

BILAN DE L'ANNEE 2022

La DGCCRF répond aux sollicitations des consommateurs souhaitant s'informer sur leurs droits ou obtenir une aide pour régler un litige avec un professionnel. Les consommateurs peuvent notamment écrire à « DGCCRF-RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex 9 », téléphoner au 0809 540 550 ou se rendre sur la plateforme SignalConso et poser leurs questions.

SignalConso, désormais point d'entrée unique des consommateurs souhaitant solliciter la DGCCRF par la voie électronique, permet aussi à ceux-ci de signaler leurs problèmes de consommation à l'entreprise concernée, en toute transparence avec la DGCCRF, en vue d'une résolution amiable.

Ce bilan présente, pour l'année 2022, les principaux résultats de l'analyse :

- de la base de données des réclamations de consommateurs enregistrées par les agents de la DGCCRF, quelle que soit la suite réservée à ces réclamations,
- des signalements déposés par les consommateurs sur la plateforme SignalConso.

Outre l'information du grand public, ce bilan permet à la DGCCRF de disposer de données précises sur les préoccupations des consommateurs et oriente ses décisions en matière d'information des consommateurs, d'accompagnement des entreprises et contribue à son analyse de risques en vue de la définition de ses projets d'enquêtes ; il lui permet également d'évaluer l'efficacité des enquêtes passées.

En 2022, la DGCCRF a enregistré 63 158 réclamations de consommateurs, soit une hausse **de 0,3 %** par rapport à 2021 (62 978 réclamations). L'essentiel des réclamations (94 %) se fait via les courriers électroniques et les appels téléphoniques.

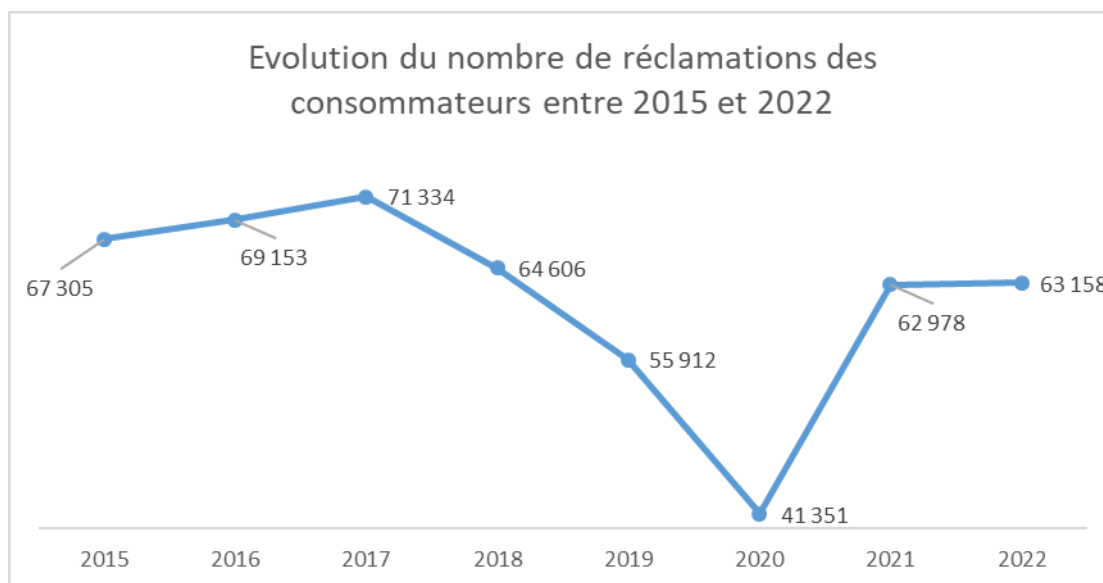
En 2022, **RéponseConso** a assuré l'enregistrement et le traitement de **90 % des réclamations des consommateurs**. Sur les 57 117 réclamations prises en charges par RéponseConso en 2022, 2 567 ont été reçues sous format papier, 30 767 ont été reçues sous forme d'appels téléphoniques et 23 783 ont été reçues par voie électronique. En 2022, 52% de ces dernières provenaient de la plateforme SignalConso.

Les **réclamations** sont des saisines de la DGCCRF sur un problème de consommation afin d'obtenir de sa part une réponse informant les consommateurs de leurs droits et les orientant vers les voies d'action disponibles pour la résolution de leur litige.

Il est possible de contacter la DGCCRF par un appel téléphonique, via la plateforme SignalConso ou par l'envoi d'un courrier (papier ou électronique)

Les **réclamations** se distinguent des **signalements** saisis sur SignalConso, qui sont adressés à l'entreprise concernée en vue d'une résolution directe du litige.

Dans les deux cas, si le signalement ou la réclamation révèle une atteinte potentielle au droit de la consommation, la DGCCRF peut décider d'enquêter en vue de mettre un terme à la pratique et de la sanctionner.



En 2022, on observe une **forte hausse** des réclamations à l'encontre des **restaurateurs** (+86 %), des **réparateurs d'automobiles, motos, bateaux etc.** (+77 %), des **chaînes de télévision** (+70 %) et des **grandes et moyennes surfaces à dominante alimentaire** (+51 %).

En annexe sont précisées, pour chacun des 12 secteurs, les 4 pratiques qui cumulent le plus de réclamations (pages 13 à 24).

Enfin, une présentation des signalements déposés sur SignalConso est faite page 10.

1 – Accueil du public et courriers

Pour les consommateurs, il est possible de contacter la DGCCRF par un appel téléphonique, via la plateforme SignalConso ou par l'envoi d'un courrier (papier ou électronique).

Entre 2021 et 2022, on assiste à une baisse du nombre de personnes se déplaçant dans les locaux des DDI¹ (-64,9 %) ainsi qu'au nombre de courriers électroniques (-17,8 %). A l'inverse, on observe une hausse des courriers au format papier (+13,6 %) et des contacts téléphoniques (+23,2 %)².

En 2022, l'essentiel des réclamations se fait par voie électronique et par les appels téléphoniques (cf. tableau des évolutions ci-dessous).

Origines et évolution du nombre de réclamations recensées depuis 2015

Type de contact	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Var*	part en 2022
Physique	3 340	3 288	3 168	2 693	2 584	675	245	86	-64,9%	0,1%
Téléphonique	24 078	22 303	21 147	18 374	18 040	9 088	25 565	31 496	23,2%	49,9%
Electronique	22 831	27 947	33 551	32 120	26 523	26 366	33 862	27 821	-17,8%	44,0%
Papier	17 056	15 615	13 468	11 419	8 765	5 222	3 306	3 755	13,6%	5,9%
TOTAL	67 305	69 153	71 334	64 606	55 912	41 351	62 978	63 158	0,3%	100,0%

* Variation 2022 par rapport à 2021

¹ Ceux-ci devraient avoir totalement disparu en 2023.

² RéponseConso a reçu 30 767 appels téléphoniques en 2022 là où le centre national des appels n'en avait reçu que 1 562 en 2020.

2 – Réclamations par secteurs

Par grands secteurs

Entre 2021 et 2022, on observe une forte hausse des réclamations, d'une part dans le secteur de l'eau, énergie, assainissement (+50 %), et d'autre part dans le secteur des produits alimentaires (+33 %).

