



Paris, le 25 mai 2011

COMMUNIQUE DE PRESSE

Grande consultation nationale des consommateurs : 56 437 Français donnent de la voix pour un pacte consommériste !

En cette année préélectorale, l'UFC-Que Choisir a voulu prendre le pouls des consommateursⁱ en organisant durant quatre mois une grande consultation sur leurs préoccupations et leurs attentes. Et l'appel a été très largement entendu puisque 56 437 personnes ont répondu à cette consultation pour souligner les symptômes et les maux dont souffrent les consommateurs français :

- Des droits largement bafoués !

L'étude des 56 437 réponses met en évidence le très fort sentiment chez les consommateurs d'une grande insécurité juridique. Ainsi, 79% des personnes consultées estiment que leurs droits ne sont pas respectés contre 19% seulement qui pensent le contraire... Ces tristes résultats se trouvent confortés par la très inquiétante proportion de consommateurs (68%) ayant subi au cours des 12 derniers mois un litige avec un professionnel et ce, quel que soit le secteur ; près d'un quart des enquêtés en ayant même eu plusieurs ! Face à cette impressionnante preuve de litiges massifs dans le domaine de la consommation, la question est de savoir quels secteurs sont les plus problématiques.

- Le podium des secteurs préoccupants : santé, banque, alimentation

Interrogés sur les secteurs dans lesquels ils ont le plus besoin d'être défendus, les Français ont mis en priorité celui de la santé (60%), puis des banques-assurances (58%), suivi de près par l'alimentation (54%). Si l'actualité sanitaire (scandale du Médiateur) explique sans doute que la santé se soit retrouvée championne des préoccupations consuméristes, force est de constater que le domaine bancaire, lui, est un habitué de ce regrettable podium ! Les TIC et l'énergie suivent ensuite de près avec respectivement 49% et 48% des réponses obtenues. Ce classement fait consensus quel que soit l'âge ou la zone de résidence...

- Tarifs exorbitants et informations aux abonnés absents !

Lorsque l'on étudie, tous secteurs confondus, le top 5 des préoccupations des consommateurs, on constate que les niveaux de prix occupent les 3 premières places (tarifs de l'énergie : 87% ; coûts des soins et médicaments 73%, tarifs bancaires 71%) tandis que le déficit termine le quinté (clarté des services bancaires 71% et information sur les couvertures assurance 68%).

- Des consommateurs sans recours !

L'autre grand enseignement de cette consultation tient à l'impossibilité pour les consommateurs de faire valoir leurs droits. En effet, la principale préoccupation des consommateurs dans leurs relations avec les professionnels tient aux recours en cas de problème (57%) – ce qui implique autant la résolution du problème que la difficulté à identifier les voies de recours possible. Cette préoccupation ne trouve à ce jour aucune réponse satisfaisante puisque sur les 37% de consommateurs ayant envisagé une action en justice suite à un litige, 80% d'entre eux ont fini par renoncer faute de temps et de moyens. Ce sentiment confirme le constat récurrent de la part de l'UFC-Que Choisir de l'absence de voie de recours simple et efficace !

- L'appel unanime en faveur de l'action de groupe !

Face à cette impossibilité de faire valoir leurs droits, les consommateurs lancent un appel unanime à la mise en place d'une procédure d'action de groupe comme l'ont déjà instaurée certains de nos voisins européens. 95% des répondants se sont ainsi prononcés en faveur d'une telle réforme. Plus spectaculaire encore, trois quarts l'ont jugée très importante. Voilà donc un chiffre qui balaie d'un revers de main l'objection artificieuse du MEDEF, seul opposant à l'action de groupe, qui allègue de l'absence de demande citoyenne !

Alors que 92% des personnes interrogées affirment que la consommation devra constituer un thème important (dont 45% de très important) des prochaines élections, l'UFC-Que Choisir entreprend l'élaboration d'un pacte consommériste qu'elle soumettra aux candidats aux prochaines élections présidentielles.

ⁱ L'enquête s'est déroulée du 15 décembre 2010 au 15 avril 2011. 56 437 personnes, de tous âges, de toutes conditions, et répartis sur l'ensemble du territoire ont répondu par courrier ou Internet aux huit questions de cette consultation.