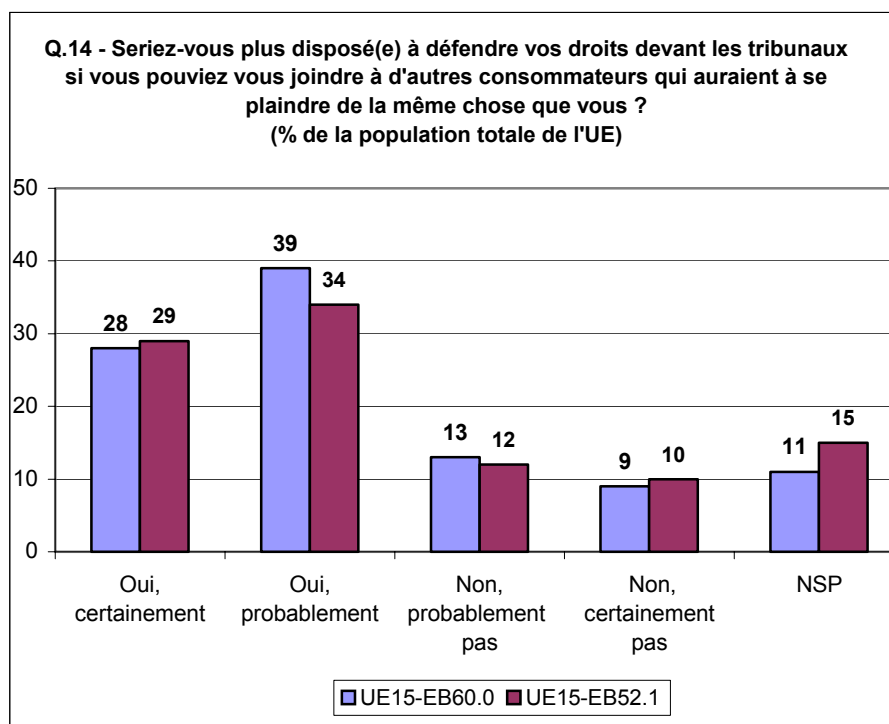
Analyse socio-démographique

Les hommes sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à avoir une assurance pouvant payer une action judiciaire pour des litiges de consommation (21% contre 17% de femmes). Il en va de même pour les personnes appartenant aux catégories d'âge intermédiaires par rapport aux personnes appartenant aux autres catégories (24% pour les « 40-54 ans » et 20% pour les « 25-39 ans » contre 11% pour les « 15-24 ans » et 18% pour les « 55 ans et + »). La proportion de répondants ayant une telle assurance augmente avec le niveau d'instruction (14% pour les moins instruits contre 26% pour les plus instruits). Elle atteint 32% chez les cadres.

Par rapport à la dernière enquête nous observons le même profil de réponses en ce qui concerne les variables socio-démographiques.

4. Se rallier à d'autres consommateurs encouragerait-il les citoyens de l'Union européenne à défendre leurs droits ?

67%³ des citoyens de l'Union européenne sont disposés à défendre leurs droits devant les tribunaux s'ils pouvaient se joindre à d'autres consommateurs qui auraient à se plaindre de la même chose qu'eux. 22% ne sont pas prêts à le faire, tandis que 11% ne se prononcent pas sur la question.



C'est en Suède, en Grèce, au Danemark, en Italie, en Finlande et aux Pays-Bas que l'on retrouve la proportion la plus élevée de personnes prêtes à défendre leurs droits devant les tribunaux avec d'autres consommateurs (respectivement 84%, 76%, 76%, 75% et 73% pour les deux derniers). Par contre, la proportion la plus élevée de personnes ayant répondu « non » à la question se retrouve en Autriche et en Allemagne (respectivement 32% et 30% de réponses négatives).

Par rapport à la dernière enquête, la proportion de personnes prêtes à se joindre à d'autres consommateurs pour aller en justice a augmenté de 4 points (augmentation de 5 points de la réponse « oui, probablement » et diminution d'1 point de la réponse « oui, certainement »).

³ Les catégories suivantes ont été proposées à l'ensemble de l'échantillon : « oui, certainement », « oui, probablement », « non, probablement pas » et « non, certainement pas ». Dans cette section, nous avons regroupé les 2 premières catégories pour obtenir la réponse « oui » et les deux dernières pour le « non ».

On constate également une diminution de personnes « sans avis » (11% contre 15% précédemment).

Cette tendance s'observe surtout en Grèce où le taux de personnes prêtes à se joindre à d'autres consommateurs a augmenté de 23 points. Cette augmentation concerne la réponse « oui, certainement ». Notons également que la proportion de « NSP » a diminué de 16 points. Dans d'autres pays comme l'Irlande, la Grande-Bretagne, le Portugal, l'Autriche, la Belgique, l'Espagne, l'Italie et le Luxembourg, cette augmentation va de 4 à 12 points.

Seriez-vous disposé(e) à défendre vos droits devant les tribunaux si vous pouviez vous joindre à d'autres consommateurs qui auraient à se plaindre de la même chose que vous ?

	Oui, certainement			Oui, probablement			Non, probablement pas			Non, certainement pas		
	EB52.1	EB60.0	Evolution (en points)	EB52.1	EB60.0	Evolution (en points)	EB52.1	EB60.0	Evolution (en points)	EB52.1	EB60.0	Evolution (en points)
B	27	27	0	32	41	9	15	11	-4	12	11	-1
DK	44	42	-2	32	34	2	10	12	2	8	6	-2
D	19	19	0	35	35	0	17	18	1	15	12	-3
GR	19	42	23	34	34	0	11	7	-4	15	10	-5
E	23	26	3	37	44	7	10	13	3	7	6	-1
F	42	30	-12	28	38	10	9	11	2	9	11	2
IRL	21	23	2	34	36	2	11	12	1	12	11	-1
I	26	30	4	37	45	8	11	10	-1	10	8	-2
L	25	32	7	31	36	5	15	13	-2	13	14	1
NL	39	33	-6	34	40	6	9	16	7	9	11	2
A	26	21	-5	22	33	11	16	17	1	18	15	-3
P	27	32	5	33	34	1	11	12	1	10	12	2
FIN	27	25	-2	43	48	5	14	11	-3	6	5	-1
S	40	41	1	42	43	1	10	11	1	4	1	-3
UK	34	34	0	33	38	5	13	12	-1	6	6	0
EU15	29	28	-1	34	39	5	12	13	1	10	9	-1

Analyse socio-démographique

Les hommes sont autant disposés que les femmes à défendre leurs droits devant les tribunaux en se joignant à d'autres consommateurs.

Par contre, la proportion de personnes en accord avec cette idée augmente avec le niveau d'instruction (61% de « oui » parmi les personnes ayant terminé leurs études à 15 ans ou avant, 67% parmi celles qui les ont terminées entre 16 et 19 ans, 74% parmi celles qui les ont terminées à 20 ans ou au-delà). Ce taux est le plus élevé chez les employés et les cadres (75% et 73% respectivement).

Lorsque l'on compare les résultats de cette enquête par rapport à celle de 1999, on constate les faits suivants :

- Précédemment, la proportion de femmes ayant déclaré être prêtes à se joindre à d'autres consommateurs était inférieure à celle des hommes (60% contre 65% d'hommes)
- La proportion de « oui » parmi les répondants ayant terminé leurs études à 15 ans ou avant a augmenté par rapport à la dernière enquête (+7 points). Elle a augmenté de 2 points parmi ceux qui les ont terminées entre 16 et 19 ans et d'1 point seulement parmi les plus instruits. Elle a augmenté le plus chez les personnes au foyer (+9 points) et les retraités (+7 points).

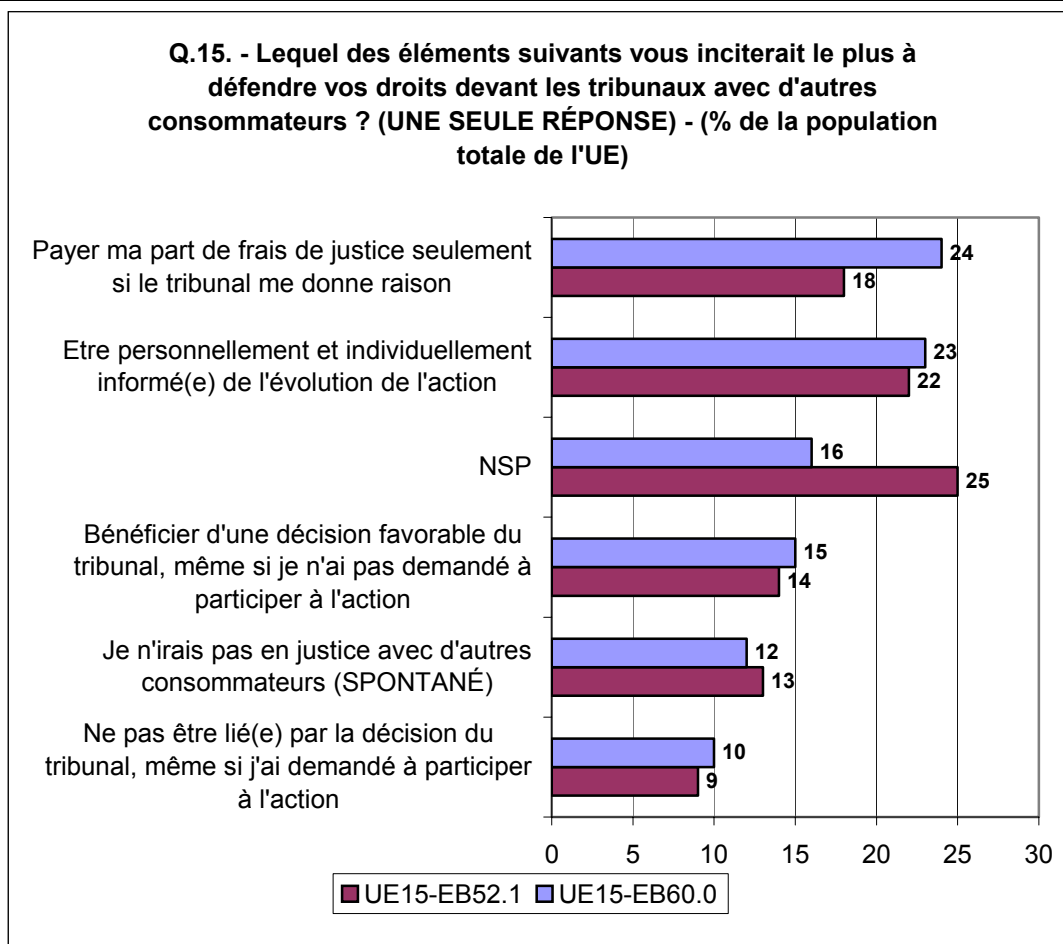
5. Les éléments susceptibles d'encourager les citoyens de l'Union européenne à défendre leurs droits avec d'autres consommateurs

Par rapport à la dernière enquête, les citoyens de l'Union européenne ont une vision plus claire quant aux éléments qui les encourageraient à défendre leurs droits devant les tribunaux avec d'autres consommateurs. Ils étaient en effet 25% à ne pas donner de réponse à cette question en 1999. Les résultats de cette enquête montrent qu'ils ne sont plus que 16%.

Parmi les éléments qui les encourageraient à s'unir à d'autres consommateurs, les citoyens de l'Union européenne citent d'abord le fait de pouvoir payer leur part de frais de justice seulement si le tribunal leur donne raison (24%, contre 18% l'autre fois). Précédemment, le fait d'être personnellement et individuellement informé de l'évolution de l'action constituait l'élément motivant principal. Il se retrouve maintenant en deuxième position (23% des sondés).

Le fait de bénéficier d'une décision du tribunal même si on n'a pas demandé à participer à l'action est également un incitant pour se joindre à d'autres consommateurs (15% contre 14% précédemment).

Le fait de pouvoir payer leur part de frais de justice seulement si le tribunal leur donne raison inciterait le plus les Danois et les Grecs à défendre leurs droits (respectivement 38% et 33%). C'est d'ailleurs en Grèce et au Danemark, ainsi qu'en Espagne et en Italie, que cette proportion a augmenté le plus : +23 points en Grèce, +10 points en Espagne ainsi qu'au Danemark et +8 points en Italie.



Bien que la proportion de personnes ayant donné la réponse « être personnellement et individuellement informé(e) de l'évolution de l'action » n'ait varié que d'1 point au niveau de l'Union européenne par rapport à l'enquête de 1999, on constate qu'elle a augmenté de 5 points en Allemagne, de 4 points en Belgique et au Portugal. Elle a diminué de 7 points au Danemark.

Notons également que les Autrichiens, les Britanniques et les Français sont proportionnellement plus nombreux qu'avant à donner la réponse « bénéficier d'une décision favorable du tribunal, même si je n'ai pas demandé à participer à l'action » (respectivement +6 points, +5 points et +4 points).

Analyse socio-démographique

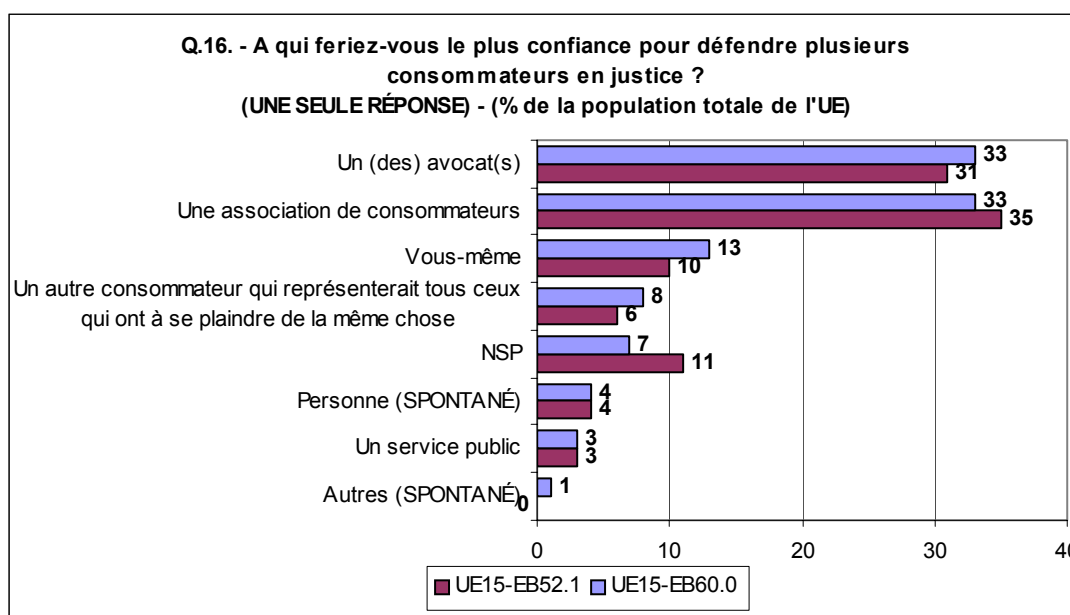
Deux points séparent les hommes des femmes pour ce qui est de la réponse « ne pas être lié(e) par la décision du tribunal, même si j'ai demandé à participer à l'action ». On constate une proportion plus élevée de femmes que d'hommes n'ayant pas donné de réponse (18% de « NSP » chez les femmes contre 15% chez les hommes). Pour le reste des items, on n'observe pas de différence significative entre les hommes et les femmes.