Répartition des réclamations des consommateurs

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Var*
Produits alimentaires	4 251	4 191	4 262	4 784	4 213	2 708	3 458	4 602	33%
Produits non alimentaires	19 981	20 878	19 968	17 703	15 535	12 599	19 899	17 679	-11%
Immobilier, Logement, BTP	12 833	13 416	13 818	12 275	11 597	6 851	11 453	11 912	4%
Eau, Energie, Assainissement	1 488	1 492	2 323	2 919	2 607	1 930	2 108	3 153	50%
Transport	3 842	3 682	4 065	3 656	3 060	2 722	3 754	4 372	16%
Banque, Finance	2 492	2 190	2 353	1 959	1 727	1 162	1 903	2 080	9%
Assurance	2 312	2 300	2 468	2 935	2 786	2 408	3 133	3 175	1%
Communication, Téléphone	9 398	10 120	9 805	6 869	4 699	2 927	4 889	3 744	-23%
Tourisme	3 707	3 005	3 261	2 728	2 526	3 010	3 204	3 413	7%
Spectacles, Culture, Loisirs-Jeux	1 230	1 326	1 651	1 358	965	724	1 083	957	-12%
Santé	619	672	650	584	609	678	848	987	16%
Services à la personne	531	519	601	508	438	344	567	569	0%
Services divers	4 136	4 764	5 477	5 617	4 598	2 868	4 926	5 085	3%
Associations, Administrations	479	592	627	708	552	420	764	643	-16%
Non précisé	6	6	5	3			989	787	-20%
Total	67 305	69 153	71 334	64 606	55 912	41 351	62 978	63 158	

*Variation 2022 par rapport à 2021

Par secteurs détaillés

Le tableau ci-dessous liste les sous-secteurs qui ont fait l'objet du plus grand nombre de réclamations en 2022 et en jaune quand la hausse entre 2021 et 2022 est supérieure à 50 %.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Var*
Services d'installation, entretien, réparation	8 419	8 795	9 446	8 175	7 543	4 332	7 128	7 689	8%
Voitures d'occasion	3 110	3 117	3 196	2 862	2 547	1 500	3 470	3 961	14%
Assurances, santé, accidents et autres	1 648	1 643	1 746	2 160	2 087	1 968	2 471	2 627	6%
Téléphone mobile	3 460	4 535	4 023	2 575	1 599	1 005	2 325	1 464	-37%
Meubles	2 406	2 408	2 471	2 016	2 109	1 463	2 034	1 555	-24%
Services de transport	1 160	992	1 206	1 203	1 056	1 439	1 909	1 851	-3%
Tourisme, vacances	1 929	1 467	1 560	1 271	1 168	1 947	1 892	1 538	-19%
Energie	1 231	1 175	2 040	2 660	2 425	1 805	1 877	2 897	54%
Services associés aux véhicules	2 682	2 690	2 859	2 453	2 004	1 283	1 844	2 521	37%
Services d'assistance et d'intermédiaire	1 939	2 157	2 172	2 555	1 914	1 199	1 726	1 868	8%
Articles d'habillement (y compris sur mesure) et chaussures	2 320	2 415	2 186	1 861	1 780	1 409	1 715	1 484	-13%
Rénovation (hors travaux de rénovation énergétique)	916	1 023	993	964	1 334	766	1 565	1 634	4%
Offres combinées (triple play)	1 962	2 535	2 917	2 277	1 852	1 170	1 386	923	-33%
Articles des tic	1 813	2 718	2 091	1 618	1 502	940	1 352	1 103	-18%
Gros appareils ménagers	1 278	1 303	1 090	867	766	569	1 323	1 111	-16%
Hôtellerie, restauration	1 778	1 538	1 701	1 457	1 358	1 063	1 308	1 875	43%
Articles d'entretien et d'amélioration du logement	835	708	724	569	470	556	859	710	-17%
Services de comptes de paiement et de paiement	623	638	736	651	613	511	771	953	24%
Services d'enseignement	388	438	441	417	598	313	753	784	4%
Location de biens immobiliers	1 179	1 123	1 040	1 005	816	538	743	636	-14%
Articles de loisirs	770	725	716	663	513	530	733	478	-35%
Vente de terrains et de biens immobiliers	1 068	1 134	750	664	636	463	705	714	1%
Prestations administratives	423	525	561	642	503	389	674	557	-17%
Pièces de rechange et accessoires pour véhicules et autres moyens de transport à usage privé	670	605	624	728	486	601	661	494	-25%
Articles électroniques	922	1 004	873	832	632	454	628	569	-9%
Services postaux et de messagerie	251	253	334	349	313	311	618	453	-27%
Voitures neuves	519	564	545	479	454	276	577	698	21%
Viandes	754	753	718	736	623	379	571	792	39%
Pratiques de sport, loisirs	426	379	472	360	303	290	559	427	-24%
Gestion d'immeubles	494	488	571	523	454	267	541	566	5%
Assurances, habitations et biens	349	358	418	522	497	288	501	368	-27%
Fruits légumes	512	525	532	626	565	452	480	546	14%
Pains céréales	497	564	499	607	507	462	457	446	-2%
Services de télévision	601	527	603	597	461	284	454	719	58%
Petits appareils ménagers	659	575	469	417	401	344	452	284	-37%
Animaux de compagnie et articles connexes	269	322	242	284	190	221	420	449	7%

*Variation 2022 par rapport à 2021

3 – Réclamations par pratique et secteur combinés

Le tableau ci-dessous présente, pour certains produits/services, les pratiques qui font l'objet du plus grand nombre de réclamations.

Répartition des réclamations des consommateurs par pratique et secteur combinés

secteur	pratique	2022
Voitures d'occasion	Non-respect de la garantie légale de conformité	837
Voitures d'occasion	Pratique commerciale trompeuse	377
Voitures d'occasion	Tromperie à l'égard des consommateurs	311
Voitures d'occasion	Non-respect de la garantie légale des vices cachés	257
Voitures d'occasion	Malfaçon, mauvaise exécution du service	157
Voitures d'occasion	Escroquerie	137
Autres assurances (ex: tel portables, cartes de crédit...)	Pratique commerciale trompeuse	512
Autres assurances (ex: tel portables, cartes de crédit...)	Non prise en compte des demandes de résiliation	223
Autres assurances (ex: tel portables, cartes de crédit...)	Remise en cause de l'existence d'un contrat (nullité)	132
Autres assurances (ex: tel portables, cartes de crédit...)	Refus de remboursement en cas d'annulation	117
Pompes à chaleur	Pratique commerciale trompeuse	457
Pompes à chaleur	Démarchage à domicile ou téléphonique	191
Transports aériens	Refus de remboursement en cas d'annulation	339
Transports aériens	Non-respect du délai de remboursement	160
Panneaux solaires	Pratique commerciale trompeuse	293
Panneaux solaires	Démarchage à domicile ou téléphonique	142
Téléphone mobile	Contestation du prix ou du montant de la facture	271
Téléphone mobile	Modification unilatérale de clause contractuelle ou adjonction d'options sans information préalable	119
Réparation de véhicules	Malfaçon, mauvaise exécution du service	263
Fourniture d'électricité	Contestation du prix ou du montant de la facture	262
Fourniture d'électricité	Démarchage à domicile ou téléphonique	157
Fourniture d'électricité	Pratique commerciale trompeuse	153
Rénovation	Pratique commerciale trompeuse	250
Rénovation	Démarchage à domicile ou téléphonique	175
Lits, canapés, divans, tables, chaises, buffets, commodes et étagères	Non-respect de la garantie légale de conformité	242
Restauration traditionnelle	Règles générales d'hygiène des établissements	224
Restauration traditionnelle	Règles générales d'hygiène des denrées	182
Démarches administratives	Pratique commerciale trompeuse	214
Insertion (annuaires, sites Internet...)	Pratique commerciale trompeuse	135
Voyages à forfait	Refus de remboursement en cas d'annulation	134
Carburants (gasoil, essence, GPL, carburant)	Défaut d'information du consommateur sur les prix	128
Location de véhicules (voitures, motos, camionnettes, caravanes, bicyclettes, bateaux... y compris en autopartage)	Contestation du prix ou du montant de la facture	124
Services de télévision	Non prise en compte des demandes de résiliation	118
Offres combinées (triple play)	Contestation du prix ou du montant de la facture	118
Restauration rapide	Règles générales d'hygiène des denrées	117
Plomberie	Absence ou non-conformité des devis (dépannage, bâtiment, électroménager)	114

