



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

économie, finances et industrie : administration centrale

Question écrite n° 112505

Texte de la question

M. Christian Eckert attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur le projet de loi qu'il a présenté le mercredi 1er juin 2011 en conseil des ministres. À cette occasion, il a rappelé que les mesures contenues dans ce projet de loi sont issues d'une analyse des 92 000 réclamations reçues par la DGCCRF en 2010 et des consultations menées avec les associations de consommateurs et les opérateurs économiques. Il lui demande si la DGCCRF a été en mesure de répondre aux 92 000 réclamations en question.

Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est une administration au service du public. Dans ce cadre, elle a recensé, en 2010, plus de 138 000 contacts de consommateurs et 30 000 contacts de professionnels. Elle a reçu plus de 9 400 visiteurs, enregistré plus de 80 000 appels téléphoniques et presque autant de courriers (courriers classiques et courriels). Parmi les sollicitations des consommateurs, les réclamations représentent la part la plus importante (plus de 92 000), le reliquat (46 000) concernant des demandes d'information. Ces contacts sont, pour la DGCCRF, une source précieuse d'informations qu'elle a cherché à valoriser, en élaborant un « baromètre des réclamations », permettant l'exploitation de ces informations pour affiner la connaissance de la conflictualité des secteurs et ainsi accroître l'efficacité de son action. Ce document est accessible (pour 2010) sur le site Internet de la DGCCRF : www.economie.gouv.fr/dgccrf/infopresse (conférence de presse du ministre du 7 février 2011). D'une manière générale, toute sollicitation, qu'il s'agisse de simples demandes d'information ou de réclamations, reçoit une réponse. Les agents de la DGCCRF apportent une réponse complète et immédiate aux demandes d'information en fournissant, par exemple, la documentation concernée ou en invitant à consulter son site Internet. Les réclamations font l'objet d'un traitement particulier : si la réclamation porte sur un litige contractuel ou sur un problème ne relevant pas de la compétence de la DGCCRF, le consommateur sera orienté vers le bon interlocuteur (médiateurs, conciliateurs, instances spécialisées, tribunaux, associations de consommateurs agréées) ; lorsque la réclamation relève des missions de la DGCCRF, et en fonction de l'importance des faits signalés, la DGCCRF lancera une enquête immédiate ou prendra en compte les informations recueillies dans son dispositif de programmation des contrôles. Dans tous les cas, le consommateur est informé des suites données à sa réclamation et des possibilités qui lui sont offertes de se constituer partie civile, dans le cas où le parquet a décidé de donner des suites judiciaires à la procédure de la DGCCRF. L'amélioration des relations avec le public constitue une forte exigence pour la DGCCRF. C'est pourquoi cette dernière s'est fixée comme objectif de répondre, sous les dix jours, aux demandes d'information dans 91,5 % des cas, et de traiter, sous deux mois, les réclamations donnant lieu à une enquête, dans 66 % des cas.

Données clés

Auteur : [M. Christian Eckert](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (7^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 112505

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 28 juin 2011, page 6737

Réponse publiée le : 16 août 2011, page 8799