Les répondants appartenant aux catégories d'âge intermédiaires sont plus susceptibles d'aller en justice avec d'autres consommateurs s'ils peuvent être personnellement et individuellement informés de l'évolution de l'action (24% chez les « 25-39 ans » et 25% chez les « 40-54 ans », contre 22% chez les « 15-24 ans » et 20% chez les « 55 ans et plus »).

Les cadres et les étudiants se démarquent des autres catégories socio-professionnelles pour la réponse « bénéficier d'une décision favorable du tribunal, même si je n'ai pas demandé à participer à l'action » (20% et 19% respectivement).

6. En qui les citoyens de l'Union européenne placent-ils leur confiance pour les défendre en justice ?

Les résultats de l'enquête montrent que les personnes interrogées accordent leur confiance autant aux associations de consommateurs qu'aux avocats lorsqu'il s'agit de défendre en justice plusieurs consommateurs. Ces deux réponses obtiennent chacune 33% des suffrages. C'est ensuite en elles-mêmes qu'elles placent leur confiance (13%).



C'est en France, en Italie, en Suède et aux Pays-Bas que la confiance accordée aux associations de consommateurs est la plus forte (respectivement 42%, 41%, 39% et 38% des personnes interrogées). Par contre en Grèce (44%), au Danemark (43%) et en Allemagne (40%) on a plus tendance à faire confiance aux avocats.

Par rapport à l'enquête de 1999, le taux de confiance accordée aux avocats a augmenté de 2 points au niveau de l'Union européenne. La croissance la plus importante est observée en Grèce (+15 points). Par contre, le taux de confiance à l'égard des associations de consommateurs a diminué de 2 points au niveau global. C'est aux Pays-Bas et en France que cette diminution est la plus forte (-11 et - 9 points respectivement).

Analyse socio-démographique

Pour ce qui est des variables socio-démographiques, on constate que les hommes ont plus tendance que les femmes à faire confiance en eux-mêmes (14% contre 12% de femmes). C'était déjà le cas en 1999 (11% contre 9% de femmes).

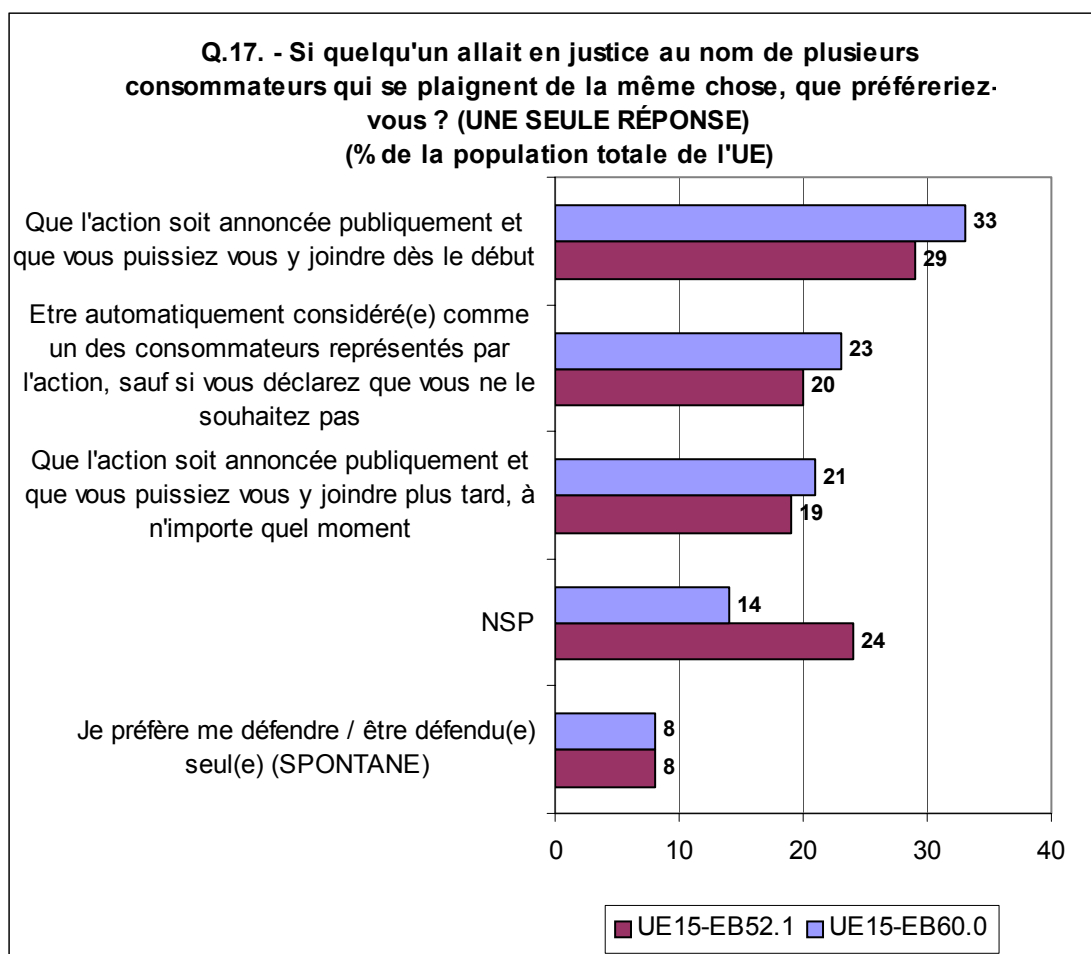
Contrairement à ce qui avait été observé lors de la dernière enquête, la confiance accordée aux avocats diminue avec l'âge : Ils sont en effet 36% chez les « 15-24 ans » à avoir déclaré ceci contre 34% chez les « 25-39 ans », 32% chez les « 40-54 ans » et 30% chez les « 55 ans et plus ». En 1999, on ne décelait pas de différence significative entre les 3 premières catégories d'âge pour ce qui est de la confiance accordée aux avocats (32% contre 28% chez les « 55 ans et plus »).

De plus, la confiance accordée aux associations de consommateurs augmente avec le niveau d'instruction. Ils sont en effet 29% à donner cette réponse parmi ceux qui ont terminé leurs études à 15 ans ou avant contre 33% parmi ceux qui les ont terminées entre 16 et 19 ans et 37% parmi ceux qui les ont terminées à 20 ans ou au-delà. Cette tendance avait déjà été observée en 1999. Cependant, depuis la dernière enquête, l'écart entre les différents niveaux d'instruction s'est réduit.

De l'analyse des résultats par variable socio-professionnelle, il ressort que les indépendants et les sans-emploi ont plus tendance que les autres à avoir confiance en eux-mêmes pour se défendre en justice (17% chacun). Ce résultat confirme ce qui avait été déjà observé en 1999 : les indépendants étaient alors 12% à faire confiance en eux-mêmes contre 13% de sans-emploi. Pour ce qui est de la confiance envers les associations de consommateurs, elle est la plus élevée chez les cadres et les employés (40% chacun). A nouveau, ce résultat correspond à celui de 1999.

7. Une fois en justice, quelle option les citoyens de l'Union européenne préfèrent-ils ?

A la question « Si quelqu'un allait en justice au nom de plusieurs consommateurs qui se plaignent de la même chose, que préféreriez-vous? », 33% des personnes interrogées ont choisi la suggestion « Que l'action soit annoncée publiquement et que vous puissiez vous y joindre dès le début ». Ils étaient 29% en 1999.



Les autres suggestions ont été choisies dans les proportions suivantes:

- « Etre automatiquement considéré(e) comme un des consommateurs représentés par l'action, sauf si vous déclarez ne pas le souhaiter » (23% contre 20% précédemment),
- « Que l'action soit annoncée publiquement et que vous puissiez vous y joindre plus tard, à n'importe quel moment » (21% contre 19% précédemment)
- « Je préfère me défendre seul » (8% tout comme en 1999)

La réponse « Que l'action soit annoncée publiquement et que vous puissiez vous y joindre dès le début » atteint 49% en Suède, 41% au Danemark, 39% en Allemagne, 38% au Luxembourg et 37% en Grèce. Par rapport à 1999, c'est en Grèce (+17 points), au Portugal (+10 points), en Irlande (+8 points), en Espagne et en Suède (+7 points chacun) que l'on observe la croissance la plus forte de personnes ayant donné cette possibilité de réponse.

Si quelqu'un allait en justice au nom de plusieurs consommateurs qui se plaignent de la même chose, que préféreriez-vous ?

	Que l'action soit annoncée publiquement et que vous puissiez vous y joindre dès le début			Etre automatiquement considéré comme un des consommateurs représentés par l'action, sauf si vous déclarez que vous ne le souhaitez pas		
	EB52.1	EB60.0	Evolution (en points)	EB52.1	EB60.0	Evolution (en points)
B	26	29	3	18	24	6
DK	40	41	1	24	24	0
D	34	39	5	16	22	6
GR	20	37	17	20	21	1
E	17	24	7	18	19	1
F	32	31	-1	26	26	0
IRL	19	27	8	28	25	-3
I	29	33	4	20	23	3
L	32	38	6	12	18	6
NL	35	33	-2	22	21	-1
A	30	30	0	15	23	8
P	18	28	10	20	18	-2
FIN	31	31	0	16	21	5
S	42	49	7	23	23	0
UK	30	34	4	22	26	4
EU15	29	33	4	20	23	3

L'idée d'être considéré(e) comme un des consommateurs représentés par l'action, sauf si l'on déclare ne pas le souhaiter, est en progression dans la majorité des pays de l'Union, surtout en Autriche (+8 points), en Belgique, en Allemagne, au Luxembourg (+6 points chacun) et en Finlande (+5 points). Par contre, elle recule légèrement en Irlande (-3 points).

Notons également une proportion plus faible de répondants n'ayant pas su donner une réponse à la question, par rapport à la dernière enquête. Alors qu'ils étaient près d'un quart précédemment (24%), ils ne sont plus que 14%. C'est au Portugal, en Espagne et en Irlande que ce changement est le plus marquant (respectivement -17, -13 et -11 points).

Analyse socio-démographique

Les hommes sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à préférer le fait que l'action soit annoncée publiquement et qu'ils puissent s'y joindre dès le début (35% contre 32% de femmes). Ils sont également un peu plus nombreux que les femmes à s'y joindre plus tard, à n'importe quel moment (22% contre 20% de femmes – l'écart était de 1 point lors de la dernière enquête). Par contre, ces dernières sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à préférer l'option « être automatiquement considéré(e) comme un des consommateurs représentés par l'action, sauf si je déclare que je ne le souhaite pas » (24% contre 22% d'hommes). Ce n'était pas le cas lors de la dernière enquête : à l'époque, la proportion d'hommes ayant choisi cette option était supérieure d'1 point à celle des femmes (21% contre 20% de femmes). Notons également que les femmes sont également plus nombreuses que les hommes à ne pas se prononcer sur la question (17% de « NSP » chez les femmes contre 12% chez les hommes). Toutefois, ce taux de « NSP » est inférieur par rapport à la dernière enquête (27% de femmes contre 20% d'hommes, en 1999).

Les jeunes ont plus tendance que leurs aînés à préférer que l'action soit annoncée publiquement et qu'ils puissent s'y joindre plus tard, à n'importe quel moment. Il sont en effet 25% chez les « 15-24 ans » à déclarer ceci contre 23% chez les « 25-39 ans », 20% chez les « 40-54 ans » et 18% chez les « 55 ans et plus ». En 1999, le lien entre l'âge et le fait de préférer cette option n'était pas aussi clair : ils étaient 20% dans les deux premières catégories d'âge, 19% chez les « 40-54 ans » et 16% chez les « 55 ans et plus ».

Tout comme lors de l'enquête précédente, on constate une relation positive entre le niveau d'instruction et le fait de préférer les deux propositions suivantes :

- 1) que l'action soit annoncée publiquement et que l'on puisse s'y joindre plus tard, à n'importe quel moment
- 2) être automatiquement considéré(e) comme un des consommateurs représentés par l'action, sauf si l'on déclare ne pas le souhaiter

L'analyse des variables socio-professionnelles permet de constater que les employés ont plus tendance que les autres à préférer que l'action soit annoncée publiquement et qu'ils puissent s'y joindre dès le début (38% contre 32% précédemment). Par contre, les indépendants et les étudiants (25% chacun) préféreraient s'y joindre plus tard (ils étaient respectivement 18% et 21% lors de la dernière enquête).

8. La confiance accordée aux tribunaux

La majorité des citoyens de l'Union européenne fait confiance aux tribunaux pour régler efficacement les litiges de consommation. 50% ont déclaré faire « plutôt confiance » et 9% ont même dit avoir « très confiance ».

Ce niveau de confiance⁴ est le plus élevé au Danemark (82%), aux Pays-Bas (77%) et en Finlande (71%).

D'une manière générale, le niveau de confiance accordée aux tribunaux est en hausse dans la plupart des pays de l'Union depuis la dernière enquête (+5 points), surtout en Espagne, en Grèce, au Portugal, en Finlande et en Belgique (+12, +11, +9 et +8 points pour les deux derniers).