4 – Réclamations par méthode de vente

En 2022, les réclamations faisant suite à des achats en magasin et à distance sur Internet représentent 3/5^{ème} du total.

Répartition des réclamations des consommateurs par méthode de vente

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Var*	part en 2022
En magasin ou au lieu habituel d'activité	24 975	23 803	21 752	18 634	12 443	19 868	23 100	16,3%	37%
A distance sur Internet	17 216	17 912	15 692	13 275	13 317	20 005	15 660	-21,7%	25%
A distance hors Internet	7 371	7 736	6 994	5 806	3 306	4 511	4 567	1,2%	7%
En foire ou salon	641	801	571	509	180	181	400	121,0%	1%
Auprès d'un démarcheur	6 894	8 022	8 336	6 463	4 219	5 085	5 539	8,9%	9%
Autres modalités	4 703	3 767	2 569	3 236	1 849	2 172	2 506	15,4%	4%
A distance sur téléphone mobile	631	674	626	560	311	643	619	-3,7%	1%
Non précisé	6 722	8 619	8 066	7 429	5 726	10 513	10 767	2,4%	17%
TOTAL	69 153	71 334	64 606	55 912	41 351	62 978	63 158	0,3%	100%

* Variation 2022 par rapport à 2021

5 – Réclamations par opérateur

Le tableau ci-dessous liste les opérateurs qui ont fait l'objet du plus grand nombre de réclamations en 2021, en jaune quand la hausse entre 2021 et 2022 est supérieure à 50 %.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Var*
Dépanneurs, réparateurs, installateurs, bâtiment et maison	8 625	9 301	9 938	8 671	8 108	4 697	7 916	8 586	8%
Commerce spécialisé non alimentaire	12 973	12 259	12 089	10 617	9 285	6 482	8 736	7 907	-9%
Vendeurs de véhicules d'occasion	1 701	1 576	1 724	1 577	1 403	873	1 878	2 608	39%
Grandes et moyennes surfaces à dominante alimentaire	2 082	2 626	2 010	2 326	1 962	1 265	1 662	2 517	51%
Revendeurs hors magasin	1 795	1 983	2 453	2 224	1 896	2 510	3 092	2 270	-27%
Sociétés, compagnies d'assurances	1 055	1 125	1 348	959	951	866	2 215	2 252	2%
Restaurateurs	1 151	1 034	1 135	1 092	1 055	686	771	1 435	86%
Distribution d'électricité	471	477	1 154	1 808	1 611	1 010	1 275	1 405	10%
Opérateurs de téléphonie	2 826	3 715	3 836	2 358	1 863	1 141	1 579	1 355	-14%
Particuliers	1 685	1 626	1 473	1 121	802	684	1 715	1 339	-22%
Agences de voyages	1 283	862	873	614	745	1 664	1 647	1 282	-22%
Réparateurs (autos, motos, bateaux...)	746	766	896	753	588	419	689	1 220	77%
Banques	1 387	1 283	1 327	1 095	1 010	735	1 004	1 211	21%
Concessionnaires	993	1 084	1 077	949	965	511	1 117	1 209	8%
Agences immobilières	1 716	1 665	1 299	1 390	1 122	785	1 016	1 012	0%
Intermédiaires "achat-vente-location" ; couponing	619	872	947	799	568	403	607	790	30%
Métiers de bouche : caviste, boulanger, boucher, charcutier, pâtissier, poissonnier, primeur, fromager, chocolatier, confiseur	828	829	789	832	713	616	673	737	10%
Entreprises multiservices	255	358	305	303	331	155	627	727	16%
Transporteurs aériens	263	228	360	368	262	536	724	686	-5%
Chaînes de télévision	352	327	400	432	331	236	388	660	70%
Opérateurs de téléphonie mobile	1 691	1 816	1 686	1 159	719	489	1 372	656	-52%
Auto-écoles	760	860	860	621	409	216	506	643	27%
Commerces d'alimentation générale	517	506	506	609	526	345	487	631	30%
Insertion (annuaires, sites Internet,...)	997	846	855	1 137	767	449	868	607	-30%
Administrations ou collectivités publiques	244	269	281	292	351	285	724	589	-19%
Grandes et moyennes surfaces à dominante non alimentaire	720	755	712	747	583	437	607	569	-6%

* Variation 2022 par rapport à 2021

6 – Réclamations par entité réceptrice

En 2022, RéponseConso a assuré l'enregistrement de 90 % des réclamations des consommateurs.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ReponseConso							41 555	57 117
DDPP75-PARIS	5 871	6 033	6 605	6 274	6 216	4 482	2 948	499
DDPP33-GIRONDE	3 442	3 098	2 887	2 475	2 000	1 907	665	369
DDPP92-HAUTS-DE-SEINE	2 923	3 280	4 256	3 987	3 217	2 900	2 129	369
DDPP13-BOUCHES-DU-RHONE	1 384	1 361	1 145	958	1 185	727	511	254
DDPP35-ILLE-ET-VILAINE	722	921	1 013	976	1 063	957	625	248
DDPP38-ISERE	744	962	805	739	556	481	265	238
DDPP14-CALVADOS	785	816	836	729	636	748	566	207
DDPP69-RHONE	1 792	1 371	1 595	1 522	1 124	422	155	174
DDPP94-VAL-DE-MARNE	1 938	2 142	1 794	1 715	1 264	1 340	1 068	172
DDPP29-FINISTERE	868	902	1 048	995	1 028	900	446	171
DDPP78-YVELINES	1 516	1 427	1 416	1 877	1 866	1 540	1 130	167
DDPP56-MORBIHAN	714	768	862	481	335	532	487	157
DDPP34-HERAULT	568	612	1 276	808	640	458	732	135
DDPP83-VAR	877	1 008	984	893	743	655	574	123
DDPP31-HAUTE-GARONNE	1 314	1 526	1 691	1 493	1 284	727	246	109
DDPP59-NORD	1 936	2 350	2 467	2 213	1 946	929	182	103
DDPP71-SAONE-ET-LOIRE	267	282	288	374	283	349	174	102
DDPP77-SEINE-ET-MARNE	719	849	879	888	951	972	620	101
DDETSPP10-AUBE	86	282	373	422	233	150	68	100
DDPP91-ESSONNE	1 221	1 747	1 448	1 460	1 359	1 213	664	96
DDETSPP41-LOIR-ET-CHER	187	225	216	170	185	78	118	85
DDPP50-MANCHE	232	337	464	449	397	236	258	81
DDPP85-VENDEE	521	575	678	615	768	304	106	80
DDPP95-VAL-D'OISE	869	1 131	968	986	858	669	217	80
DDETSPP58-NIEVRE	72	69	80	56	28	12	74	78
DRIEETS75-PARIS	199	309	432	835	856	1 043	728	77
DDPP80-SOMME	339	387	410	377	160	153	92	75
DDPP62-PAS-DE-CALAIS	646	669	716	616	701	394	20	71
DDPP57-MOSELLE	858	865	877	892	675	316	17	62
DDPP06-ALPES-MARITIMES	1 452	1 402	1 525	1 443	1 178	803	212	60

