



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Information et protection des consommateurs

Question écrite n° 10408

Texte de la question

M Jean-Jack Queyranne attire l'attention de Mme le secrétaire d'Etat auprès du ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et du budget, charge de la consommation, sur l'activité et le fonctionnement de la boîte postale 5000. Ce dispositif, mis en place en 1976 dans chaque département, a obtenu jusqu'à présent des résultats très positifs. Le bénéfice en revient notamment aux associations de consommateurs, qui ont apporté leur concours à cette structure. Outre son double rôle d'indicateur des secteurs sensibles et de moyen de règlement rapide des litiges, la BP 5000 devrait intensifier son action en direction des personnes démunies, en leur évitant de payer une cotisation à une association de consommateurs. Cet objectif devrait également faire l'objet d'une large publicité, car il apparaît que la BP 5000 est peu connue du public. Il lui demande de bien vouloir lui faire part de son sentiment sur ces propositions.

Texte de la réponse

Reponse. - La boîte postale 5000, ainsi que le souligne l'honorable parlementaire, est un instrument efficace de règlement amiable des litiges et un bon indicateur des secteurs sensibles des activités de consommation. Elle contribue également à une formation pratique et diversifiée des militants des associations de consommateurs. L'accès à la BP 5000 est tout à fait gratuit pour les consommateurs, son fonctionnement étant entièrement pris en charge par l'Etat. Il n'a effectivement jamais été réalisé de publicité depuis celle effectuée lors du lancement national de cet organisme, en 1978, mais le nombre de litiges dont est saisie la BP 5000 demeure important, ce qui confirme son intérêt pour les consommateurs. S'il est vrai que le dynamisme du dispositif est lié en grande partie à l'activité des organisations de consommateurs, son efficacité réelle ne peut être assurée que par la volonté de tous les participants, c'est-à-dire également des organismes professionnels et de l'administration. À la suite d'une mission de l'inspection générale des finances et d'un récent rapport relatif au mouvement consommateur, une réflexion a été engagée, en particulier, sur le devenir de la BP 5000. En tout état de cause, la relance de cette institution suppose un effort commun et consenti des différents partenaires, et ne devrait donc concerner que les départements où la BP 5000 justifie d'une activité réelle.

Données clés

Auteur : [M. Queyranne Jean-Jack](#)

Circonscription : - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10408

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : consommation

Ministère attributaire : consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 6 mars 1989, page 1084