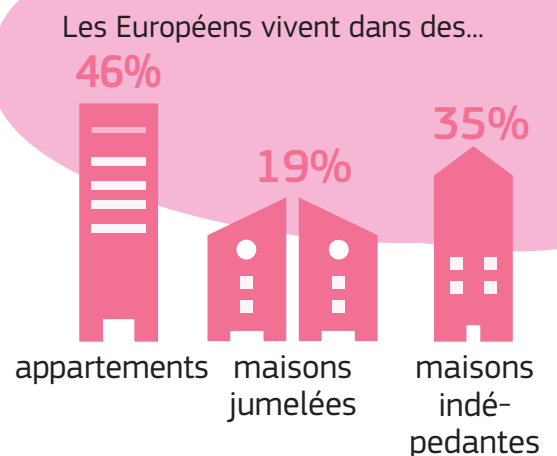
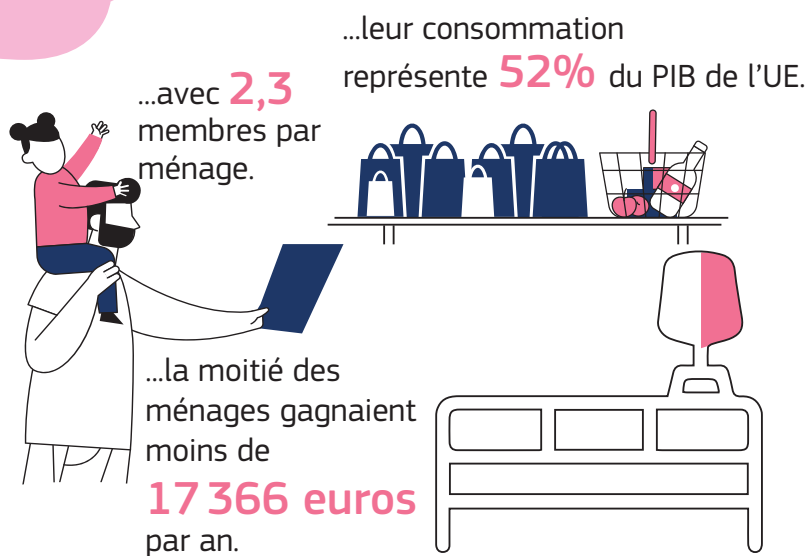


# Données clés sur les consommateurs en 2020

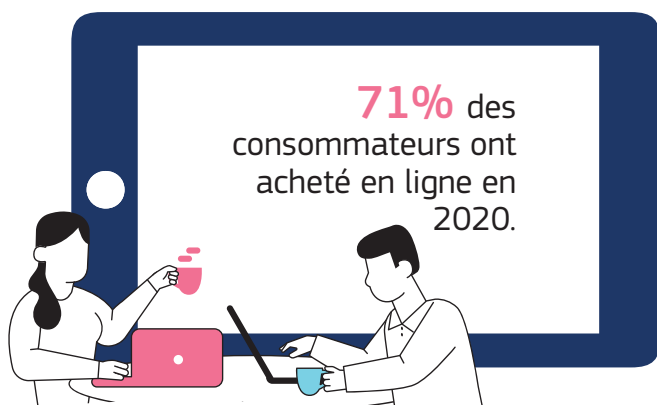
12 mars 2021  
#EU4Consumers

Chaque année, la Commission européenne collecte des données sur les modes de consommation dans le Marché Unique. Ces données servent à évaluer les besoins des consommateurs. Les données recueillies en 2020 montrent l'impact de la COVID-19 sur les consommateurs européens.

## Il y a 195 millions de ménages dans l'Union européenne...



## Le comportement des consommateurs est en train de changer. En 2020...



**43%** effectuaient avec confiance des achats en ligne dans un autre pays de l'UE, une hausse de 7 points de pourcentage par rapport à 2014.

**63%** effectuaient avec confiance des achats en ligne dans leur pays d'origine, une hausse de 6 points de pourcentage par rapport à 2014.