7 – Signalements : bilan de l'année 2022

La plateforme SignalConso a été lancée au niveau national en février 2020. Elle permet aux consommateurs de signaler leurs problèmes de consommation à l'entreprise concernée et à l'administration sur le site <https://signal.conso.gouv.fr/>

Ils signalent leur problème en choisissant une catégorie et en répondant à quelques questions. Selon la nature du problème signalé, SignalConso les conseille sur les démarches à faire en plus de leur signalement le cas échéant. Le site leur donne également des informations sur leurs droits en tant que consommateur.

SignalConso contacte ensuite l'entreprise afin de l'informer du signalement. L'entreprise peut décider de corriger le problème auquel cas le consommateur sera informé par un email de SignalConso. Si le consommateur a choisi de transmettre ses coordonnées à l'entreprise, celle-ci pourra le recontacter directement.

L'ensemble des signalements est accessible aux agents de la DGCCRF. Les signalements multiples à l'encontre d'une même entreprise et ceux laissant soupçonner une atteinte grave au droit de la consommation peuvent donner lieu à une enquête de la DGCCRF.

En 2022, SignalConso a recueilli 204 145 signalements dont 91 151 concernaient des pratiques sur internet.

Les thématiques signalées sont les suivantes :

Catégorie	Nombre de signalements 2021	Nombre de signalements 2022
Achat (Magasin ou Internet)	45 805	82 991
Animaux	448	495
Banque / Assurance / Mutuelle	5 132	7 582
Café / Restaurant	3 572	7 696
COVID-19 (coronavirus)	3 115	473
Démarchage abusif	43 773	47 624
Démarches administratives	1 556	1 929
Eau / Gaz / Electricité	2 249	3 101
Immobilier	2 029	3 149
Internet (hors achats)	314	1 687
Intoxication alimentaire, retraits/rappels	553	1 508
Secteur de la santé	763	1 040
Services aux particuliers	2 623	3 791
Téléphonie / Fournisseur d'accès internet / médias	10 238	9 562
Travaux / Rénovation	3 816	10 686
Voiture / Véhicule / Vélo	2 841	5 098
Voyage / Loisirs	19 763	15 733
Total	148 590	204 145

ANNEXE : fiches sectorielles du baromètre des réclamations

Les douze principaux secteurs du baromètre des réclamations sont analysés un peu plus en détail dans les fiches en annexe, selon la liste suivante :

[Fiche 1 : secteur « produits alimentaires »](#)

[Fiche 2 : secteur « produits non-alimentaires »](#)

[Fiche 3 : secteur « immobilier, logement, BTP »](#)

[Fiche 4 : secteur « énergie, eau, assainissement »](#)

[Fiche 5 : secteur « transport »](#)

[Fiche 6 : secteur « finances, banques »](#)

[Fiche 7 : secteur « assurance »](#)

[Fiche 8 : secteur « communication-téléphonie »](#)

[Fiche 9 : secteur « tourisme »](#)

[Fiche 10 : secteur « spectacles, culture, loisirs et jeux »](#)

[Fiche 11 : secteur « santé »](#)

[Fiche 12 : secteur « services à la personne »](#)

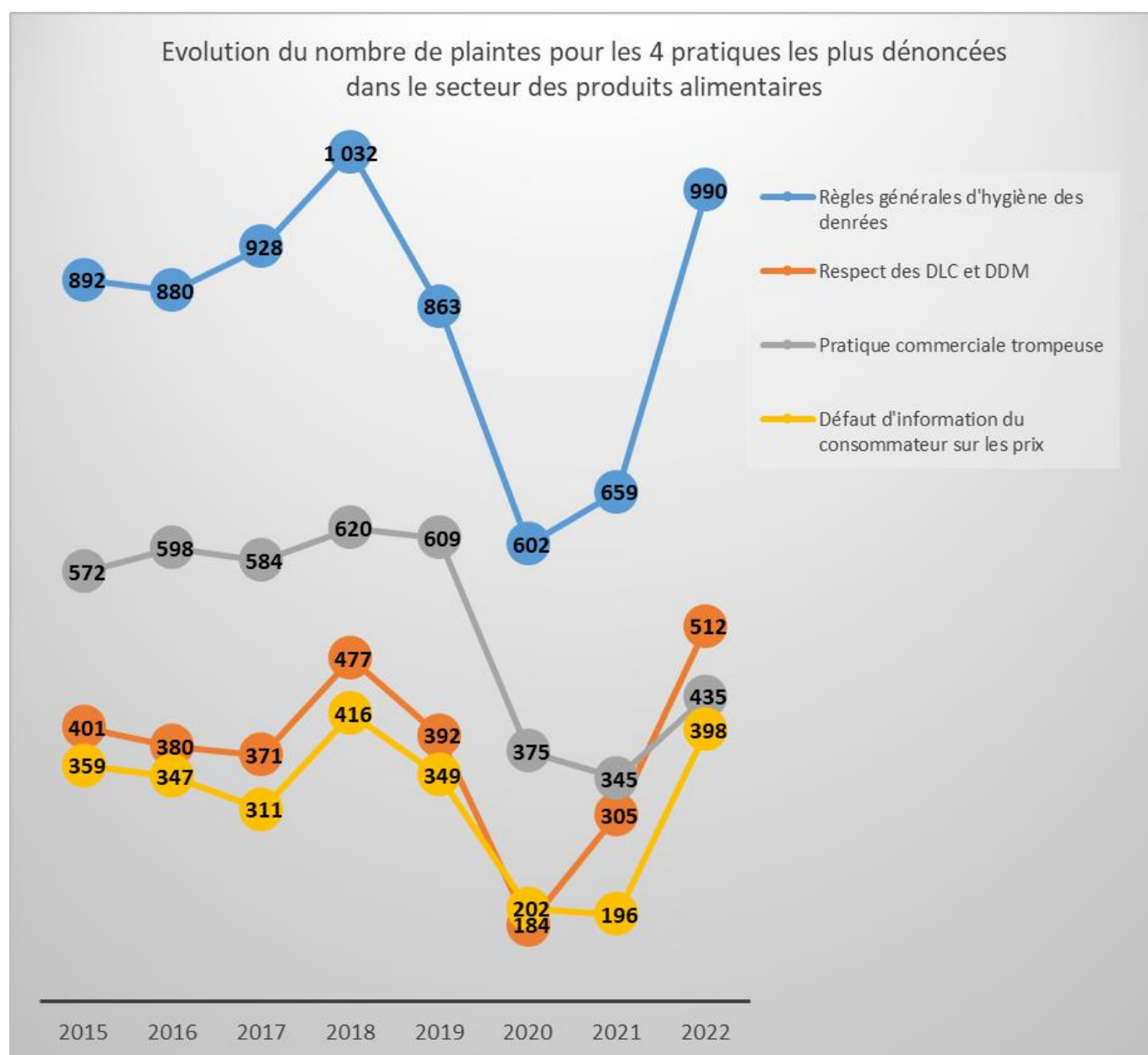
FICHE 1

Secteur des produits alimentaires

Le nombre total de réclamations enregistrées pour le secteur des produits alimentaires en 2022 est en hausse (+33 %) par rapport à 2021 (4 602 contre 3 458).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les suivantes :

