

Organisation de l'État et des services publics

Protection du consommateur

Dispositif

La direction départementale de la protection des populations, de par ses missions de contrôles et d'inspections en matière de qualité et de sécurité des produits et des services, ainsi que de respect des règles applicables aux consommateurs en matière commerciale, participe à la protection du citoyen consommateur. La DDPP reçoit également les signalements/plaintes des consommateurs, participe à la résolution des litiges et diligente des contrôles afin de faire cesser les pratiques non conformes à la réglementation.

Mise en œuvre, Acteurs

La DDPP est une administration de terrain, qui mène chaque année quelques 1.700 contrôles et inspections dans ses domaines de compétences (élevage, abattage, production et distribution – produits alimentaires et non alimentaires, prestations de services aux consommateurs). La DDPP procède également à des prélèvements (environ 400) afin de prévenir d'éventuelles non conformités et de détecter des produits, alimentaires et non alimentaires, ne respectant les normes fixées et/ou potentiellement dangereux pour le consommateur. La DDPP reçoit également, trois demi-journées par semaine, les consommateurs afin de les guider dans la résolution de leurs litiges.

Exemple illustratif :

En 2018, 650 réclamations ont été reçues par la DDPP dans le domaine de la consommation : environ 600 ont été formulées par des consommateurs, et une cinquantaine par des professionnels. Environ 460 contacts ont été pris lors des permanences d'accueil (soit accueil physique, soit accueil téléphonique). Les secteurs concernés par ces réclamations sont répertoriés (notamment immobilier et logement – services d'installation, d'entretien et de réparation, rénovation de l'habitat, voitures d'occasion...) et permettent un ciblage des contrôles pour les services d'enquêtes. Certains dossiers importants, avec des suites pénales, trouvent leur origine dans ces plaintes.

Contact / Se renseigner / En savoir plus

DDPP- Cité administrative du Cluzel - 61 avenue de Grammont - BP 12023 -
37020 TOURS Cedex 1 - 02.47.31.11.11 -

ddpp@indre-et-loire.gouv.fr

Bureaux ouverts au public du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h