ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 113063

Texte de la question

Mme Geneviève Fioraso attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du 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 respect des droits des consommateurs de la région Rhône-Alpes. Les associations locales membres de l'union régionale UFC-Que choisir de Rhône-Alpes ont mené une vaste enquête auprès des consommateurs, du 15 décembre 2010 au 15 avril 2011, afin de connaître leurs attentes et leurs préoccupations. 6 465 sondés ont répondu à cette consultation. Les résultats dénoncent un fort sentiment d'insécurité juridique. Ainsi, 80 % des personnes consultées estiment que leurs droits ne sont pas respectés. Ces chiffres sont confortés par une inquiétante proportion de consommateurs (68 %) qui déclarent avoir subi un litige avec un professionnel au cours des douze derniers mois, et ce quel que soit le secteur ; plus d'un quart des enquêtés en ont même eu plusieurs. Parmi les secteurs les plus touchés, les Rhône-alpins ont indiqué principalement la santé (60 %), la banque-assurance (59 %), et l'alimentation (53 %). Les technologies de l'information et de la consommation et le marché de l'énergie suivent avec respectivement 50 % et 47 % des réponses obtenues. Ce classement fait consensus, quels que soient l'âge ou la zone de résidence. Quant aux préoccupations des consommateurs, on constate que les niveaux des prix constituent les principales (87 % des répondants évoquent en premier les tarifs de l'énergie, 72 % le coût des soins et médicaments, et 70 % les tarifs bancaires). Le déficit d'information est également pointé (manque de clarté des services bancaires pour 71 % des sondés et information insuffisante sur les couvertures assurance pour 68 % d'entre eux). Face aux difficultés des consommateurs, elle lui demande donc de bien vouloir lui indiquer quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour remédier à ces dysfonctionnements.

Données clés

Auteur : Mme Geneviève Fioraso
Circonscription : Isère (1re circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 113063
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Commerce, artisanat et consommation
Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 5 juillet 2011, page 6998
Question retirée le : 19 juillet 2011 (Retrait à l'initiative de l'auteur)