



23 rue Gosselet 59000 LILLE

Grande consultation des consommateurs de la Région :
1927 habitants du Nord – Pas de Calais
donnent de la voix pour un pacte consommériste !

En cette année préélectorale, l'Union Régionale UFC-Que Choisir Nord – Pas de Calais 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 **1927** personnes ont répondu à cette consultation pour souligner les symptômes et les maux dont souffrent les consommateurs de la région.

- Des droits largement bafoués !

L'étude des 1927 réponses met en évidence le très fort sentiment chez les consommateurs d'une grande insécurité juridique. Ainsi, 77% des personnes consultées estiment que leurs droits ne sont pas respectés contre 20% 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 ; plus de 25% 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 sont les secteurs les plus problématiques.

- Le podium des préoccupations : Santé, Banques, Alimentation

Interrogés sur les secteurs dans lesquels ils ont le plus besoin d'être défendus, les nordistes ont établi le désolant palmarès suivant : santé 61%, banques -assurances 57%, alimentation 53% . 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 ! L'énergie et les TIC suivent ensuite de près avec respectivement 52% et 47% 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 des prix trident les 3 premières places (tarifs de l'énergie : 90% ; coûts des soins et médicaments 76%, tarifs bancaires 69%) tandis que le déficit termine-le quinté (clarté des services bancaires 70% et information sur les couvertures assurance 68%).

- **Des consommateurs sans recours !**

L'autre grand enseignement de cette grande consultation régionale 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 (59%) – 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 35% de consommateurs ayant envisagé une action en justice suite à un litige, 77% 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, **75%** l'ont jugé très importante. Alors que le MEDEF, seul opposant à l'action de groupe, allègue de l'absence de demande citoyenne, voilà donc un chiffre qui balaie d'un revers de main cette objection artificieuse !

Alors que 92% des personnes interrogées affirment que la consommation devra constituer un thème important (dont 47% de très important) des prochaines élections, l'Union Régionale UFC-Que Choisir Nord – Pas de Calais interpelle les parlementaires sur ces résultats pour leur demander ce qu'ils entendent faire pour remédier à ces dysfonctionnements. Elle travaille également, avec la Fédération, à l'élaboration d'un pacte consumériste qu'elle soumettra aux candidats aux prochaines élections, présidentielles et législatives.

Contact Presse : Robert Bréhon 03 20 85 14 66

