



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 101746

Texte de la question

M. Yvan Lachaud attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le message délivré, principalement en période estivale, par la DRCCRF (direction régionale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) sur le contrôle sanitaire et celui des prix concernant les produits de consommation courante. Ce service de l'État incite vivement les consommateurs à contacter un numéro permanent (39.39) pour signaler les infractions constatées dans les commerces. Cette intéressante initiative est malheureusement ternie par le fait que ce numéro coûte 12 centimes d'euro la minute aux consommateurs attentifs, alors que ces derniers rendent un service considérable aux pouvoirs publics, en dénonçant les infractions constatées sur tout le territoire. Il lui demande, par conséquent, s'il envisage à l'avenir de mettre en place un numéro Vert sur cette opération, afin de permettre aux citoyens, même les plus démunis, de dénoncer gratuitement certaines dérives sur la qualité et le prix des produits et des services.

Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), qui compte parmi ses missions la protection des consommateurs, reçoit des appels des consommateurs pour lesquels elle a mis en place une cellule de réponse téléphonique spécialisée. La tarification, fixée à 12 centimes d'euro la minute, est liée à celle du numéro du portail gouvernemental 3939, « Allô service public », géré par la Documentation française, qui répond à toutes les demandes d'information administrative. Les questions les plus spécifiques dans le domaine de la consommation sont renvoyées vers le service « Info service consommation » géré par la DGCCRF avec des agents de la direction spécialisés dans ce domaine. Ce tarif, fixé à 0,12 euro, qui est donc celui du portail général d'« Allo service public », fait partie des plus faibles parmi les tarifs des numéros spéciaux dont le prix est unifié sur l'ensemble du territoire. La durée moyenne des appels étant de trois à quatre minutes, le prix moyen de la communication ne dépasse pas 50 centimes d'euro pour l'appelant, soit un montant raisonnable, équivalent au prix d'un timbre. Cette participation modeste joue aussi un rôle de « ticket modérateur » qui permet d'éviter les appels non justifiés au service. Il n'est pas envisagé de modifier ce dispositif. Il convient d'ajouter que la très large majorité des appels concerne des demandes d'information ou d'orientation, et constituent donc un service rendu aux appelants. Les autres appels, et en particulier les plaintes, ne justifient pas, par leur nombre, la création d'un numéro spécifique alors que le choix d'un numéro unique, facilement mémorisable pour l'ensemble des appels des usagers français, est un facteur important de simplification.

Données clés

Auteur : [M. Yvan Lachaud](#)

Circonscription : Gard (1^{re} circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 101746

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 août 2006, page 8242

Réponse publiée le : 19 septembre 2006, page 9848