## Les consommateurs sont de plus en plus sensibilisés à l'environnement. En 2020...

**56%** des consommateurs ont tenu compte au moins une fois de l'impact environnemental sur leurs achats.

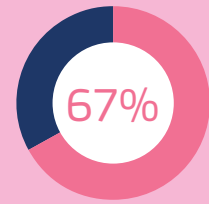
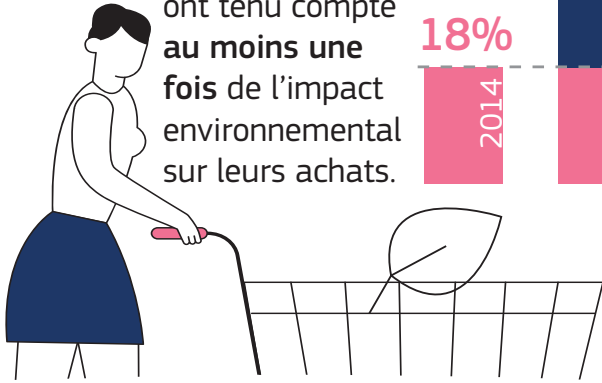
**18%**

2014

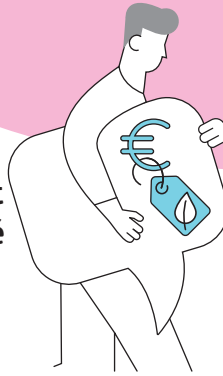
**23%**

2020

des consommateurs ont tenu compte de l'impact environnemental de la plupart ou de la totalité de leurs achats.



**67%** des consommateurs ont déclaré qu'ils achetaient des produits plus respectueux de l'environnement même s'ils coûtent plus cher.



## Confiance des consommateurs et connaissance des droits...

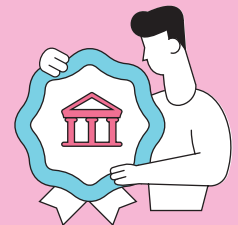


**80%** font confiance aux détaillants et aux prestataires de services en ce qui concerne le respect de leurs droits.

Seuls **27%** des consommateurs de l'UE connaissent très bien leurs droits.



**70%** font confiance aux pouvoirs publics pour protéger leurs droits.

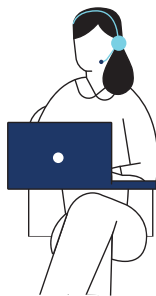


## Les consommateurs ont pris des mesures lorsqu'ils ont rencontré des problèmes...



**23%**

ont rencontré des problèmes.



**15%**

ont pris des mesures.



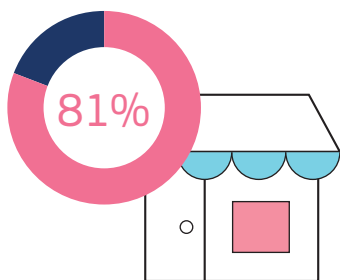
**66%**

ont été satisfaits du résultat.

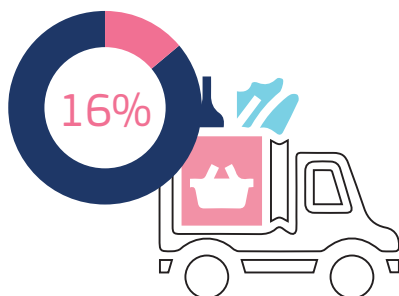
**8%** n'ont pas pris de mesures.

# Impact de la COVID-19 sur le comportement des consommateurs

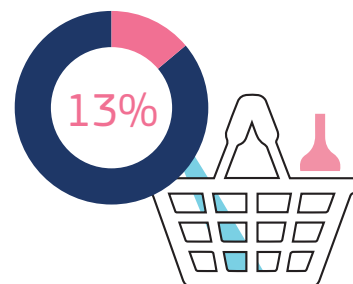
## Comportement d'achat



ont acheté plus près de chez eux et ont soutenu les entreprises locales.



ont utilisé les services de livraison des courses.



ont utilisé les services de collecte.

## Préoccupations financières



**38%** étaient préoccupés par le paiement des factures du mois suivant.

Parmi les États membres, les préoccupations financières au sein de la population allaient de **7%** à **71%**.



## Incidence sur les décisions



**42%** ont envisagé de retarder un important achat.

**80%** ne feront pas de projets de voyage tant que la situation ne sera pas redevenue normale dans leur pays.

Sources: Enquête sur les conditions de consommation et Eurostat.

© Union européenne, 2021

La réutilisation du présent document est autorisée, à condition de mentionner dûment la provenance et d'indiquer toute modification (licence Creative Commons Attribution 4.0 International). Pour toute utilisation ou reproduction d'éléments qui ne sont pas la propriété de l'UE, l'autorisation peut devoir être obtenue directement auprès des titulaires de droits respectifs.

Toutes les images © Union européenne, sauf mention contraire.