Analyse socio-démographique

Deux points séparent les hommes des femmes quant à leur niveau de confiance envers les tribunaux (61% pour les premiers contre 59% de femmes). Les « 55 ans et + » ont tendance à faire moins confiance que les autres aux tribunaux (53% de « confiance » contre 63% pour les « 15-24 ans » et les « 25-39 ans » et 62% pour les « 40-54 ans »). Il en va de même pour les moins instruits par rapport aux plus instruits (52% pour les premiers contre 64% pour les seconds). On observe la tendance inverse chez les cadres (70%) par rapport aux autres catégories socio-professionnelles.

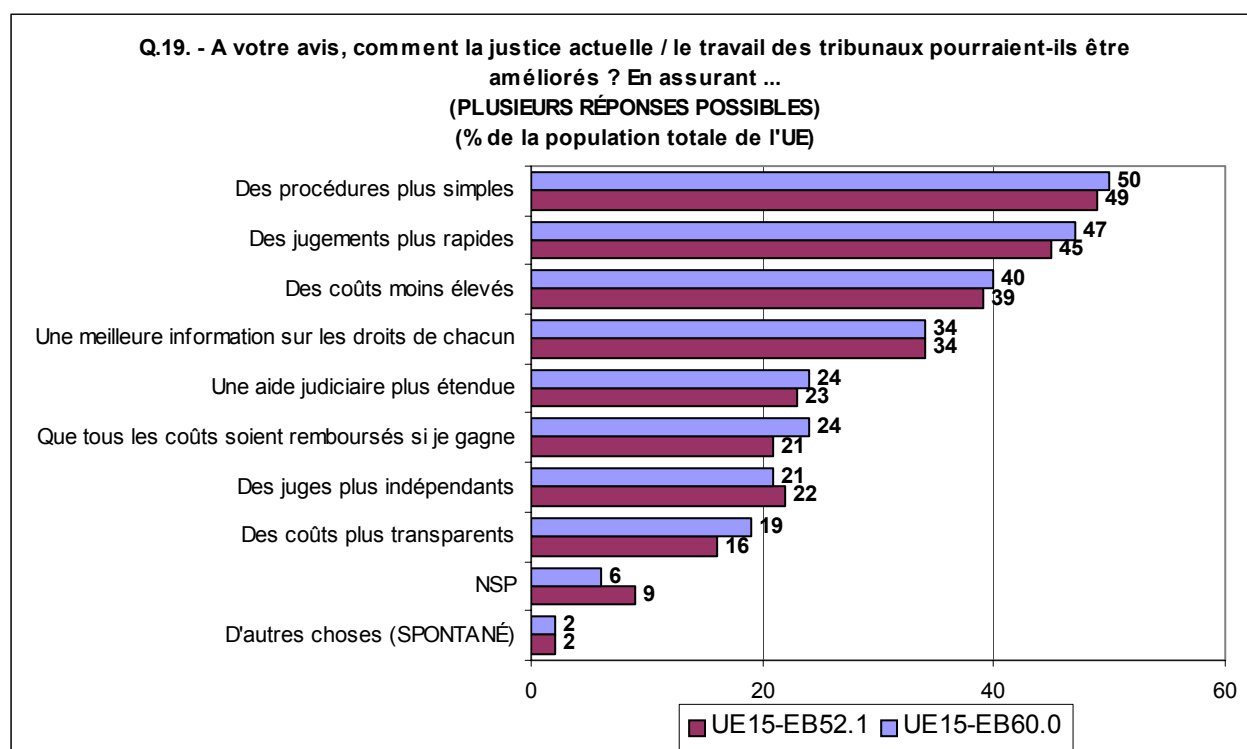
La comparaison des résultats avec ceux obtenus lors de la dernière enquête nous apprend que les femmes ont acquis une plus grande confiance envers les tribunaux (hausse de 7 points de la réponse « confiance » contre une hausse de 4 points pour les hommes). Il en va de même pour les personnes ayant terminé leurs études à 15 ans (+7 points), celles qui les ont terminées entre 16 ans et 19 ans (+4 points) et celles qui les ont terminées à 20 ans ou au-delà (+2 points). Pour ce qui est des variables socio-professionnelles, la confiance envers les tribunaux a augmenté le plus chez les personnes au foyer (+11 points) et les sans-emploi (+ 8 points).

⁴ Dans le reste de la section, nous avons additionné les scores obtenus aux items « très confiance » et « plutôt confiance »

9. L'amélioration du travail des tribunaux passe par une simplification des procédures

A la question « A votre avis, comment la justice actuelle / le travail des tribunaux pourraient-ils être améliorés? », les personnes interrogées ont plébiscité plusieurs suggestions qui leur étaient proposées. En effet, quatre propositions sur les huit ont été choisies par au moins un tiers des sondés : 50% sont favorables à « des procédures plus simples » 47% à « des jugements plus rapides », 40% à « des coûts moins élevés », 34% à « une meilleure information sur les droits de chacun ». C'était déjà le cas lors de la dernière enquête.

Notons toutefois une petite progression de 2 points en faveur des « jugements plus rapides ».



Au niveau des résultats par pays, le Portugal confirme sa volonté de voir des jugements plus rapides (progression de 5 points). Il en va de même pour la Grèce (+12 points) et l'Allemagne (+7 points). Bien qu'en Espagne, en Belgique et au Danemark, on constate une proportion plus faible qu'en 1999 (respectivement -16, -9, -4 points), cette solution reste parmi les plus citées dans ces pays (respectivement 41%, 48%, 49%).

La suggestion « des procédures plus simples » reste la plus plébiscitée en France (58%, même niveau qu'en 1999), en Italie (54%, -1 point), aux Pays-Bas (54%, taux inchangé par rapport à 1999) et en Allemagne (53%, +1 point). De plus, cette option progresse de 6 points en Grande-Bretagne (de 47% à 53%). Par contre, elle recule de 5 points en Belgique (de 55% à 50%).

Les Suédois (50%, +3 points par rapport à la dernière enquête), les Luxembourgeois (41%, +5 points) les Français (40%, +4 points) et les Espagnols (37%, -3 points) sont proportionnellement plus nombreux que les autres à souhaiter une meilleure information sur les droits de chacun.

Notons également que l'idée que les coûts soient remboursés en cas de victoire progresse au sein de l'Union européenne (+3 points). Cette progression est la plus forte aux Pays-Bas (+9 points) et en Suède (+7 points).

Analyse socio-démographique

Les hommes sont également un peu plus nombreux que les femmes à penser que l'indépendance des juges (22% contre 20% de femmes) et des coûts plus transparents pourraient améliorer la justice / le travail des tribunaux (20% contre 18% de femmes).

Les deux suggestions les plus volontiers choisies en moyenne (« procédures plus simples » et « jugements plus rapides ») obtiennent un taux un peu plus élevé chez les hommes que chez les femmes: une différence de 2 points les sépare pour « des procédures plus simples » et de 3 points pour « des jugements plus rapides ». Par rapport à la dernière enquête, cet écart diminue puisqu'il était de 5 et 6 points respectivement. Par contre, ces dernières sont plus enclines à penser qu'une meilleure information sur les droits de chacun pourrait améliorer la justice actuelle / le travail des tribunaux (36% contre 32% d'hommes). On observait une situation inverse lors de la dernière enquête ; elles étaient 33% à citer cette réponse alors que les hommes étaient 34% à le faire.

Lorsque l'on analyse les données de l'enquête par catégorie d'âge, l'on constate que la proportion de sondés ayant répondu « des procédures plus simples » augmente jusqu'à 54 ans. Ils sont en effet 43% chez les « 15-24 ans », 52% chez les « 25-39 ans », 55% chez les « 45-54 ans » et 49% chez les « 55 ans et plus » à donner cette réponse. Par contre, les jeunes ont une plus grande propension à souhaiter une meilleure information sur les droits de chacun (37% chez les « 15-24 ans », 36% chez les « 25-39 ans », 35% chez les « 45-54 ans » et 31% chez les « 55 ans et plus ». On observait ces mêmes tendances il y a 4 ans.

Les options « des jugements plus rapides », « des procédures plus simples » et « une meilleure information sur les droits de chacun » obtiennent des scores plus élevés chez les plus instruits, tout comme en 1999.

**A votre avis, comment la justice actuelle / le travail des tribunaux pourraient-ils être améliorés -
Age de fin d'études**

	A 15 ans ou avant		Entre 16 et 19 ans		A 20 ans ou au-delà	
	EB52.1	EB60.0	EB52.1	EB60.0	EB52.1	EB60.0
des jugements plus rapides	42	44	45	47	54	55
des procédures plus simples	42	45	52	53	57	56
une meilleure information sur les droits de chacun	30	31	33	35	37	36

Pour ce qui est des variables socio-professionnelles, les cadres, les indépendants et les employés sont plus favorables que les autres à des jugements plus rapides et à des procédures plus simples. L'option « une meilleure information sur les droits de chacun » est plutôt choisie par les sans-emploi (39% contre 35% lors de l'enquête précédente). Notons que cette dernière option récoltait le score le plus élevé chez les étudiants en 1999 (40% contre 37% aujourd'hui).

**A votre avis, comment la justice actuelle / le travail des tribunaux pourraient-ils être améliorés -
Professions**

	Indépendants		Cadres		Employés		Sans-emploi		Étudiants	
	EB52.1	EB60.0	EB52.1	EB60.0	EB52.1	EB60.0	EB52.1	EB60.0	EB52.1	EB60.0
des jugements plus rapides	52	53	51	57	50	50	42	43	43	43
des procédures plus simples	53	56	57	58	55	58	49	46	45	42
une meilleure information sur les droits de chacun	37	32	37	37	36	37	35	39	40	37

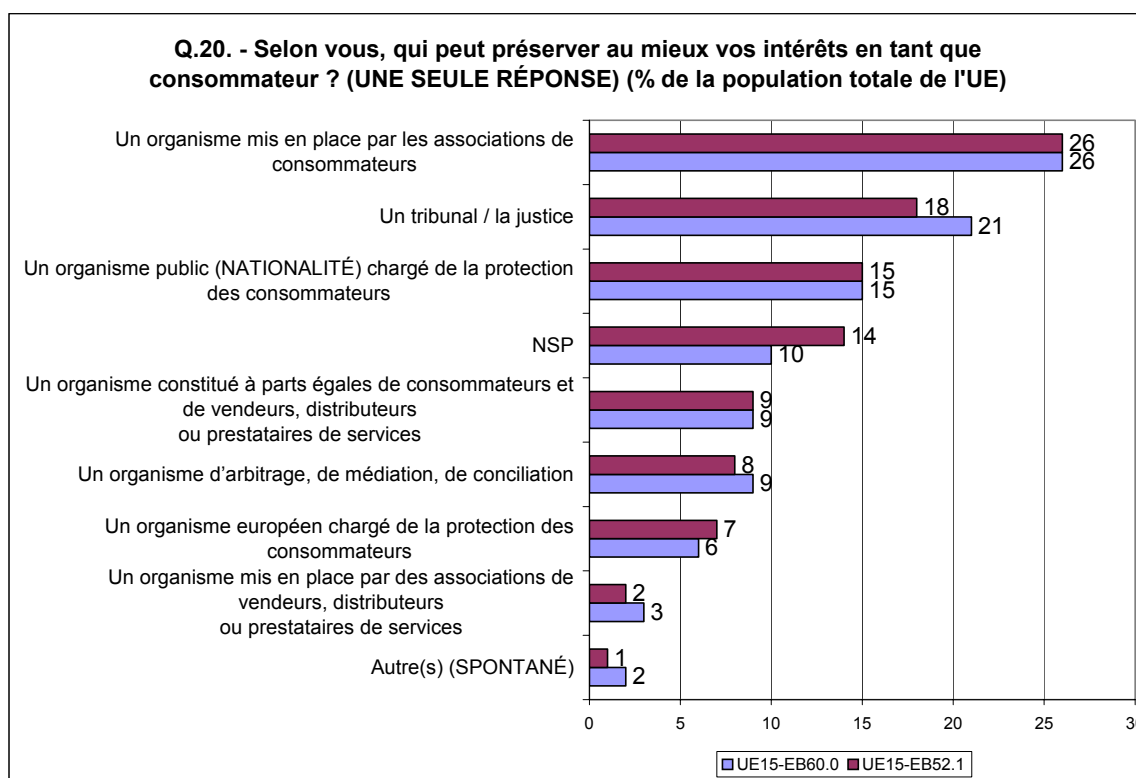
10. Un organisme mis en place par les associations de consommateurs reste le meilleur garant de la protection des droits des consommateurs

A la question « Selon vous, qui peut préserver au mieux vos intérêts en tant que consommateur? » 26% des personnes interrogées répondent « un organisme mis en place par les associations de consommateurs » (même résultat qu'en 1999).

On constate également que plus d'un cinquième (21%) est en faveur d'un tribunal / de la justice. Ce taux était de 18% il y a quatre ans.

Tout comme lors de la dernière enquête, 15% des citoyens de l'Union européenne ont cité « un organisme (NATIONALITE) chargé de la protection des consommateurs ». Les autres propositions ont été choisies par moins d'un dixième de la population.

Par rapport à l'enquête de 1999, le taux de personnes n'ayant pas donné de réponse à la question a chuté de 4 points.