- 1) règles générales d'hygiène des denrées : en hausse de 20 % (990 contre 659), soit 22 % du total ;
- 2) respect des DLC (date limite de consommation) et DDM (date de durabilité minimale) : en hausse de 68 % (512 contre 305), soit 11 % du total ;
- 3) pratiques commerciales trompeuses : en hausse de 26 % (435 contre 345), soit 9 % du total ;
- 4) défaut d'information du consommateur sur les prix : en hausse de 103 % (398 contre 196), soit 9 % du total.



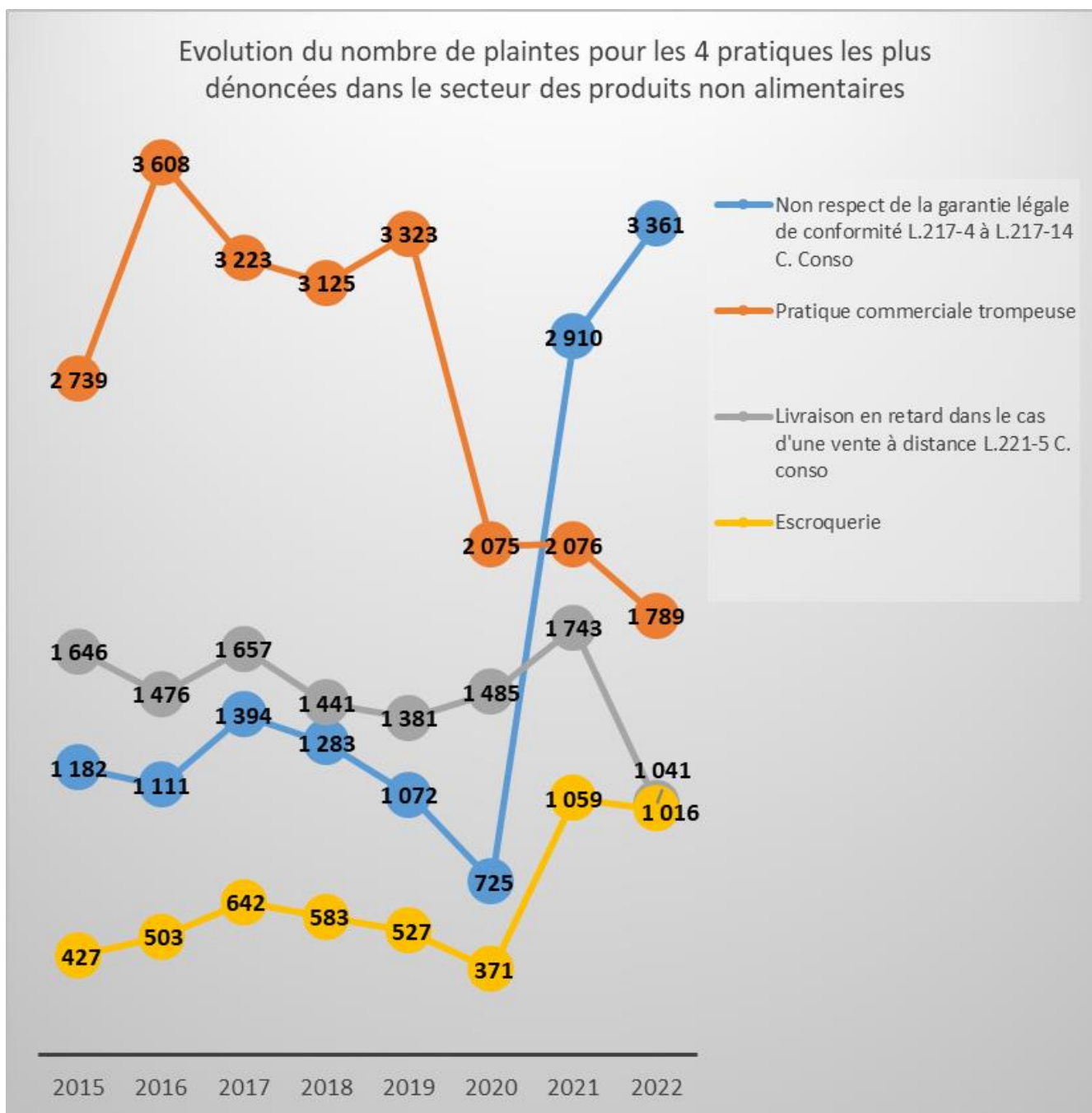
FICHE 2

Secteur des produits non-alimentaires

Le nombre total de réclamations enregistrées pour le secteur des produits non alimentaires en 2022 est en baisse (-11 %) par rapport à 2021 (17 679 contre 19 899).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les suivantes :

- 1) non-respect de la garantie légale de conformité : en hausse de 15% (3 361 contre 2 910), soit 19 % du total ;
- 2) pratique commerciale trompeuse : en baisse de 14 % (1 789 contre 2 076), soit 10 % du total ;
- 3) livraison en retard dans le cas d'une vente à distance : en baisse de 40 % (1 041 contre 1 743), soit 6 % du total ;
- 4) Escroquerie : en baisse de 4 % (1 016 contre 1 059), soit 6 % du total.



