



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 112002

### Texte de la question

M. François Sauvadet attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur le respect des droits des consommateurs. Les 4 associations UFC-Que choisir de Bourgogne ont mené une vaste enquête auprès des consommateurs, du 15 décembre 2010 au 15 avril 2011, afin de connaître leurs attentes et leurs préoccupations. 1726 personnes ont répondu à cette consultation. Les résultats montrent un fort sentiment d'insécurité juridique : 80 % des personnes consultées estiment que leurs droits ne sont pas respectés. Ces chiffres sont confortés par une forte proportion de consommateurs (66 %) ayant subi un litige avec un professionnel lors des 12 derniers mois. Parmi les secteurs les plus touchés, les consommateurs de Bourgogne ont indiqué particulièrement la santé (60 %), la banque-assurance (56 %) et l'alimentation (53 %). Les technologies de l'information et le marché de l'énergie suivent avec respectivement 48 % et 52 %. Quant aux préoccupations des consommateurs, le niveau des prix est arrivé en tête des sondés : 90 % des consultés évoquent alors les tarifs de l'énergie, 73 % le coût des soins et des médicaments et 73 % les tarifs bancaires. Le déficit d'information est aussi pointé. Face à ces difficultés, il lui demande de bien vouloir indiquer quelles mesures le Gouvernement compte prendre pour remédier à ces dysfonctionnements.

### Données clés

**Auteur :** [M. François Sauvadet](#)

**Circonscription :** Côte-d'Or (4<sup>e</sup> circonscription) - Nouveau Centre

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 112002

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

**Ministère attributaire :** Commerce, artisanat et consommation

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 28 juin 2011, page 6734

**Question retirée le :** 2 août 2011 (Fin de mandat)