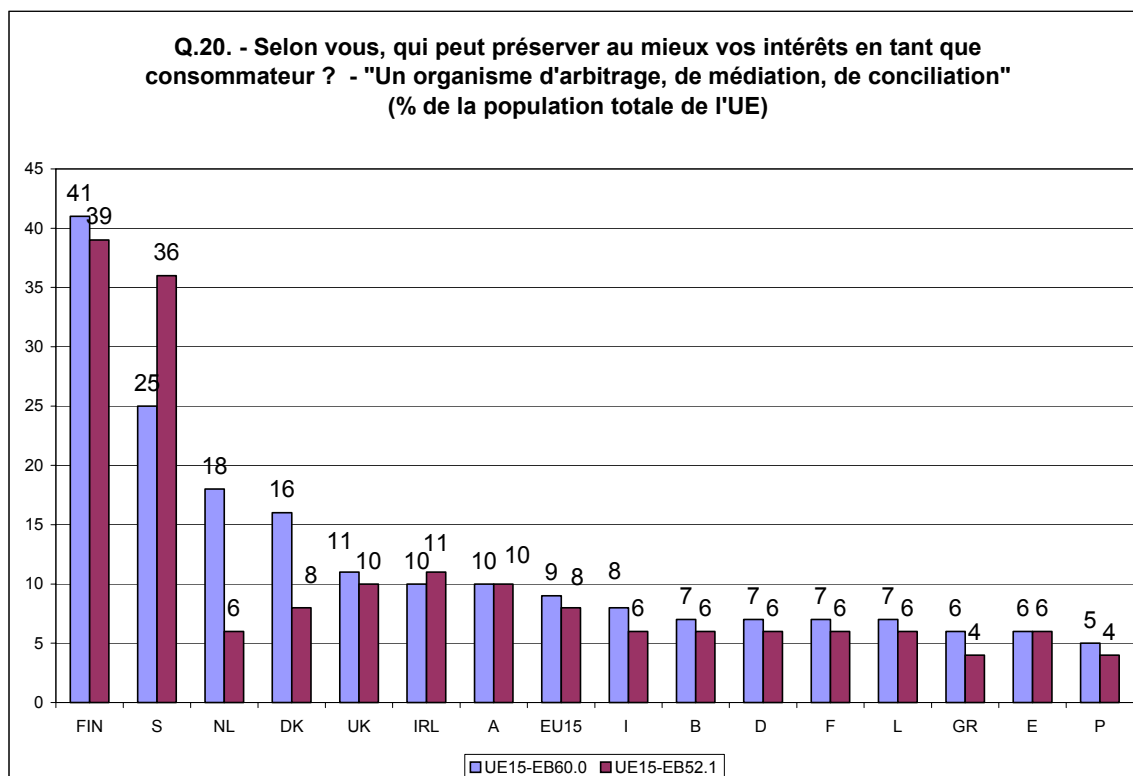


Pour ce qui est de l'analyse par pays, on constate que les Italiens sont proportionnellement plus nombreux qu'en 1999 à penser qu'un organisme mis en place par les associations de consommateurs peut être le meilleur garant de la protection des droits des consommateurs (34%, +5 points). Par contre, les Néerlandais, les Luxembourgeois, les Danois et les Portugais sont beaucoup moins convaincus qu'avant par cette solution (respectivement -12, -8, -7 et -6 points).

La suggestion « un tribunal / la justice » obtient son score le plus élevé au Portugal (40%) et en Autriche (38%). C'est d'ailleurs dans ces pays qu'elle progresse le plus (respectivement +18 et +11 points).

Malgré la très faible évolution des organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation (+1 point) au niveau de l'Union européenne, notons deux variations intéressantes au niveau national :

- aux Pays-Bas et au Danemark, les répondants accordent une plus grande confiance à ces organismes : ils sont respectivement 18% (contre 6% précédemment) et 16% (contre 8% précédemment) à penser que ces organismes peuvent préserver au mieux leurs intérêts en tant que consommateurs
- en Suède, par contre, le taux de personnes en accord avec cette idée chute de 11 points



Analyse socio-démographique

Il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes pour ce qui est de la confiance accordée à un organisme mis en place par les associations de consommateurs. Par contre, 22% d'hommes contre 20% de femmes ont répondu « un tribunal / la justice ». La proportion de femmes ayant répondu « un organisme public national chargé de la protection des consommateurs » est légèrement supérieure à celle des hommes (2 points). Signalons aussi que le « NSP » est moins important parmi les hommes (8%) que parmi les femmes (12%), de même que chez les personnes appartenant aux catégories d'âge intermédiaires (8% chez les « 25-54 ans » contre 11% chez les « 15-24 ans » et 13% chez les « 55 ans et plus »). Par rapport à l'enquête précédente, on constate la baisse la plus importante du taux de « NSP » chez les plus âgés (-7 points). Elle est de -3 points chez les « 15-24 ans » et les « 40-54 ans » et de -2 points chez les « 25-39 ans ».

La réponse « un organisme mis en place par les associations de consommateurs » obtient un meilleur score chez les « 40-54 ans » (28%) et chez les « 55 ans et + » (27%). Par contre, la réponse « un tribunal / la justice » a été plutôt mentionnée par les « 15-24 ans » (24%).

Pour ce qui est des variables socio-professionnelles, les employés sont proportionnellement plus nombreux que les autres à choisir « un organisme mis en place par les associations de consommateurs » (31%, la moyenne de l'Union européenne étant de 26%). Les employés sont également plus nombreux à avoir cité « un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation » (11%, la moyenne de l'Union européenne étant de 9%).

Chapitre V : Résolution de litiges lors d'achats transfrontaliers

La fréquence des voyages à l'étranger et la croissance du nombre de personnes ayant accès à Internet accroît la possibilité pour les citoyens de l'Union européenne d'effectuer des achats transfrontaliers. Dans ce contexte, il est intéressant d'analyser les solutions adoptées par les citoyens de l'Union européenne pour résoudre les litiges qui y sont liés.

La première section de ce chapitre présente les montants à partir desquels les citoyens de l'Union européenne seraient prêts à porter leur problème en justice dans le cadre de litiges transfrontaliers. Il est ensuite question d'analyser les diverses actions entreprises par les citoyens de l'Union européenne pour résoudre leur problème et de déterminer s'ils ont été satisfaits du résultat. Enfin, nous présenterons l'opinion des citoyens à propos des instances les mieux placées pour résoudre les litiges de consommation transfrontaliers.

1. Les montants seuils pour porter en justice une plainte associée à un produit ou service acheté à l'étranger

On a posé la question suivante aux citoyens de l'Union européenne : « Si vous aviez un problème concernant un produit ou un service acheté à l'étranger par exemple lors d'un voyage, par vente par correspondance, au téléshopping / téléachat ou sur Internet et que vous ne trouviez pas de solution à l'amiable, à partir de quel montant seriez-vous disposé(e) à le porter en justice? ».

Cette question avait déjà été posée lors de la dernière enquête. La seule différence réside dans l'ajout d'exemples illustrant le contexte dans lequel l'achat a été réalisé (voyage, vente par correspondance, téléshopping / téléachat, Internet).

On constate d'abord qu'une proportion plus importante de personnes a répondu à cette question. On observe en effet une diminution des réponses « NSP » (16% contre 23% précédemment).

De plus, la proportion de répondants ayant spontanément répondu « Je n'irais jamais en justice, quel que soit le montant » a également diminué par rapport à la dernière enquête (-3 points).

Le premier montant cité, à partir duquel les citoyens de l'Union européenne sont disposés à porter leur litige transfrontalier en justice, est « 500 euros » (16% des sondés). Une proportion quasi identique (15%) a cité « 1000 euros ».

Par rapport à la dernière enquête, les répondants sont plus disposés à aller en justice pour « 500 euros » (+4 points), pour « 200 euros » (+4 points également) et pour « 100 euros » (+3 points).

C'est au Royaume-Uni que l'on retrouve proportionnellement plus de personnes étant prêtes à aller en justice dans le cadre d'un litige transfrontalier à partir de « 200 euros » (14% contre 8% précédemment). Outre cette augmentation de 6 points, on note également une augmentation relativement importante de personnes ayant donné cette réponse aux Pays-Bas (+5 points), au Danemark, en Allemagne et en Autriche (+4 points chacun).

Pour ce qui est des personnes ayant répondu « 500 euros », elles atteignent 22% en Finlande et en Suède. Par rapport à la dernière enquête, ce taux a augmenté de 4 et 3 points respectivement. Cependant, l'augmentation la plus importante a été enregistrée au Royaume-Uni (+9 points), en Espagne, en Irlande et en Autriche (+6 points chacun).

Enfin, le taux de réponses pour l'option « 1000 euros » a fortement augmenté au Luxembourg (+13 points), en Grèce (+11 points) et aux Pays-Bas (+10 points).

Analyse socio-démographique

Pour ce qui est des variables socio-démographiques, les femmes ont plus tendance que les hommes à répondre spontanément qu'elles n'iraient jamais en justice, quel que soit le montant (12% contre 10% d'hommes). Elles sont également un peu plus nombreuses à déclarer qu'elles n'achèteraient jamais de produits à l'étranger (22% contre 19% d'hommes). Par contre, les hommes semblent être un peu plus disposés que les femmes à porter en justice leur problème concernant un produit ou un service acheté à l'étranger à partir d'un montant inférieur à 100 euros (8% contre 6% de femmes).

La proportion de personnes ayant spontanément répondu qu'elles n'iraient jamais en justice augmente avec l'âge (9% pour les « 15-24 ans » contre 14% pour les « 55 ans et + »). Il en va de même pour ce qui concerne le fait de ne jamais acheter de produit ou de service à l'étranger (14% pour les « 15-24 ans » contre 29% pour les « 55 ans et + »).

Les cadres sont proportionnellement plus nombreux que les autres à être prêts à aller en justice pour 1000 euros (21%). Les retraités répondent plus facilement qu'ils n'iraient jamais en justice, quel que soit le montant (15%). Ils sont également 30% (pour une moyenne européenne de 21%) à déclarer ne jamais acheter un produit ou un service à l'étranger.

2. Les citoyens de l'Union européenne n'ont dans leur vaste majorité jamais eu à se plaindre d'un produit ou service acheté à l'étranger⁵

3% seulement des personnes interrogées ont déjà eu des raisons de se plaindre d'un produit ou d'un service acquis à l'étranger, un taux qui monte à 10% au Luxembourg, à 7% en Autriche, 6% en Finlande ainsi que 6% en Suède. Par rapport à l'enquête précédente, alors que la proportion de « oui » reste relativement stable, la proportion de « non » diminue de 7 points.

Cependant, une proportion plus importante de répondants a déclaré n'avoir jamais fait d'achats à l'étranger (25% contre 18% précédemment). Ils sont 52% au Portugal (+9 points) et 42% en France (+20 points) à ne jamais en faire.

Analyse socio-démographique

73% d'hommes contre 70% de femmes ont répondu ne jamais avoir eu à se plaindre d'un produit ou d'un service acheté à l'étranger. Ce taux atteint son niveau le plus élevé chez les « 25-39 ans » (75%) et chez les cadres (80%).

Notons que les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à avoir déclaré n'avoir jamais acheté quoi que ce soit à l'étranger (26% contre 23% d'hommes). Il en va de même pour les « 55 ans et + » (30%), les personnes ayant terminé leurs études à 15 ans ou avant (35%), les retraités (31%) et les personnes au foyer (28%).

⁵ Cette question a été modifiée de la même façon que la précédente, c'est-à-dire par l'ajout d'exemples illustrant le contexte dans lequel l'achat a été réalisé (voyage, vente par correspondance, téléshopping / téléachat, Internet).

2.1. Face à un problème de consommation (achats transfrontaliers), les citoyens de l'Union européenne s'adressent au vendeur / distributeur ou au prestataire de services

Aux personnes qui ont déclaré avoir déjà eu à se plaindre d'un produit ou d'un service acheté à l'étranger (soit 3% de la population totale de l'Union européenne), il a été demandé de préciser ce qu'ils ont fait.

L'analyse des résultats obtenus à cette question permet de constater que 74% des répondants ayant déjà eu à se plaindre d'un produit ou d'un service acheté à l'étranger ont entamé des démarches et 24% n'ont rien fait.

Parmi ceux qui ont fait quelque chose, une petite majorité (32%) s'est adressée au vendeur, distributeur ou prestataire de services **en le rencontrant personnellement**, un peu plus d'un cinquième (23%) l'a contacté par téléphone, 15% se sont plaints par écrit, 13% lui ont envoyé un e-mail. Notons également qu'une très petite partie de l'échantillon a adressé sa plainte à un avocat (6%), à une association nationale de consommateurs (4%) et à une association de consommateur du pays d'achat (3%). Les organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation (nationaux ou du pays d'achat) n'ont été contactés que par 2% des personnes concernées.

Par rapport à la dernière enquête l'on assiste à un renversement de situation. En effet, la proportion de personnes ayant déclaré se plaindre a augmenté de 13 points. Parmi ceux-ci, les **plaintes adressées par téléphone** au vendeur, distributeur ou prestataire de services ont plus que doublé par rapport à 1999 (23% contre 11% précédemment). Celles adressées par e-mail font un bond de 10 points (13% contre 3% précédemment). Notons également une augmentation de 3 points pour les plaintes adressées par écrit au vendeur, distributeur ou prestataire de service (15% contre 12% en 1999).

Vu le nombre très restreint de personnes concernées (526 individus interviewés pour toute l'Union européenne), les variables nationales et socio-démographiques sont sans objet pour cette question-ci.

2.2 Les personnes qui ont agi suite à leur litige dans le cadre d'un achat transfrontalier sont plutôt satisfaites du résultat

Aux rares personnes qui ont déclaré avoir déjà eu à se plaindre d'un produit ou d'un service acheté à l'étranger et qui ont poursuivi leur plainte, on a demandé si elles avaient été satisfaites ou pas du résultat.