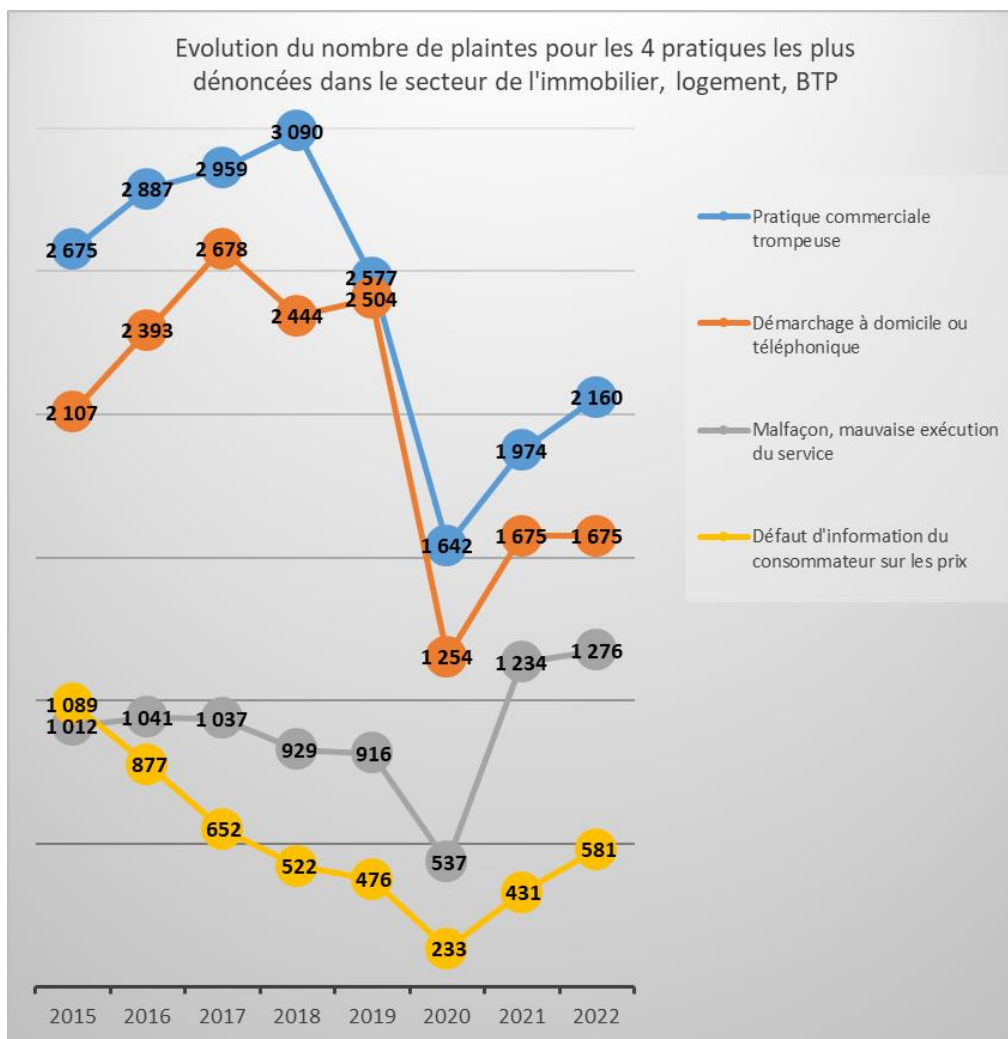
FICHE 3

Secteur « immobilier, logement, BTP³ »

Le nombre total de réclamations enregistrées pour le secteur de l’immobilier, logement, BTP en 2022 est en hausse (+4 %) par rapport à 2021 (11 912 contre 11 453).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les suivantes :

- 1) pratique commerciale trompeuse : en hausse de 9 % (2 160 contre 1 974), soit 18 % du total ;
- 2) démarchage à domicile ou téléphonique⁴ : stable à 1 675, soit 14 % du total ;
- 3) malfaçon ou mauvaise exécution du service : en hausse de 3 % (1 276 contre 1 234), soit 11 % du total ;
- 4) défaut d’information du consommateur sur les prix : en hausse de 35 % (581 contre 431), soit 5 % du total.



³ Le secteur de « l’immobilier, logement, BTP » comprend notamment les secteurs de la construction d’habitations neuves, la vente de terrains et de biens immobiliers, l’expertise technique, la gestion d’immeubles, la location de biens immobiliers, les services d’installation d’entretien et de réparation, la rénovation, et la construction l’entretien et la réparation des ascenseurs

⁴ Comme la non remise d’un contrat, la non-conformité du contrat, l’absence de bordereau de rétractation, la non-conformité du bordereau de rétractation, le défaut de signature et d’indication de la date, par le client, sur tous les exemplaires du contrat, le refus du délai de rétractation, la remise de contrepartie pendant le délai de rétractation, la prospection commerciale par voie de spams sans consentement préalable, la prospection commerciale par voie d’automate d’appel sans consentement préalable ou la prospection commerciale par voie d’appel sans consentement préalable.

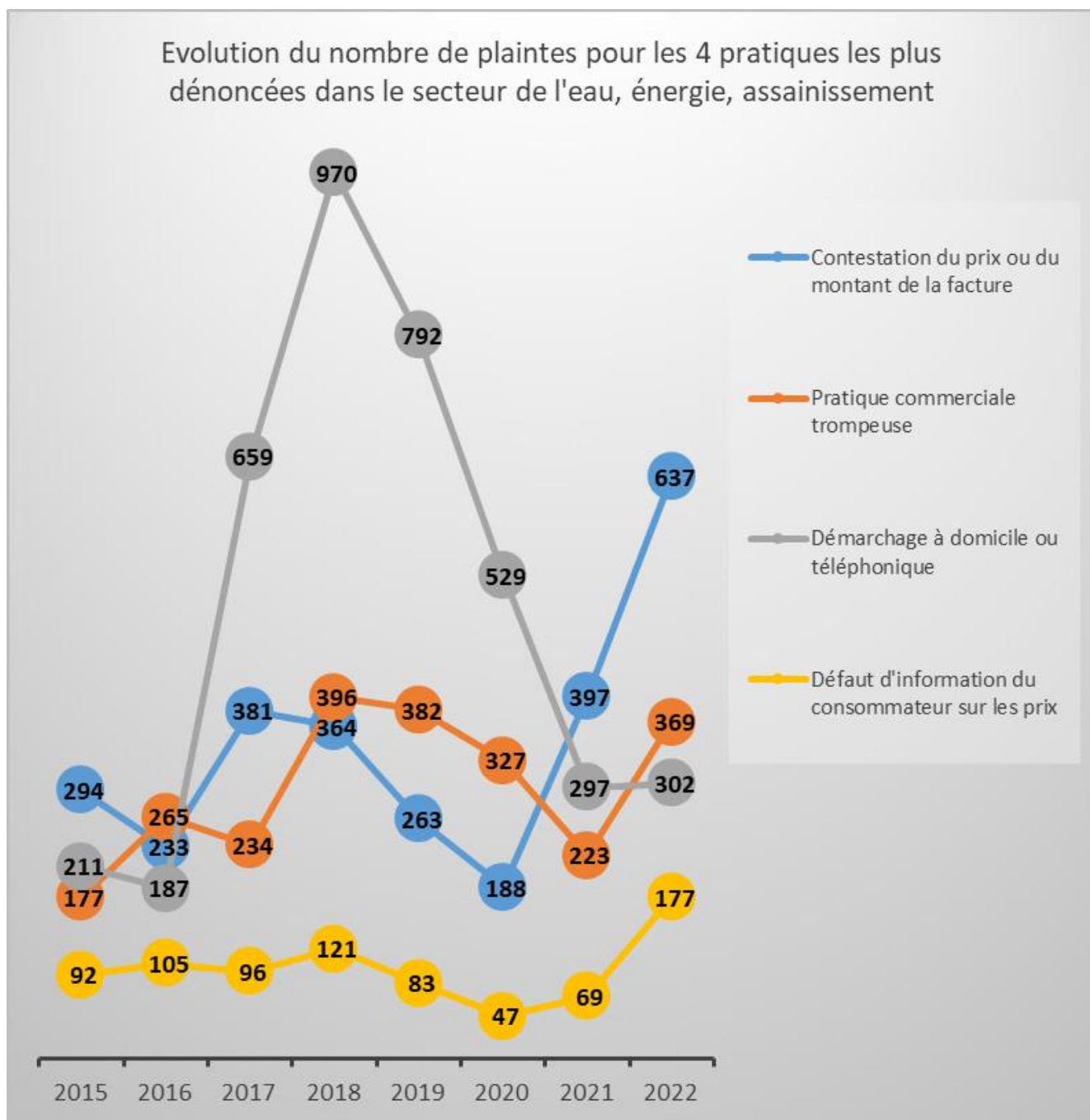
FICHE 4

Conflictualité dans le secteur « Energie, eau et assainissement »

Le nombre total de réclamations enregistrées pour le secteur de l'énergie, eau et assainissement en 2021 est en hausse (+50 %) par rapport à 2020 (3 153 contre 2 108).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les suivantes :

- 1) contestation du prix ou du montant de la facture : en hausse de 60 % (637 contre 397), soit 20 % du total ;
- 2) pratique commerciale trompeuse : en hausse de 65 % (369 contre 223), soit 12 % du total ;
- 3) démarchage à domicile ou téléphonique : en hausse de 2 % (302 contre 297), soit 10 % du total ;
- 4) défaut d'information du consommateur sur les prix : en hausse de 157 % (177 contre 69), soit 6 % du total.



