



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Information et protection des consommateurs

Question écrite n° 12002

Texte de la question

M Arnaud Lepercq 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 le sondage réalisé récemment à la demande de son ministère par ISL sur le nombre croissant des litiges de consommation. En effet, il s'avère que, depuis un an, un Français sur dix a été confronté à un litige de consommation. Aussi face à ce développement un grand nombre de personnes souhaitent obtenir une meilleure information de la part des fabricants et des distributeurs. En conséquence, il lui demande de bien vouloir lui faire connaître ses intentions.

Texte de la réponse

Reponse. - Le sondage réalisé à la demande du secrétariat d'Etat à la consommation par l'institut de sondage « ISL » sur les Français et les organismes de consommateurs, fait effectivement apparaître qu'un consommateur sur dix a, au cours d'une année, un litige de consommation. Cette enquête fait apparaître que les consommateurs sont désireux d'avoir plus d'informations sur les caractéristiques des produits et des services. De telles informations sont effectivement de nature à réduire le nombre de litiges. Les mesures juridiques prises par les pouvoirs publics prennent particulièrement en compte cette demande. L'essentiel est, aujourd'hui, de permettre au consommateur de réellement avoir accès à l'information théoriquement et légalement disponible, en la portant à leur connaissance sans qu'ils aient de démarche particulière à accomplir. Dans ce domaine, des mesures concrètes ont été prises depuis un an : la publication, le 4 août 1988, d'une circulaire d'application de l'ordonnance du 1er décembre 1986 concernant l'affichage des prix ; l'engagement des établissements de crédit de publier, dans les guichets, le coût des principales opérations ; la mise au point d'un accord avec les professionnels de santé et des assurances sur l'information du coût des prestations ; en matière de qualité des produits, un progrès important a été accompli avec la reprise des essais comparatifs sur les lieux de vente. Les actions ultérieures que compte mener le Gouvernement, notamment dans le domaine des prestations juridiques, s'inspireront du même souci de satisfaire de manière concrète le besoin d'information du public.

Données clés

Auteur : [M. Lepercq Arnaud](#)

Circonscription : - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12002

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : consommation

Ministère attributaire : consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 avril 1989, page 1853