

Journée mondiale  
des consommateurs

15 MARS 2015



# Grande consultation nationale des consommateurs.

## Exprimez votre **Quotient Consomériste** !

L'UFC-Que Choisir renouvelle sa grande consultation nationale auprès des consommateurs.

En 2011, ce sont plus de 50 000 consommateurs qui nous ont fait connaître leurs préoccupations. À votre tour, répondez pour nous permettre d'orienter nos actions au plus près de vos attentes ! Pour participer, complétez ce questionnaire jusqu'au **12 avril 2015** et adressez-le :

- dans une enveloppe affranchie au tarif en vigueur à l'UFC-Que Choisir, Grande Consultation Nationale, 233 boulevard Voltaire, 75011 Paris ;
- au siège d'une association locale UFC-Que Choisir *BP 26 où la MOUT*  
(adresses sur [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org), rubrique « Où s'adresser en cas de litige ? »).

Nous vous remercions par avance de votre participation.

### Q1 Avez-vous le sentiment que vos droits de consommateur sont respectés ?

- Oui, tout à fait     Oui, plutôt     Non, plutôt pas     Non, pas du tout

### Q2 En tant que consommateur, quels sont vos principaux sujets de préoccupation dans les secteurs suivants : (cochez trois réponses maximum par secteur)

#### Internet et téléphonie

- Le respect de ma vie privée
- La complexité de l'univers numérique
- La clarté des offres
- La résolution des litiges avec les opérateurs
- Le coût des offres
- Le respect des engagements qualité

#### Le logement et l'immobilier

- L'accès au logement (prix, offre)
- Les travaux de construction ou de rénovation
- Les relations locataire/propriétaire
- Les relations avec les syndicats
- La sécurisation de mon logement

#### Les produits alimentaires

- La sécurité et l'hygiène
- L'information sur les emballages
- Identifier les aliments les moins gras, sucrés ou salés
- Le prix des aliments
- La diversité des commerces (grande distribution, commerces de proximité...)
- La traçabilité des aliments (origine des ingrédients, mode de fabrication, bio, sans OGM)

#### L'énergie

- Les tarifs (électricité, gaz, carburants)
- Les erreurs de facturation
- L'accès aux énergies renouvelables
- Diminuer ma consommation d'énergie
- La qualité et la sécurité d'approvisionnement (électricité, gaz)

#### La santé

- Le coût des soins et médicaments non remboursés
- L'accès aux soins (rendez-vous, distances)
- La qualité de l'information donnée aux patients
- Le choix d'une complémentaire santé (offre, prix)
- L'impact de mon mode de vie sur ma santé

#### La banque

- La clarté des frais et services bancaires
- Le montant des tarifs et frais bancaires
- Les démarches pour changer de banque
- L'accès et le coût des crédits
- Les relations avec mon conseiller
- La sécurité des moyens de paiement

#### Les assurances

- S'assurer aux meilleures conditions et au meilleur prix
- L'information sur mes couvertures et mes exclusions
- L'accompagnement en cas de sinistre
- Le refus de prise en charge
- Les démarches pour changer d'assurance
- Les résiliations du fait de l'assureur

#### L'environnement

- L'impact de ma consommation sur l'environnement
- La pollution de l'eau
- La pollution de l'air (transport, industrie)
- L'offre de transports en commun
- Une agriculture respectueuse de l'environnement
- Les déchets (quantité, recyclage)

#### Les services postaux

- Le maintien d'une distribution du courrier 6 jours sur 7
- La préservation d'un service de distribution du courrier en J+1 (lettre prioritaire)
- Le prix des timbres
- La proximité avec un point de contact de La Poste
- Le respect des délais de distribution des colis

Suite au verso ▶