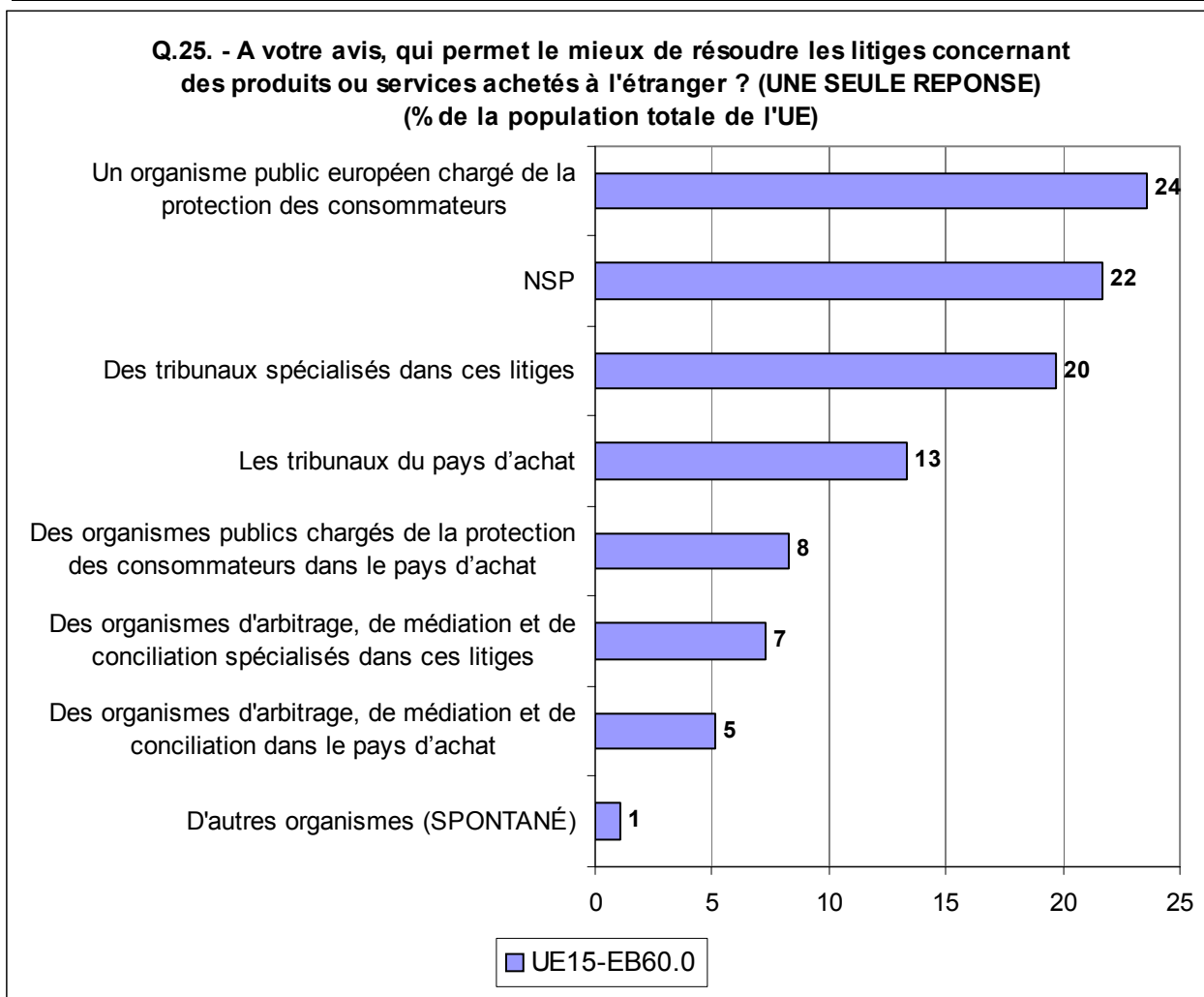
Sur une échelle à quatre points où « 4 » = « très satisfait », « 3 » = « plutôt satisfait », « 2 » = « plutôt pas satisfait » et « 1 » = « pas du tout satisfait », avec un point central à 2,5, la moyenne de ces personnes tend vers le « plutôt satisfait » avec 2,75. Cette moyenne était de 2,86 en 1999.

A nouveau, vu le nombre très restreint de personnes concernées (386 individus pour toute l'Union européenne), les variables nationales et socio-démographiques ne seront pas passées en revue ici.

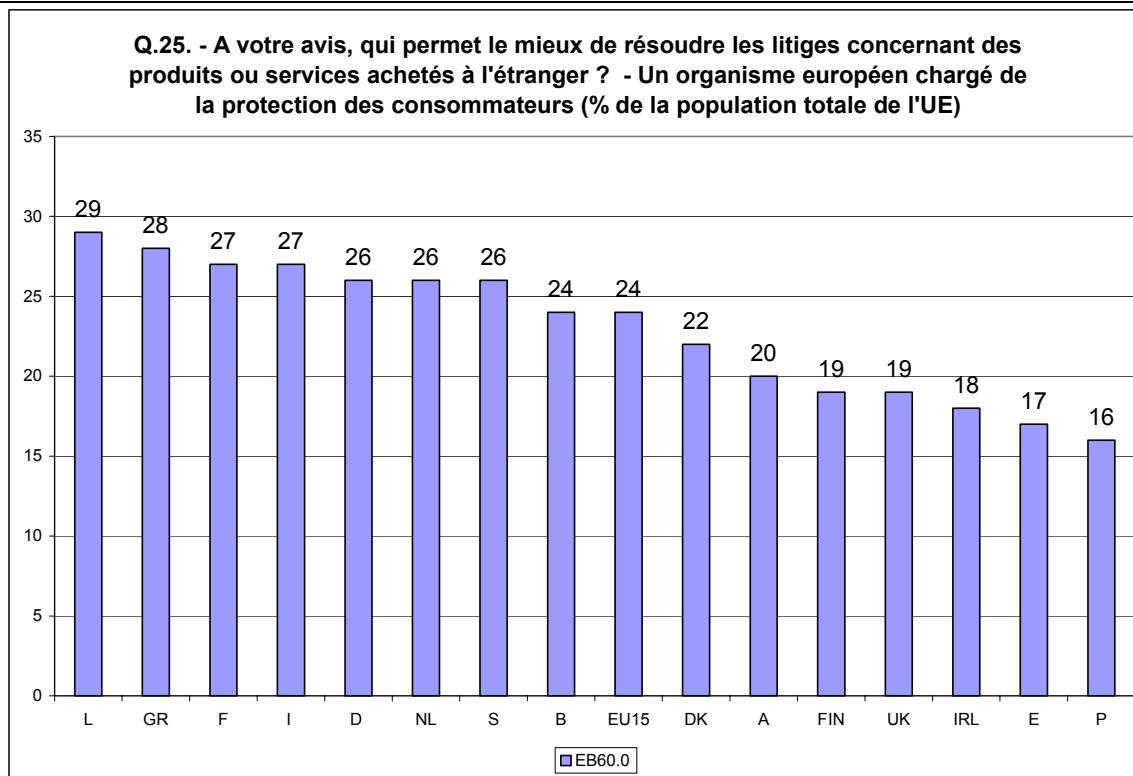
3. Les instances les mieux placées pour résoudre les litiges de consommation transfrontaliers

Posée à tous, la question « A votre avis, qui permet le mieux de résoudre les litiges concernant des produits ou services achetés à l'étranger? » voit 24% de citoyens de l'Union européenne choisir la réponse « Un organisme public européen chargé de la protection des consommateurs ».

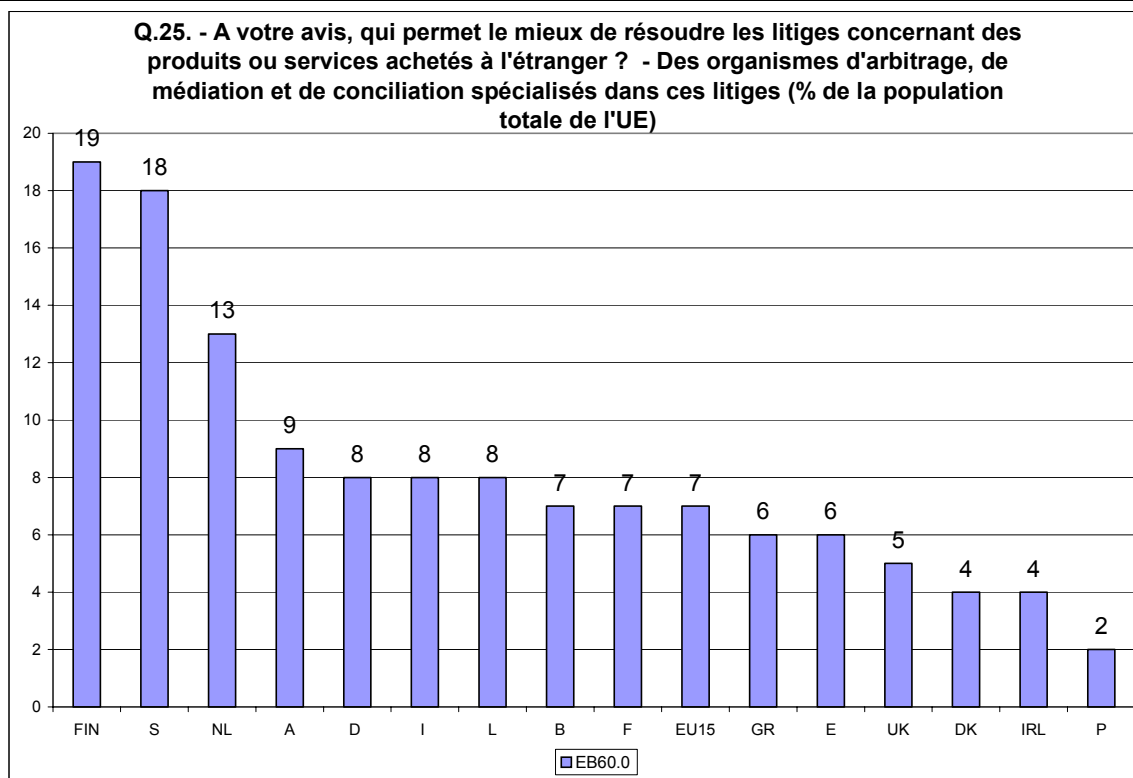
Pour 20% des répondants, les instances les mieux placées pour résoudre les litiges liés à un achat transfrontalier sont les tribunaux spécialisés dans ces litiges et pour 13%, il s'agit des tribunaux du pays d'achat. Les organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation obtiennent moins de 10% des suffrages. Notons également que plus d'un cinquième ne se prononce pas sur la question (22% de « NSP »).



L'analyse des résultats par pays permet de constater que pour près de 30% de Luxembourgeois (pour une moyenne européenne de 24%), un organisme public européen chargé de la protection des consommateurs peut résoudre le mieux les litiges concernant des produits ou des services achetés à l'étranger. C'est également au Luxembourg que l'on retrouve la proportion la plus grande de personnes (17%, pour une moyenne européenne de 8%) ayant répondu « des organismes publics chargés de la protection des consommateurs dans le pays d'achat ».



Bien qu'ayant été cités par seulement 7% des citoyens de l'Union européenne, les organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation spécialisés dans les litiges concernant des produits ou services achetés à l'étranger atteignent un taux de 19% en Finlande, 18% en Suède et 13% aux Pays-Bas. De plus, en Suède plus de 10% de la population a également cité « les organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation dans le pays d'achat (pour une moyenne européenne de 5%).



Epinglons également le taux élevé de personnes n'ayant pas su donner de réponse à la question en Grande-Bretagne (32%), au Portugal (28%), en Espagne (26%) et en Irlande (25%).

Cette question avait également été posée en 1999. Cependant, quelques modifications ont été apportées à certains items :

- « les tribunaux **du pays d'achat** » remplace « les tribunaux **de chaque pays** »
- « des organismes d'arbitrage, **de médiation et de conciliation dans le pays d'achat** » remplace « des organismes **d'arbitrage dans chaque pays** »
- « des organismes d'arbitrage, **de médiation et de conciliation spécialisés dans ces litiges** » remplace « des organismes d'arbitrage **spéciaux pour ces litiges** »
- « des organismes publics chargés de la protection des consommateurs **dans le pays d'achat** » remplace « des organismes publics chargés de la protection des consommateurs **dans chaque pays** »

Vu ces changements, nous nous abstenons de faire une comparaison avec les résultats de 1999.

Analyse socio-démographique

Pour ce qui est des variables socio-démographiques, il n'y a pas de différences significatives entre les hommes et les femmes quant aux instances considérées à même de mieux résoudre les litiges concernant des produits ou services achetés à l'étranger. Par contre, les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à s'être abstenues de répondre à cette question. On observe en effet 24% de « NSP » chez les femmes contre 20% chez les hommes.

La proportion de répondants ayant cité « des tribunaux spécialisés dans ces litiges » diminue légèrement avec l'âge : ils sont en effet 23% dans la catégorie « 15-24 ans » à donner cette réponse, contre 21% chez les « 25-39 ans », 19% chez les « 40-54 ans » et 18% chez les « 55 ans et plus ».

La propension à citer « un organisme public européen chargé de la protection des consommateurs » augmente avec le niveau d'instruction : ils sont 19% chez les répondants ayant terminé leurs études à 15 ans ou avant, 24% chez ceux qui les ont terminées entre 16 et 19 ans et 29% chez ceux qui les ont terminées à 20 ans ou au-delà.

Pour ce qui est des variables socio-professionnelles, les cadres (30%) sont plus enclins à penser qu'un organisme public européen chargé de la protection des consommateurs est le moyen le plus efficace pour résoudre les litiges concernant des produits ou des services achetés à l'étranger. Les employés (11%) sont proportionnellement plus nombreux que les autres à choisir « des organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation spécialisés dans ces litiges. Enfin, les tribunaux du pays d'achat convainquent le plus les indépendants (17%).

Chapitre VI : Un formulaire unique européen pour traiter les litiges de consommation

Afin d'améliorer l'accès des citoyens de l'Union européenne à la justice, la Commission européenne a créé un formulaire unique permettant au consommateur d'adresser une plainte liée à l'achat d'un produit ou d'un service.

Les deux sections suivantes permettront de déterminer si ce formulaire est jugé utile par les citoyens de l'Union européenne et si ceux-ci en connaissent l'existence.

1. Un formulaire unique est estimé utile

On a demandé aux répondants de se prononcer sur l'utilité d'un formulaire unique que tout consommateur dans n'importe quel pays de l'Union européenne pourrait utiliser pour se plaindre d'un produit ou d'un service. Sur une échelle à quatre points où « 4 » = « très utile », « 3 » = « assez utile », « 2 » = « pas très utile » et « 1 » = « pas du tout utile », avec un point central à 2,5, la moyenne européenne est très élevée (et proche de « très utile ») avec 3,46. C'est un status quo par rapport à l'enquête précédente.

C'est aux Pays-Bas (3,67), en Suède (3,64), en Allemagne (3,54) et en Irlande (3,50) que cette moyenne atteint son niveau le plus haut.

