



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Protection des consommateurs

Question écrite n° 6376

Texte de la question

M. Jean-Marie Geveaux interroge M. le ministre de l'économie sur le rôle joué désormais par les BP 5 000 dans la défense individuelle des consommateurs. En effet, il constate que dans de nombreux départements, dont la Sarthe, les BP 5 000 sont tombées en désuétude alors que dès leur mise en place, il y a une quinzaine d'années, à titre expérimental, elles ont non seulement soulagé les préfets des tâches d'instruction dans les litiges, en particulier relatifs à la consommation, mais aussi suscité de véritables synergies, les organismes concernés par les problèmes de consommation prêtant activement leur concours à la commission d'examen des litiges de BP 5 000 à pour effet d'entraîner un encombrement des associations de consommateurs qui, malgré toute la bonne volonté de leurs permanents, n'ont pas les moyens ni matériels ni financiers de faire face aux très nombreux litiges qui leur sont soumis. Aussi, il lui demande, d'une part, de bien vouloir lui faire connaître la situation actuelle des BP 5 000 dans notre pays et, d'autre part, s'il entend engager une réflexion nouvelle sur la généralisation des BP 5 000 dans le but d'améliorer la défense des consommateurs.

Texte de la réponse

L'institution de la boîte postale 5 000 a été généralisée à l'ensemble des départements en 1979. Le nombre de dossiers traités varie considérablement d'une boîte postale à l'autre, leur fonctionnement étant basé sur la participation volontaire des partenaires, organismes professionnels et associations de consommateurs. L'activité de chacune d'entre elles dépend donc très étroitement du dynamisme des participants. Dans certains départements la BP 5 000 ne fonctionne pas, les partenaires locaux ne souhaitant pas qu'elle soit mise en place ou ne s'estimant pas en mesure d'assurer son fonctionnement. Les conclusions d'une enquête réalisée en 1988 par l'inspection générale des finances ont conduit les pouvoirs publics à opter pour une attitude neutre plutôt que pour une intervention autoritaire visant à relancer le fonctionnement de la boîte postale 5 000. En matière de règlement des litiges de consommation, l'accent a surtout été mis ces dernières années sur l'amélioration des conditions d'accès des consommateurs à la justice. Ainsi, des mesures législatives et réglementaires ont été prises pour créer l'action en représentation d'un groupe de consommateurs et faciliter la saisine du tribunal d'instance par les particuliers. Parallèlement, de nouvelles voies de règlement amiable ont été mises à l'étude au sein d'un groupe de travail permanent du conseil national de la consommation sur le règlement des litiges. La solution de la médiation a été retenue dans les secteurs particuliers. Ainsi, un médiateur vient d'être mis en place pour traiter les litiges en matière d'assurance. Ce sujet du règlement des litiges de la consommation, très important pour les consommateurs, va faire l'objet d'une nouvelle réflexion afin de rechercher les voies les meilleures pour le résoudre.

Données clés

Auteur : [M. Geveaux Jean-Marie](#)

Circonscription : - RPR

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6376

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 octobre 1993, page 3276

Réponse publiée le : 27 décembre 1993, page 4750