



Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir Ile de France

contact@ufcquechoisir-iledefrance.org
www.ufcquechoisir-iledefrance.org

COMMUNIQUÉ DE PRESSE (23 mai 2011)

Grande consultation des consommateurs de la Région: 9 999 franciliens s'expriment pour un pacte consommériste

En cette année préélectorale, l'UFC-Que Choisir a voulu prendre le pouls des consommateurs (*) en organisant durant quatre mois une grande consultation sur leurs préoccupations et leurs attentes. Et l'appel a été très largement entendu puisque en Ile de France 9 999 personnes ont répondu à cette consultation pour souligner les symptômes et les maux dont souffrent les consommateurs franciliens :

- **Des droits largement bafoués !**

L'étude des 9999 réponses met en évidence le très fort sentiment chez les consommateurs d'une grande insécurité juridique. Ainsi, 78% 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 (69%) ayant subi au cours des 12 derniers mois, un litige avec un professionnel et ce, quel que soit le secteur ; 30% 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 quel sont les secteurs les plus problématiques.

- **Le podium des préoccupations : Santé, banque, alimentation**

Interrogés sur les secteurs dans lesquels ils ont le plus besoin d'être défendus, les consommateurs franciliens ont établi le désolant palmarès suivant : santé 60%, banques-assurances 56%, alimentation 55%. Si l'actualité sanitaire (scandale du Médiateur) explique sans doute que la santé se soit retrouvée championne des préoccupations consomméristes, force est de constater que le domaine bancaire, lui, est un habitué de ce regrettable podium ! Les technologies de l'Information et de la communication et l'énergie suivent ensuite de près avec respectivement 50% et 41% des réponses obtenues. Ce classement fait consensus quel que soit l'âge ou la zone de résidence...

- **Tarifs exorbitants et déficit d'informations !**

Lorsque l'on étudie, tous secteurs confondus, le top 5 des préoccupations des consommateurs, on constate que les prix de l'énergie sont en première place (tarifs de l'énergie : 85%), le déficit d'information et les prix alternent ensuite (clarté des services bancaires 71 %, coûts des soins et médicaments 70%, tarifs bancaires 69% et information sur les couvertures assurance 68%).

- **Des consommateurs franciliens sans recours !**

L'autre grand enseignement de cette grande consultation régionale tient à la quasi-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 (58 %) – 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 40 % de consommateurs ayant envisagé une action en justice suite à un litige, 81% 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 grande difficulté 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. 97% des répondants se sont ainsi prononcés en faveur d'une telle réforme. Plus spectaculaire encore, plus des ¾ l'ont jugée très importante. Alors que le MEDEF, principal opposant à l'action de groupe, allègue l'absence de demande citoyenne, voilà donc un chiffre qui balaie cette objection non fondée !

Alors que 91 % des personnes interrogées affirment que la consommation devra constituer un thème important (dont 42% de très important) des prochaines élections, les associations locales membres de l'Union régionale UFC-Que Choisir Ile de France interpellent les parlementaires sur ces résultats pour leur demander ce qu'ils entendent faire pour remédier à ces dysfonctionnements. Elles travaillent également, avec la Fédération, à l'élaboration d'un pacte consommériste qu'elles soumettront aux candidats aux prochaines élections, présidentielle et législatives.

(*) L'enquête s'est déroulée du 15 décembre 2010 au 15 avril 2011, avec la participation de 9999 personnes en Ile de France, de tous âges et de toutes conditions ont répondu par courrier ou Internet aux huit questions de cette consultation ;