Analyse socio-démographique

En moyenne les hommes et les femmes évaluent de la même manière l'utilité d'un tel formulaire (moyenne de 3,44 pour les hommes contre 3,47 pour les femmes). De plus, le degré d'utilité augmente avec le niveau d'instruction (3,37 pour les personnes ayant terminé leurs études à 15 ans ou avant, 3,47 pour celles qui les ont terminées entre 16 et 19 ans et 3,53 pour celles qui les ont terminées à 20 ans ou au-delà). En ce qui concerne les variables socio-professionnelles, la moyenne la plus élevée est enregistrée chez les cadres (3,52).

2. La notoriété du formulaire unique créé par la Commission est très faible

A la question « Avez-vous déjà vu ou avez-vous déjà entendu parler d'un formulaire unique, disponible dans chaque langue de l'Union européenne, pour aider les consommateurs qui désirent se plaindre d'un produit ou d'un service dans n'importe quel pays de l'Union européenne? », 5% seulement des citoyens de l'Union ont répondu « oui » contre 92% de « non ».

La notoriété de ce formulaire unique est à la baisse au sein de l'Union européenne. Par rapport à 1999, celle-ci a baissé en moyenne de 2 points. La proportion de personnes sans avis suit également cette tendance (-2 points).

De l'analyse par pays il ressort que la baisse de notoriété du formulaire unique, par rapport à la dernière enquête, se fait sentir dans la plupart des pays, surtout en Allemagne et en Finlande où la proportion de personnes ayant déclaré avoir déjà vu ou entendu parler de ce formulaire n'atteint plus que 5% et 7% (-4 points dans les deux cas).

Analyse socio-démographique

Le formulaire unique est un peu plus connu parmi les hommes que parmi les femmes (6% d'hommes contre 4% de femmes). La notoriété de ce formulaire croît légèrement avec le niveau d'instruction (de 4% chez les moins instruits à 6% chez les plus instruits). Elle atteint son niveau le plus haut chez les cadres (7% contre 10% lors de la dernière enquête) et les indépendants (7% également)

Chapitre VII : Le réseau EJE

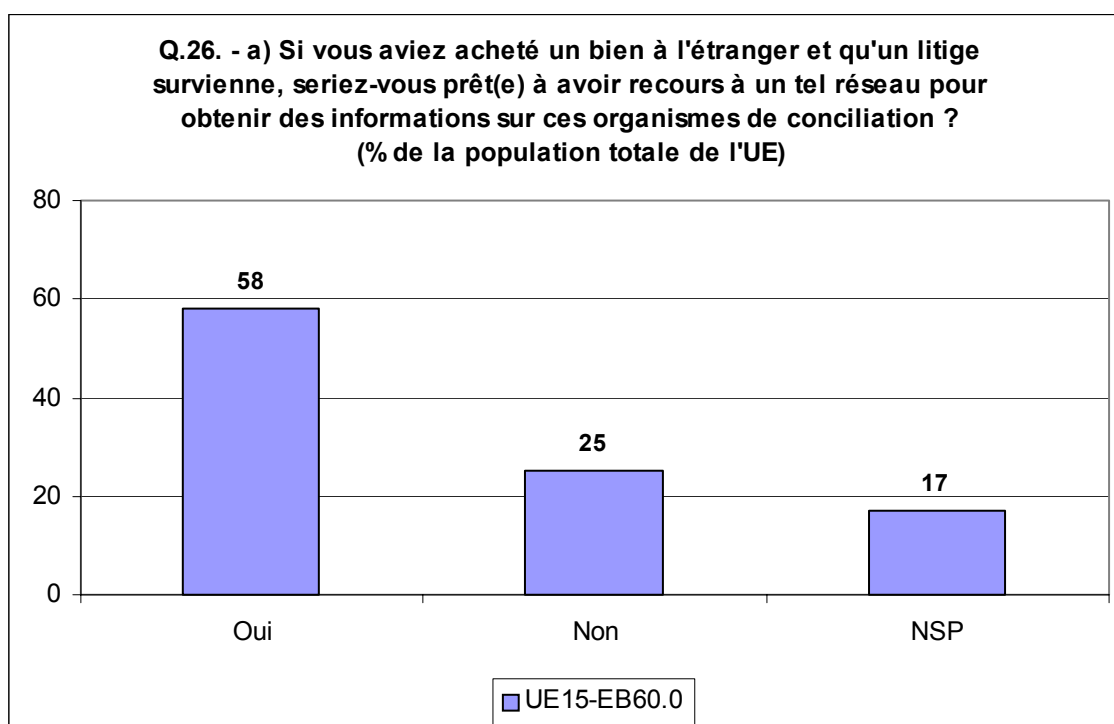
La Commission européenne a mis en place avec l'aide des Etats Membres, de la Norvège et de l'Islande un réseau de points de contact pour aider les consommateurs de l'Union européenne faisant face à des litiges transfrontaliers à accéder aux organismes qui traitent les litiges de consommation tels que les organismes d'arbitrage, de médiation ou de conciliation. Ce réseau a pour mission de fournir aux consommateurs des informations sur les organismes chargés de traiter les litiges de consommation, de les aider dans les démarches administratives (problèmes de langue, etc.), de faciliter la déposition des plaintes et d'assurer le suivi de la résolution de ces plaintes.

1. Recours au réseau EJE

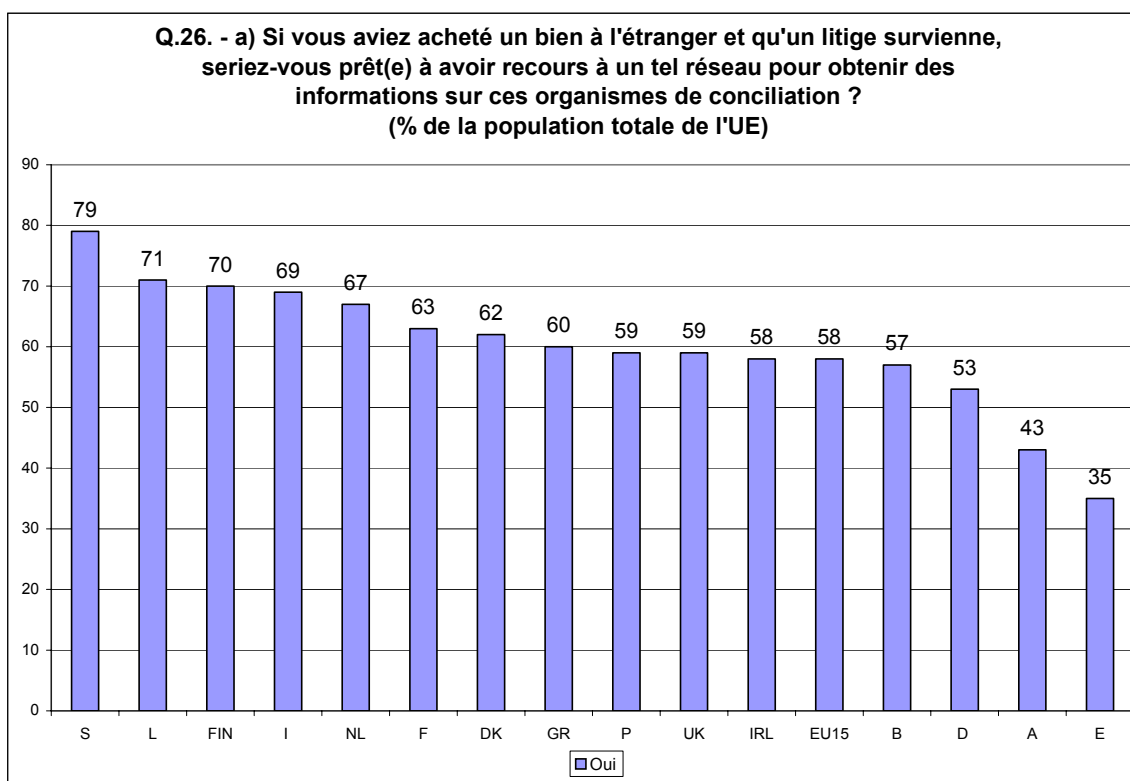
Après avoir donné un bref descriptif de ce qu'est le réseau extrajudiciaire européen, on a soumis les répondants à la question suivante :

« Si vous aviez acheté un bien à l'étranger et qu'un litige survienne, seriez-vous prêt(e) à avoir recours à un tel réseau pour...

- a) obtenir des informations sur ces organismes de conciliation
- b) Introduire une plainte et en assurer le suivi »



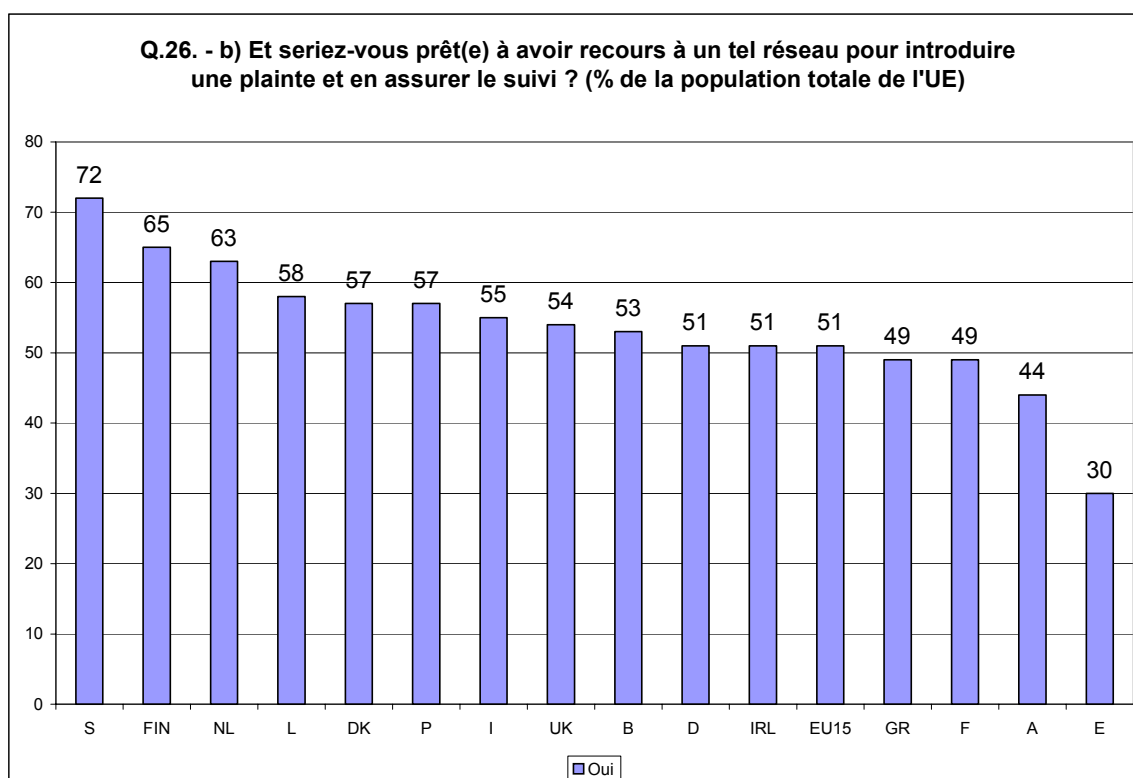
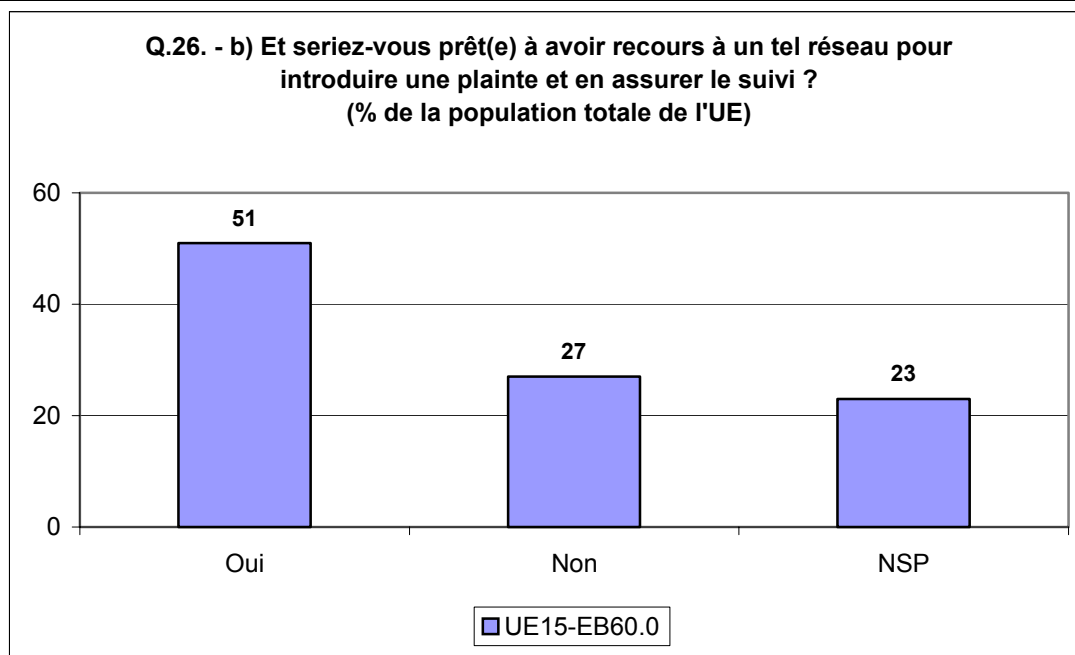
A l'échelle européenne, l'idée de recourir au réseau EJE pour obtenir des informations sur ces organismes chargés de la résolution de litiges de consommation semble être plutôt bien acceptée. En effet, près de six répondants sur dix se sont déclarés prêts à le faire. En Suède ils sont même près de 80%. Ils sont suivis par les Luxembourgeois, les Finlandais, les Italiens et les Néerlandais avec, respectivement, 71%, 70%, 69% et 67% de réponses positives.



Notons tout de même que l'Espagne est le seul pays de l'Union européenne où la majorité de la population n'est pas prête à recourir à ce réseau (51% de réponses négatives). De plus, en Autriche, en Allemagne et au Royaume-Uni on constate une proportion non négligeable de personnes sans avis sur la question (respectivement 25%, 22% et 21% de « NSP »).

