

Publication du bilan 2011 du Baromètre des Réclamations

Frédéric LEFEBVRE a présenté le 14 février 2012 les résultats 2011 du Baromètre des Réclamations qui recense les réclamations adressées à la DGCCRF par les consommateurs.

En 2011, la DGCCRF a enregistré 90 125 réclamations de consommateurs, contre 92 253 en 2010, soit un nombre de réclamations en baisse de 2,3%, et de 18% par rapport à 2009.

Cette baisse témoigne de l'action résolue de l'Etat pour renforcer la protection des consommateurs et inciter les représentants des professionnels à améliorer la gestion de la relation avec leurs clients.

La baisse du nombre de réclamations s'explique également par le développement de dispositifs de médiation efficaces.

Le baromètre 2011 montre que, comme en 2010, 4 secteurs concentrent plus de 70% des réclamations des consommateurs :

- **la commercialisation des produits non alimentaires** (notamment vente à distance et commerce électronique),
- **la communication-téléphonie,**
- **les travaux et réparations à domicile,**
- **le secteur transports/véhicules.**

La répartition des plaintes entre les différents secteurs reste globalement inchangée en 2011.

Frédéric LEFEBVRE s'est félicité des résultats 2011 : « *Je me réjouis de la baisse continue depuis deux ans des réclamations des consommateurs, signe que les travaux du Gouvernement pour plus de transparence et plus de concurrence portent leurs fruits. Je tiens également à saluer les gains de productivité de la DGCCRF et l'efficacité accrue de leurs contrôles, comme en témoigne l'augmentation du nombre de suites données. Ma priorité n'a jamais été une action quantitative mais qualitative au service des consommateurs.* »

(Extrait de la conférence de presse de Frédéric Lefebvre le 14 février 2012 à Bercy)

Sur **90125** réclamations, **4** secteurs concentrent plus de **70%** des réclamations des consommateurs



