



# COMMUNIQUE DE PRESSE

Strasbourg, le 24 mai 2011

## **Grande consultation des consommateurs :** **Les Alsaciens donnent de la voix pour un pacte consumériste !**

En cette année préélectorale, l'Union Régionale UFC-Que Choisir Alsace a voulu prendre le pouls des consommateurs<sup>i</sup> en organisant durant quatre mois une grande consultation sur leurs préoccupations et leurs attentes. Et l'appel a été très largement entendu puisque 1039 personnes ont répondu à cette consultation pour souligner les symptômes et les maux dont souffrent les consommateurs Alsaciens :

### **- Des droits largement bafoués !**

L'étude des 1039 réponses met en évidence le très fort sentiment chez les consommateurs d'une grande insécurité juridique. Ainsi, 75% des personnes consultées estiment que leurs droits ne sont pas respectés contre 24% seulement qui pensent le contraire... Ces tristes résultats se trouvent confortés par la très inquiétante proportion de consommateurs (66%) ayant subi au cours des 12 derniers mois, un litige avec un professionnel et ce, quel que soit le secteur ; 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 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 Alsaciens ont établi le désolant palmarès suivant : santé (59%), banques-assurances (59%), alimentation (58%). 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 50% 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 Alsaciens, on constate que le sujet des tarifs de l'énergie occupe assez nettement la première place (85%), viennent ensuite la clarté des services bancaires (76%), le coût des soins et médicaments (73%) et les tarifs bancaires (73%), tandis que le déficit d'information sur les couvertures assurance (69%) complète ce quinté.

### **- Des consommateurs Alsaciens 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 (56%) – 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 33% de consommateurs ayant envisagé une action en justice suite à un litige, 82% 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. 96% des répondants se sont ainsi prononcés en faveur d'une telle réforme. Plus spectaculaire encore, trois quart 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 93% des personnes interrogées affirment que la consommation devra constituer un thème important (dont 43% de très important) des prochaines élections, l'Union régionale UFC-Que Choisir 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 consommériste qu'elle soumettra aux candidats aux prochaines élections, présidentielles et législatives.

**CONTACT PRESSE :**

Geoffrey SCHLOSSER - 09 81 75 54 03

**UFC Que Choisir du Bas-Rhin**

1a Place des Orphelins  
67000 Strasbourg  
com@ufc-quechoisir67.org

---

<sup>i</sup> L'enquête s'est déroulée du 15 décembre 2010 au 15 avril 2011. 1039 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 ;