Lorsqu'il s'agit de recourir à ce réseau pour introduire une plainte et en assurer le suivi, les citoyens de l'Union européenne se montrent un peu plus hésitants. Ils sont tout de même 51% à accepter cette idée, surtout en Suède (72%), en Finlande (65%) et aux Pays-Bas (63%). Plus d'un quart des répondants n'est pas prêt à recourir à un tel réseau et plus d'un cinquième ne se prononce pas.

A nouveau, en Espagne on observe une majorité de réponses négatives (52%, pour une moyenne au niveau de l'Union européenne de 27%) et des taux de « NSP » particulièrement élevés en Autriche, en Italie (27% chacun), en Allemagne et au Royaume-Uni (25% chacun).



Analyse socio-démographique

Les hommes sont plus disposés que les femmes à recourir au réseau EJE pour obtenir des informations sur les organismes chargés de traiter les litiges de consommation (60% de « oui » chez les hommes contre 57% chez les femmes). Il en va de même pour les « 25-39 ans » (64%) par rapport aux personnes appartenant aux autres catégories d'âge.

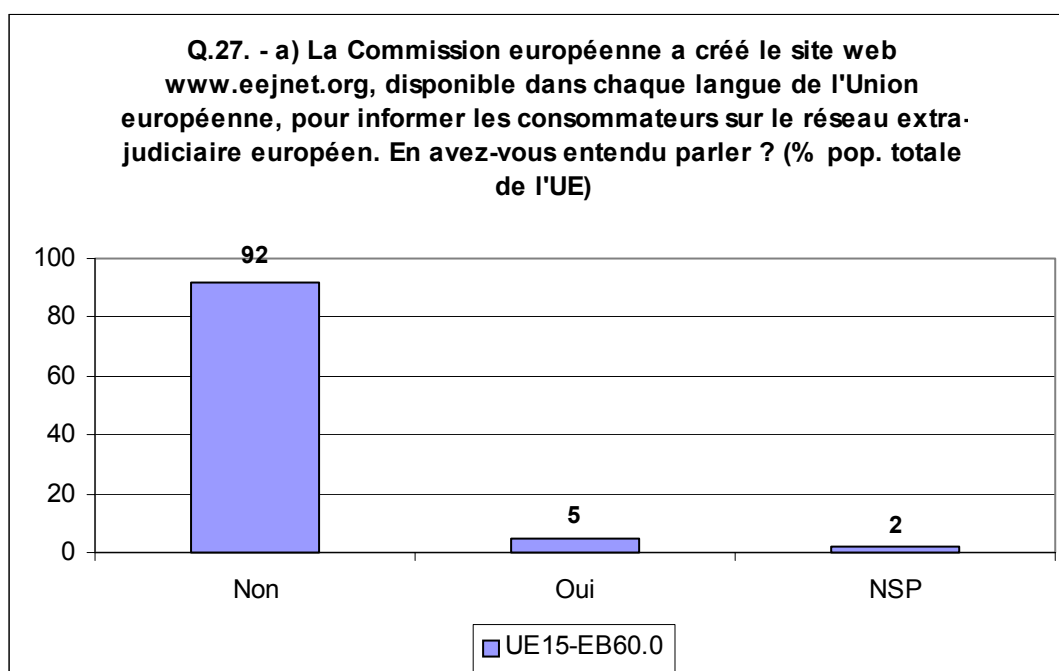
Le taux de répondants disposés à recourir au réseau EJE pour obtenir des informations sur les organismes chargés de traiter les litiges de consommation augmente avec le niveau d'instruction (45% chez les personnes ayant terminé leurs études à 15 ans ou avant, 59% chez celles qui les ont terminées entre 16 et 19 ans et 72% chez celles qui les ont terminées à 20 ans ou au-delà). Il est le plus élevé chez les cadres (74%) et les employés (68%).

Lorsque l'on demande aux citoyens de l'Union européenne de dire s'ils étaient prêts à avoir recours à un tel réseau pour introduire une plainte et en assurer le suivi, 53% d'hommes contre 49% de femmes répondent par l'affirmative. De nouveau, les « 25-39 ans » (56%) sont les plus disposés à le faire, de même que les personnes les plus instruites (63% contre 40% pour les moins instruites), les cadres (67%) et les employés (59%).

2. Notoriété du site www.eejnet.org

2.1. Une faible proportion de personnes en a déjà entendu parler

Lorsque l'on demande aux citoyens de l'Union européenne s'ils ont déjà entendu parler du site www.eejnet.org, seuls 5% ont répondu par l'affirmative. Notons que ce taux atteint tout de même 16% au Luxembourg.



Analyse socio-démographique

L'analyse des variables socio-démographiques ne permet pas de constater de différence significative entre les hommes et les femmes pour ce qui est de la notoriété site *www.eejnet.org*. Les répondants ayant terminé leurs études à 20 ans ou après sont proportionnellement plus nombreux que ceux qui les ont terminées à 15 ans ou avant (8% les premiers contre 4% pour les seconds) à en avoir déjà entendu parler. Il en va de même pour les cadres (9%), les indépendants et les employés (7% chacun) par rapport aux autres catégories socio-professionnelles.

2.2. Très peu de répondants ont visité le site *www.eejnet.org*

Parmi le petit échantillon de personnes ayant déjà entendu parler du site *www.eejnet.org*, 15% l'ont déjà visité.

Vu le nombre restreint de personnes ayant entendu parler de ce site web, nous n'analyserons pas les variables nationales ni les variables socio-démographiques en ce qui concerne la question relative à la visite de ce site web.

ANNEXES

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

EUROBAROMETRE STANDARD 60.0

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 1^{er} septembre et le 30 septembre 2003, the European Opinion Research Group, un consortium d'agences d'étude de marché et d'opinion publique, constitué d'INRA in Belgium – I.C.O. et de GfK Worldwide, a réalisé la vague 60.0 de l'EUROBAROMETRE STANDARD à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction générale Presse et communication, Secteur Opinion publique.

L'EUROBAROMETRE 60.0 couvre la population - ayant la nationalité d'un des pays membres de l'Union européenne -, de 15 ans et plus, résident dans chaque Etat membre de l'Union européenne. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les Etats membres est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays EU, divers points de chute ont été tirés avec une probabilité proportionnelle à la taille de la population (afin de couvrir la totalité du pays) et à la densité de la population.

A cette fin, ces points de chute ont été tirés systématiquement dans chacune des "unités régionales administratives", après avoir été stratifiés par unité individuelle et par type de région. Ils représentent ainsi l'ensemble du territoire des Etats membres, selon les EUROSTAT-NUTS II et selon la distribution de la population résidente nationale en termes de régions métropolitaines, urbaines et rurales. Dans chacun des points de chute sélectionnés, une adresse de départ a été tirée de manière aléatoire. D'autres adresses (chaque Nème adresse) ont ensuite été sélectionnées par des procédures de "random route" à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré aléatoirement. Toutes les interviews ont été réalisées en face à face chez les répondants et dans la langue nationale appropriée.

<u>PAYS</u>	<u>INSTITUTS</u>	<u>N° INTERVIEWS</u>	<u>DATES DE TERRAIN</u>	<u>POPULATION 15+ (x 000)</u>
Belgique	INRA in BELGIUM	1030	1/10 – 30/10	8,458
Danemark	GfK DANMARK	1000	1/10 – 30/10	4,355
Allemagne(Est)	INRA DEUTSCHLAND	1014	1/10 – 19/10	13,164
Allemagne(Ouest)	INRA DEUTSCHLAND	1043	2/10 – 19/10	56,319
Grèce	MARKET ANALYSIS	1000	6/10 – 30/10	8,899
Espagne	INRA ESPAÑA	1000	8/10 – 29/10	34,239
France	CSA-TMO	1051	1/10 – 22/10	47,936
Irlande	LANSLOWNE Market Research	1001	1/10 – 28/10	3,004
Italie	INRA Demoskopoea	1000	2/10 – 28/10	49,531
Luxembourg	ILRes	606	1/10 – 30/10	357
Pays-Bas	INTOMART	1023	1/10 – 30/10	13,010
Autriche	SPECTRA	1031	2/10 – 28/10	6,770
Portugal	METRIS	1000	4/10 – 25/10	8,620
Finlande	MDC MARKETING RESEARCH	1011	1/10 – 30/10	4,245
Suède	GfK SVERIGE	1000	1/10 – 30/10	7,252
Grande-Bretagne	MARTIN HAMBLIN LTD	1004	1/10 – 30/10	46,370
Irlande du Nord	ULSTER MARKETING SURVEYS	310	2/10 – 24/10	1,314
	Nombre total d'interviews	16124		

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT. Pour tous les Etats membres EU, une procédure de pondération nationale a été réalisée (utilisant des pondérations marginales et croisées), sur base de cette description de l'univers. Dans tous les pays, au moins le sexe, l'âge, les régions NUTS II et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes EU), INRA (EUROPE) recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT ou les instituts nationaux de statistique. Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

Les résultats des études EUROBAROMETRE sont analysés et sont présentés sous forme de tableaux, de fichiers de données et d'analyses. Pour chaque question, un tableau de résultats est fourni, accompagné de la question complète en anglais et en français. Ces résultats sont exprimés en pourcentage calculé sur la base totale. Les résultats des enquêtes EUROBAROMETRE sont analysés par la Direction générale Presse et communication de la Commission européenne, Secteur Opinion publique, Rue de la Loi 200, B-1049 Bruxelles. Les résultats sont publiés régulièrement sur le site Internet de la CE: http://europa.eu.int/comm/public_opinion/. Tous les fichiers de données de l'EUROBAROMETRE sont déposés au Zentralarchiv (Universität Köln, Bachemer Strasse 40, D-50869 Köln-Lindenthal), disponibles via la banque de données CESSDA <http://www.nsd.uib.no/cessda/europe.html>. Ils sont à la disposition de tous les instituts membres du "European Consortium for Political Research" (Essex), du "Inter-University Consortium for Political and Social Research" (Michigan) et de toute personne intéressée par la recherche en sciences sociales.

Il importe de rappeler aux lecteurs que les résultats d'un sondage sont des estimations dont l'exactitude, toutes choses égales par ailleurs, dépend de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé. Pour des échantillons d'environ 1.000 interviews, le pourcentage réel oscille dans les intervalles de confiance suivants :

Pourcentages observés	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
Limites de confiance	± 1.9%	± 2.5%	± 2.7%	± 3.0%	± 3.1%

QUESTIONNAIRE

Nous allons commencer par parler des possibilités de règlement à l'amiable des conflits que vous pourriez avoir avec un vendeur ou un prestataire de services en (NOTRE PAYS).

Q.2. Vous est-il déjà arrivé d'avoir à vous plaindre auprès d'un vendeur, distributeur ou prestataire de services ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE) (M)

- Oui, souvent 1
- Oui, de temps en temps..... 2
- Oui, rarement..... 3
- Non, jamais..... 4
- NSP 5

EB52.1 – Q.44. - TREND MODIFIE

Q.3. Lorsque vous avez eu / si vous aviez à vous plaindre d'un produit ou d'un service, vous l'avez fait / le feriez en vous adressant au vendeur, distributeur ou prestataire de services ... ? (MONTER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- en le rencontrant personnellement 1,
- par téléphone..... 2,
- par la poste / par fax (N)..... 3,
- par e-mail / courrier électronique 4,
- D'une autre façon (SPONTANE) 5,
- Cela dépend du produit / service (SPONTANE) 6,
- NSP 7,

EB52.1 - Q.45. - TREND MODIFIE

SI "PAR LA POSTE / PAR FAX" OU "PAR E-MAIL", CODE 3 OU 4 EN Q.3., LES AUTRES ALLER EN Q.5.

Q.4. Si vous vous plaignez par écrit ou par e-mail, vous ... ? (M)
(MONTER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- écrivez la lettre vous-même (M)..... 1,
- demandez de l'aide à un ami ou à un membre de la famille..... 2,
- demandez de l'aide à une association de consommateurs /
un bureau d'aide aux consommateurs..... 3,
- demandez de l'aide à un avocat 4,
- demandez de l'aide à quelqu'un d'autre (SPONTANE)..... 5,
- NSP 6,

EB52.1 - Q.46. - TREND MODIFIE

A TOUS

- Q.5. Avez-vous déjà entendu parler d'organismes chargés de traiter les litiges de consommation, autres que les tribunaux, tels que les médiateurs, les ombudsmen, les commissions d'arbitrage ou de conciliation ? (M)
- Oui 1
- Non 2
- NSP 3

EB52.1 - Q.47. - TREND MODIFIE

SI "OUI", CODE 1 EN Q.5., LES AUTRES ALLER EN Q.8.

- Q.6. Lorsque vous avez à vous plaindre d'un produit ou d'un service, seriez-vous prêt(e) à porter votre problème devant un tel organisme ? Laquelle des possibilités suivantes s'applique à vous ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE) (M)
- Non 1
- Oui, à condition de pouvoir refuser la décision 2
- Oui, dans tous les cas 3
- NSP 4

EB52.1 - Q.48. - TREND MODIFIE

SI "OUI", CODE 1 EN Q.5., LES AUTRES ALLER EN Q.8.

- Q.7. Ces organismes de médiation, d'arbitrage ou de conciliation vous inspirent-ils des craintes ? (SI OUI) Lesquelles ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES) (M)
- Non, aucune crainte..... 1,
- Oui, qu'ils ne soient pas compétents 2,
- Oui, qu'ils ne soient pas impartiaux 3,
- Oui, de ne pas savoir comment ils fonctionnent 4,
- Oui, de ne pas pouvoir faire valoir mon opinion..... 5,
- Oui, que la décision ne soit pas respectée par le vendeur, distributeur ou prestataire de services..... 6,
- Oui, que ces organismes ne respectent pas la loi 7,
- Oui, de perdre mon droit d'aller devant le juge 8,
- Oui, le prix de la procédure..... 9,
- NSP 10,

EB52.1 - Q.49. - TREND MODIFIE

A TOUS

Q.8. Au cours des cinq dernières années, à l'occasion de l'achat d'un produit ou d'un service, avez-vous eu des problèmes que vous n'avez pas pu régler de façon amiable avec le vendeur, distributeur ou prestataire de services ?