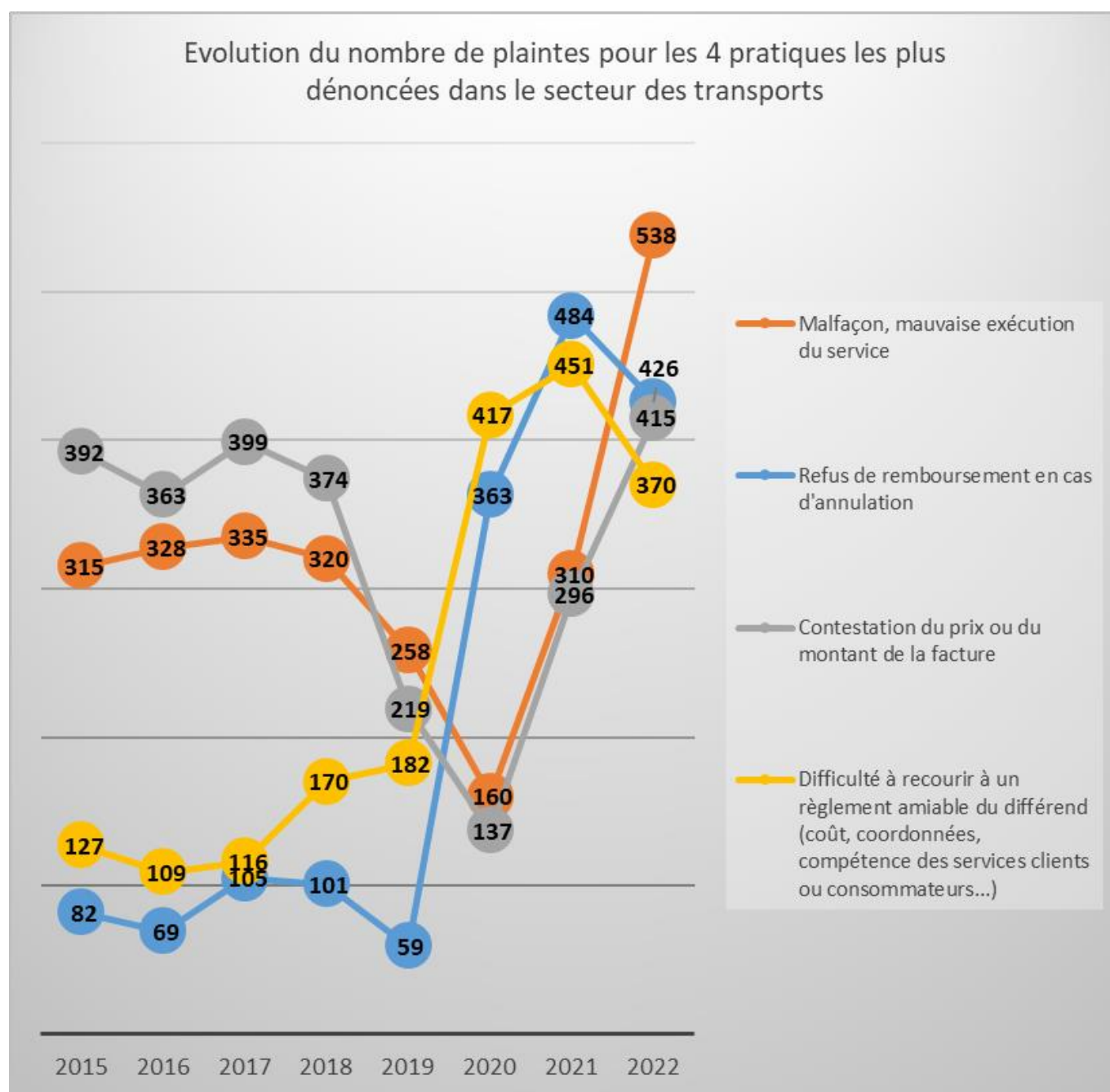
FICHE 5

Conflictualité dans le secteur « transport »

Le nombre total de réclamations enregistrées pour le secteur des transports en 2022 est en hausse (+16 %) par rapport à 2021 (4 372 contre 3 754).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les suivantes :

- 1) malfaçon ou mauvaise exécution du service : en hausse de 74 % (538 contre 310), soit 12 % du total ;
- 2) refus de remboursement en cas d'annulation : en baisse de 12 % (426 contre 484), soit 10 % du total ;
- 3) contestation du prix ou du montant de la facture : en hausse de 40 % (415 contre 296), soit 9 % du total
- 4) difficultés à recourir à un règlement amiable du différend : en baisse de 18 % (370 contre 451), soit 8 % du total.