Oui, n'a pas pu régler de façon amiable	1
Non, a pu régler de façon amiable (M)	2
Non, n'a jamais eu aucun problème (N).....	3
NSP	4

EB52.1 - Q.50. - TREND MODIFIE

SI "OUI", CODE 1 EN Q.8., LES AUTRES ALLER EN Q.11.

Q.9. De quels types de produits ou de services s'agissait-il ?
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

De produits alimentaires	1,
D'une automobile (achat, réparation, location) (M)	2,
D'une assurance	3,
De produits ou services financiers et bancaires (crédits, etc.) (M).....	4,
D'appareils électroménagers.	5,
De la TV / Vidéo / Hi-fi	6,
D'ordinateurs	7,
De services de télécommunication (téléphone fixe, mobile, connexion Internet) (N).....	8,
De vêtements.....	9,
De biens immobiliers (location, achat, rénovation, construction) (M).....	10,
De loisirs (package travel / forfaits voyage, multi-propriété / time share etc.) (M).....	11,
De services proposés par des avocats, architectes, médecins, etc.....	12,
De services postaux / coursiers	13,
De transports (aériens, ferroviaires, etc.) (M)	14,
Des services d'eau, gaz ou électricité.....	15,
D'autres produits / services (SPONTANE).....	16,
NSP	17,

EB52.1 - Q.51. - TREND MODIFIE

SI "OUI", CODE 1 EN Q.8., LES AUTRES ALLER EN Q.11.

Q.10. Qu'avez-vous fait lorsque vous n'avez trouvé aucune solution à l'amiable avec le vendeur, distributeur ou prestataire de services ?
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- Je n'ai rien fait 1,
- Je me suis adressé(e) à un avocat qui a saisi le juge 2,
- J'ai moi-même saisi le juge 3,
- J'ai moi-même saisi un organisme d'arbitrage (médiateur, conciliateur) 4,
- J'ai demandé conseil à une association de consommateurs / un organisme d'aide aux consommateurs, et j'ai saisi le juge. 5,
- J'ai demandé conseil à une association de consommateurs / un organisme d'aide aux consommateurs, et j'ai saisi un organisme d'arbitrage 6,
- J'ai demandé conseil à un avocat / une association de consommateurs mais je n'ai pas poursuivi 7,
- Autres (SPONTANE)..... 8,
- NSP..... 9,

EB52.1 - Q.52. - TREND

A TOUS

Q.11. Si vous aviez un problème concernant un produit ou un service acheté en (NOTRE PAYS), à partir de quel montant seriez-vous disposé(e) à le porter en justice ?
(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- Moins de 100 euros..... 1 Aller en Q.13.
- 100 euros 2 Aller en Q.12.a.
- 200 euros 3 Aller en Q.12.a.
- 500 euros 4 Aller en Q.12.a.
- 1000 euros 5 Aller en Q.12.a.
- Je n'irais jamais en justice, quel que soit le montant (SPONTANE)..... 6 Aller en Q.12.b.
- NSP..... 7 Aller en Q.13.

EB52.1 - Q.53. - TREND

SI CODE 2 À 5 EN Q.11., LES AUTRES ALLER EN Q.12.b.

- Q.12. a) Pourquoi, pour un montant inférieur n'iriez-vous pas devant le juge ? Parce que ... ?
(MONTER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- c'est trop cher par rapport à la valeur du produit ou du service..... 1,
 - la procédure est trop longue 2,
 - la procédure est trop compliquée 3,
 - je ne saurais pas à qui / où m'adresser..... 4,
 - ça ne servirait à rien / je ne gagnerais pas..... 5,
 - Pour d'autres raisons (SPONTANE) 6,
 - NSP..... 7,

EB52.1 - Q.54. - TREND

SI CODE 6 EN Q.11., LES AUTRES ALLER EN Q.13.

- b) Pourquoi n'iriez-vous pas devant les tribunaux ?
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- C'est trop cher par rapport à la valeur du produit ou du service..... 1,
 - La procédure est trop longue 2,
 - La procédure est trop compliquée..... 3,
 - Je ne saurais pas à qui / où m'adresser..... 4,
 - Ça ne servirait à rien / je ne gagnerais pas..... 5,
 - Pour d'autres raisons (SPONTANE) 6,
 - NSP..... 7,

EB60.0 - NOUVEAU

A TOUS

- Q.13. Avez-vous une assurance qui pourrait payer une action judiciaire pour des litiges de consommation ?
- Oui 1
 - Non 2
 - NSP..... 3

EB52.1 - Q.55. - TREND

- Q.14. Seriez-vous plus disposé(e) à défendre vos droits devant les tribunaux si vous pouviez vous joindre à d'autres consommateurs qui auraient à se plaindre de la même chose que vous ?
(SI OUI) Certainement ou probablement ? (SI NON) Certainement pas ou probablement pas ?
- | | |
|-----------------------------|---|
| Oui, certainement | 1 |
| Oui, probablement | 2 |
| Non, probablement pas | 3 |
| Non, certainement pas..... | 4 |
| NSP | 5 |

EB52.1 - Q.56. - TREND

- Q.15. Lequel des éléments suivants vous inciterait le plus à défendre vos droits devant les tribunaux avec d'autres consommateurs ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- | | |
|---|---|
| Payer ma part de frais de justice seulement si le tribunal me donne raison | 1 |
| Ne pas être lié(e) par la décision du tribunal, même si j'ai demandé à participer à l'action | 2 |
| Bénéficier d'une décision favorable du tribunal, même si je n'ai pas demandé à participer à l'action..... | 3 |
| Etre personnellement et individuellement informé(e) de l'évolution de l'action | 4 |
| Je n'irais pas en justice avec d'autres consommateurs (SPONTANE) | 5 |
| NSP | 6 |

EB52.1 - Q.57. - TREND

- Q.16. A qui feriez-vous le plus confiance pour défendre plusieurs consommateurs en justice ?
A ... ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- | | |
|--|---|
| vous-même | 1 |
| un autre consommateur qui représenterait tous ceux qui ont à se plaindre de la même chose | 2 |
| une association de consommateurs | 3 |
| un (des) avocat(s)..... | 4 |
| un service public..... | 5 |
| Autres (SPONTANE) | 6 |
| Personne (SPONTANE) | 7 |
| NSP | 8 |

EB52.1 - Q.58. - TREND

- Q.17. Si quelqu'un allait en justice au nom de plusieurs consommateurs qui se plaignent de la même chose, que préféreriez-vous ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- Que l'action soit annoncée publiquement et que vous puissiez vous y joindre dès le début 1
- Que l'action soit annoncée publiquement et que vous puissiez vous y joindre plus tard, à n'importe quel moment 2
- Etre automatiquement considéré(e) comme un des consommateurs représentés par l'action, sauf si vous déclarez que vous ne le souhaitez pas 3
- Je préfère me défendre / être défendu(e) seul(e) (SPONTANE) 4
- NSP. 5

EB52.1 - Q.59. - TREND

- Q.18. Dans quelle mesure faites-vous confiance aux tribunaux pour régler efficacement les litiges des consommateurs ? Diriez-vous que vous leur faites ... ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- très confiance 1
- plutôt confiance..... 2
- plutôt pas confiance..... 3
- pas du tout confiance..... 4
- NSP. 5

EB52.1 - Q.60. - TREND

- Q.19. A votre avis, comment la justice actuelle / le travail des tribunaux pourraient-ils être améliorés ? En assurant ... (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- des juges plus indépendants 1,
- des jugements plus rapides 2,
- des procédures plus simples 3,
- des coûts plus transparents 4,
- des coûts moins élevés. 5,
- que tous les coûts soient remboursés si je gagne 6,
- une aide judiciaire plus étendue 7,
- une meilleure information sur les droits de chacun..... 8,
- D'autres choses (SPONTANE) 9,
- NSP 10,

EB52.1 - Q.61. - TREND

Q.20. Selon vous, qui peut préserver au mieux vos intérêts en tant que consommateur ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Un tribunal / la justice	1
Un organisme de conciliation (médiateur, conciliateur)	2
Un organisme constitué à parts égales de consommateurs et de vendeurs, distributeurs ou prestataires de services	3
Un organisme mis en place par des associations de vendeurs, distributeurs ou prestataires de services	4
Un organisme mis en place par les associations de consommateurs	5
Un organisme public (NATIONALITE) chargé de la protection des consommateurs	6
Un organisme européen chargé de la protection des consommateurs	7
Autre(s) (SPONTANE)	8
NSP	9

EB52.1 - Q.62. - TREND

Q.21. Si vous aviez un problème concernant un produit ou un service que vous auriez acheté à l'étranger par exemple lors d'un voyage, par vente par correspondance, au téléshopping / téléachat ou sur Internet et que vous ne trouviez pas de solution à l'amiable, à partir de quel montant seriez-vous disposé(e) à le porter en justice ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE) (M)

Moins de 100 euros	1
100 euros	2
200 euros	3
500 euros	4
1000 euros	5
Je n'irais jamais en justice, quel que soit le montant (SPONTANE)	6
Je n'achèterais jamais un produit ou un service à l'étranger (SPONTANE)	7
NSP	8

EB52.1 - Q.63. - TREND MODIFIE

Q.22. Avez-vous déjà eu des raisons de vous plaindre d'un produit ou d'un service que vous aviez acquis à l'étranger par exemple lors d'un voyage, par vente par correspondance, par téléachat / téléshopping, sur Internet, etc. ? (M)

Oui	1
Non	2
Je n'ai jamais rien acheté à l'étranger (SPONTANE)	3
NSP	4

EB52.1 - Q.64. - TREND MODIFIE

SI "OUI" CODE 1 EN Q.22., LES AUTRES ALLER EN Q.25.

- Q.23. Lorsque vous avez eu des raisons de vous plaindre d'un produit ou d'un service acheté à l'étranger, avez-vous fait quelque chose ? (SI OUI) Vous vous êtes adressé(e) ... ?
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- Non, je n'ai rien fait..... 1,
 - Oui, au vendeur, distributeur ou prestataire de services en le rencontrant personnellement 2,
 - Oui, au vendeur, distributeur ou prestataire de services par téléphone..... 3,
 - Oui, au vendeur, distributeur ou prestataire de services par écrit..... 4,
 - Oui, au vendeur, distributeur ou prestataire de services par e-mail / courrier électronique. 5,
 - Oui, à une association de consommateurs du pays d'achat (M)..... 6,
 - Oui, à une association de consommateurs (NATIONALITE) (M)..... 7,
 - Oui, à un avocat..... 8,
 - Oui, à un organisme d'arbitrage (médiateur, conciliateur) du pays d'achat (M)..... 9,
 - Oui, à un organisme d'arbitrage (NATIONALITE) (médiateur, conciliateur)(M)..... 10,
 - Oui, à la justice du pays d'achat (M)..... 11,
 - Oui, à la justice (NATIONALITE) (M)..... 12,
 - Oui, à quelqu'un d'autre (SPONTANE)..... 13,
 - NSP 14,

EB52.1 - Q.65. - TREND MODIFIED

SI "OUI", CODE 2 A 13 EN Q.23., LES AUTRES ALLER EN Q.25.

- Q.24. Avez-vous été très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) du résultat ?
- Très satisfait(e)..... 1
 - Plutôt satisfait(e)..... 2
 - Plutôt pas satisfait(e)..... 3
 - Pas du tout satisfait(e)..... 4
 - NSP 5

EB52.1 - Q.66. - TREND

A TOUS

Q.25. A votre avis, qui permet le mieux de résoudre les litiges concernant des produits ou services achetés à l'étranger ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Les tribunaux du pays d'achat (M)	1
Des tribunaux spécialisés dans ces litiges	2
Des organismes de conciliation, médiation, arbitrage dans le pays d'achat (M)	3
Des organismes de conciliation, médiation, arbitrage spécialisés dans ces litiges (M)	4
Des organismes publics chargés de la protection des consommateurs dans le pays d'achat (M) ...	5
Un organisme public européen chargé de la protection des consommateurs	6
D'autres organismes (SPONTANE)	7
NSP	8

EB52.1 - Q.67. - TREND MODIFIE

Dans chaque pays existent des organismes de conciliation, de médiation et d'arbitrage. Le réseau extra-judiciaire européen mis en place par la Commission européenne permet aux consommateurs ayant acquis des produits ou services à l'étranger de contacter ces organismes dans leur propre langue.

- Q.26. a) Si vous aviez acheté un bien à l'étranger et qu'un litige survienne, seriez-vous prêt(e) à avoir recours à un tel réseau pour ... ?
- b) Et seriez-vous prêt(e) à avoir recours à un tel réseau pour ... ?

	LIRE	OUI	NON	NSP
a	obtenir des informations sur ces organismes de conciliation	1	2	3
b	introduire une plainte et en assurer le suivi	1	2	3

EB60.0 - NOUVEAU

Q.27. La Commission européenne a créé le site web www.eejnet.org, disponible dans chaque langue de l'Union européenne, pour informer les consommateurs sur le réseau extra-judiciaire européen. (MONTRER CARTE)

- a) En avez-vous entendu parler ?

SI "OUI", CODE 1 EN Q.27.a., LES AUTRES ALLER EN Q.28.

- b) Avez-vous déjà visité ce site web ?

	LIRE	OUI	NON	NSP
a	Déjà entendu parler	1	2	3
b	Déjà visité ce site web	1	2	3

EB60.0 - NOUVEAU

Q.28. Si les consommateurs dans n'importe quel pays de l'Union européenne pouvaient utiliser un même formulaire pour se plaindre d'un produit ou d'un service, ceci serait-il ... ?
(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

très utile	1
assez utile.....	2
pas très utile	3
pas du tout utile	4
NSP	5

EB52.1 - Q.68. TREND

Q.29. La Commission européenne a créé un formulaire unique, disponible dans chaque langue de l'Union européenne, pour aider les consommateurs qui désirent se plaindre d'un produit ou d'un service dans n'importe quel pays de l'Union européenne. L'avez-vous déjà vu, ou en avez-vous déjà entendu parler ?

Oui, vu / entendu parler	1
Non	2
NSP	3

EB52.1 - Q.69. TREND