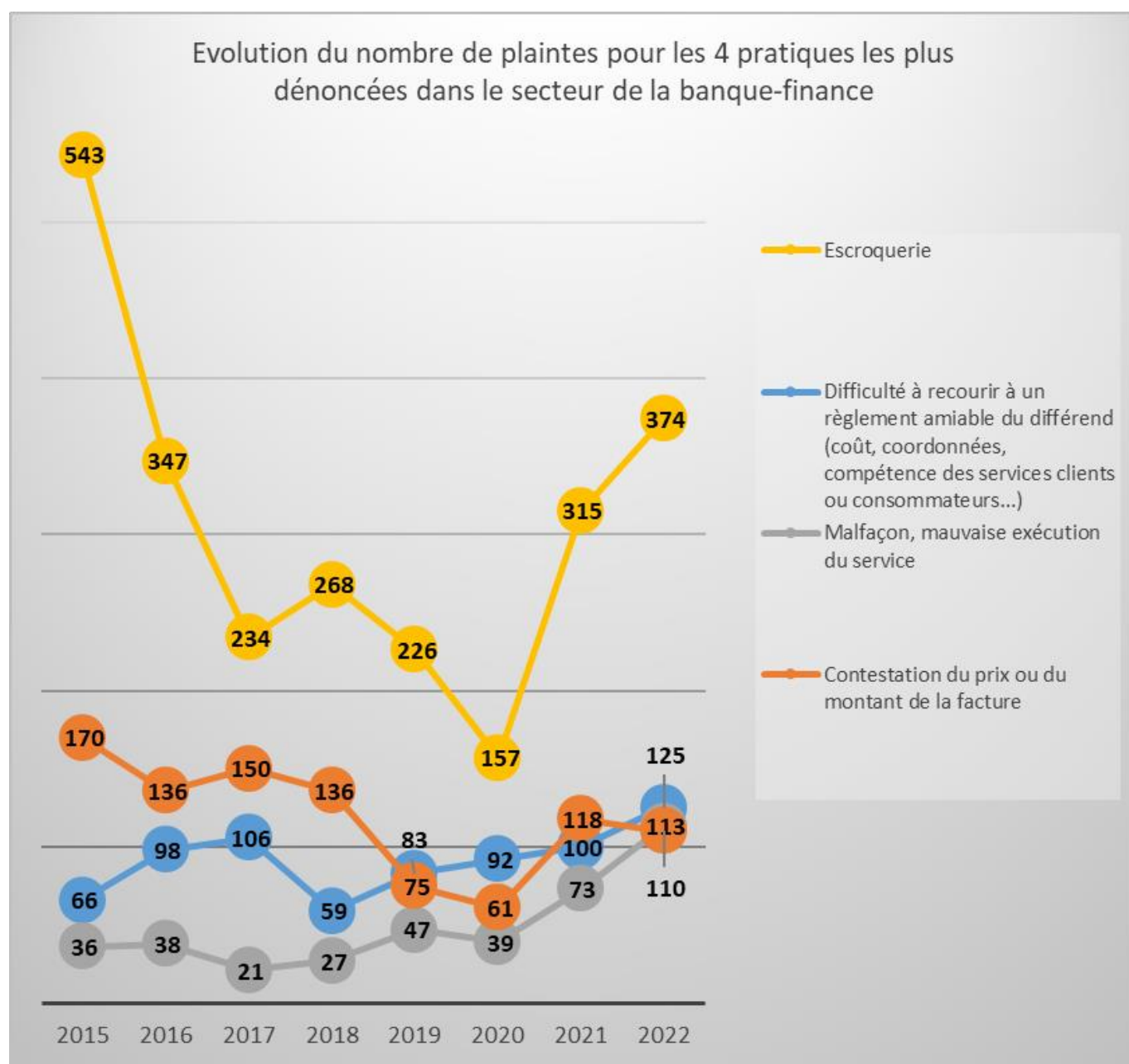
FICHE 6

Conflictualité dans le secteur « banque, finance »

Le nombre total de réclamations enregistrées pour le secteur de la finance et de la banque en 2022 est en hausse (+9 %) par rapport à 2021 (2 080 contre 1 903).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les suivantes :

- 1) escroquerie : en hausse de 19 % (374 contre 315), soit 18 % du total ;
- 2) difficulté à recourir à un règlement amiable du différend : en hausse de 25 % (125 contre 100), soit 6 % du total ;
- 3) malfaçon, mauvaise exécution du service : en hausse de 55 % (113 contre 73), soit 5 % du total ;
- 4) contestation du prix ou du montant de la facture : en baisse de 7 % (110 contre 118), soit 5 % du total.



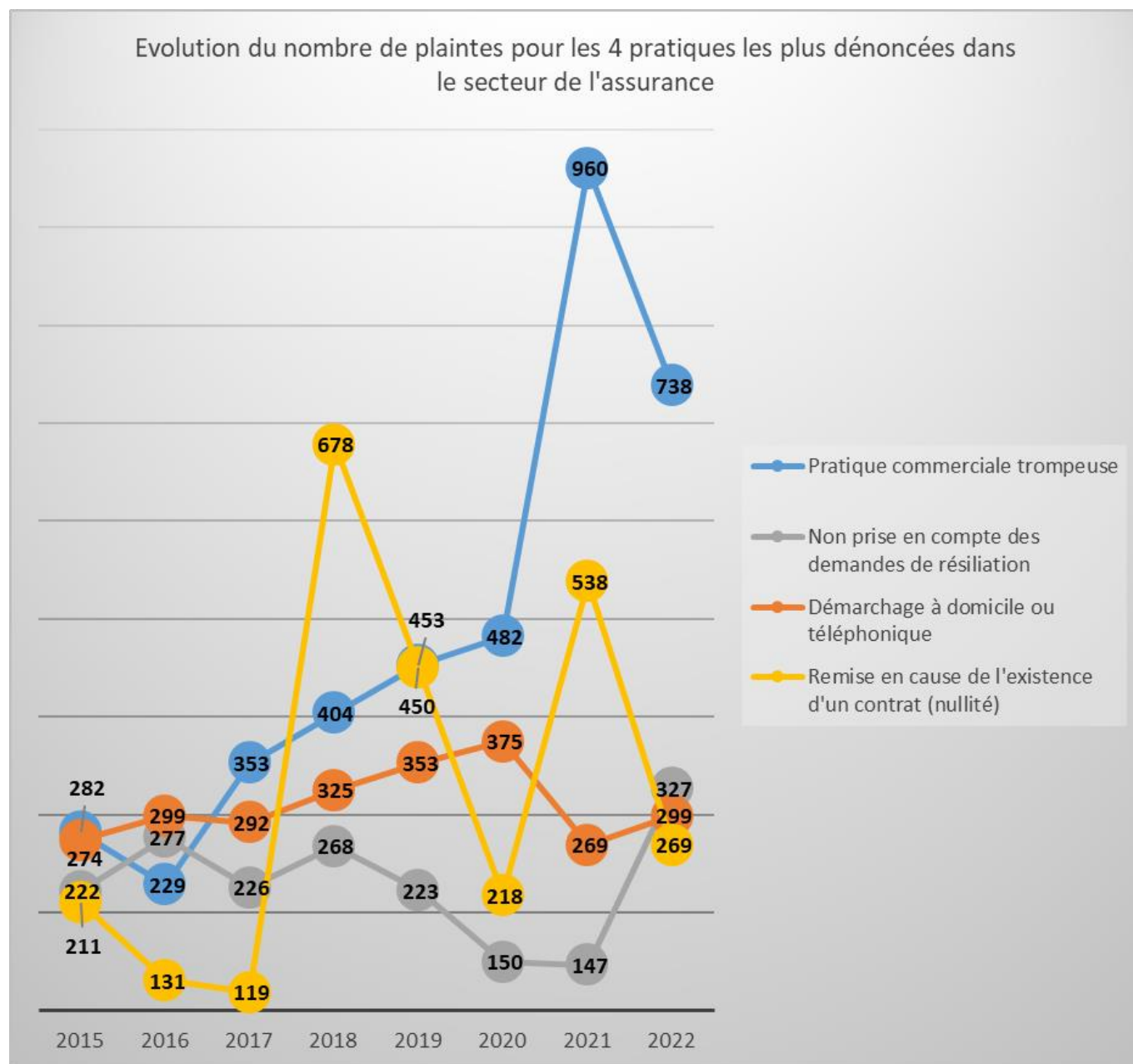
FICHE 7

Conflictualité dans le secteur « Assurance »

Le nombre total de réclamations enregistrées pour le secteur de l'assurance en 2021 est en légère hausse (+1 %) par rapport à 2020 (3 175 contre 3 133).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les suivantes :

- 1) pratique commerciale trompeuse : en baisse de 23 % (738 contre 960), soit 23 % du total ;
- 2) non prise en compte des demandes de résiliation : en hausse de 122 % (327 contre 147), soit 10 % du total ;
- 3) démarchage à domicile ou téléphonique : en hausse de 11 % (299 contre 269), soit 9 % du total ;
- 4) remise en cause de l'existence d'un contrat : en baisse de 50 % (269 contre 538), soit 8 % du total.



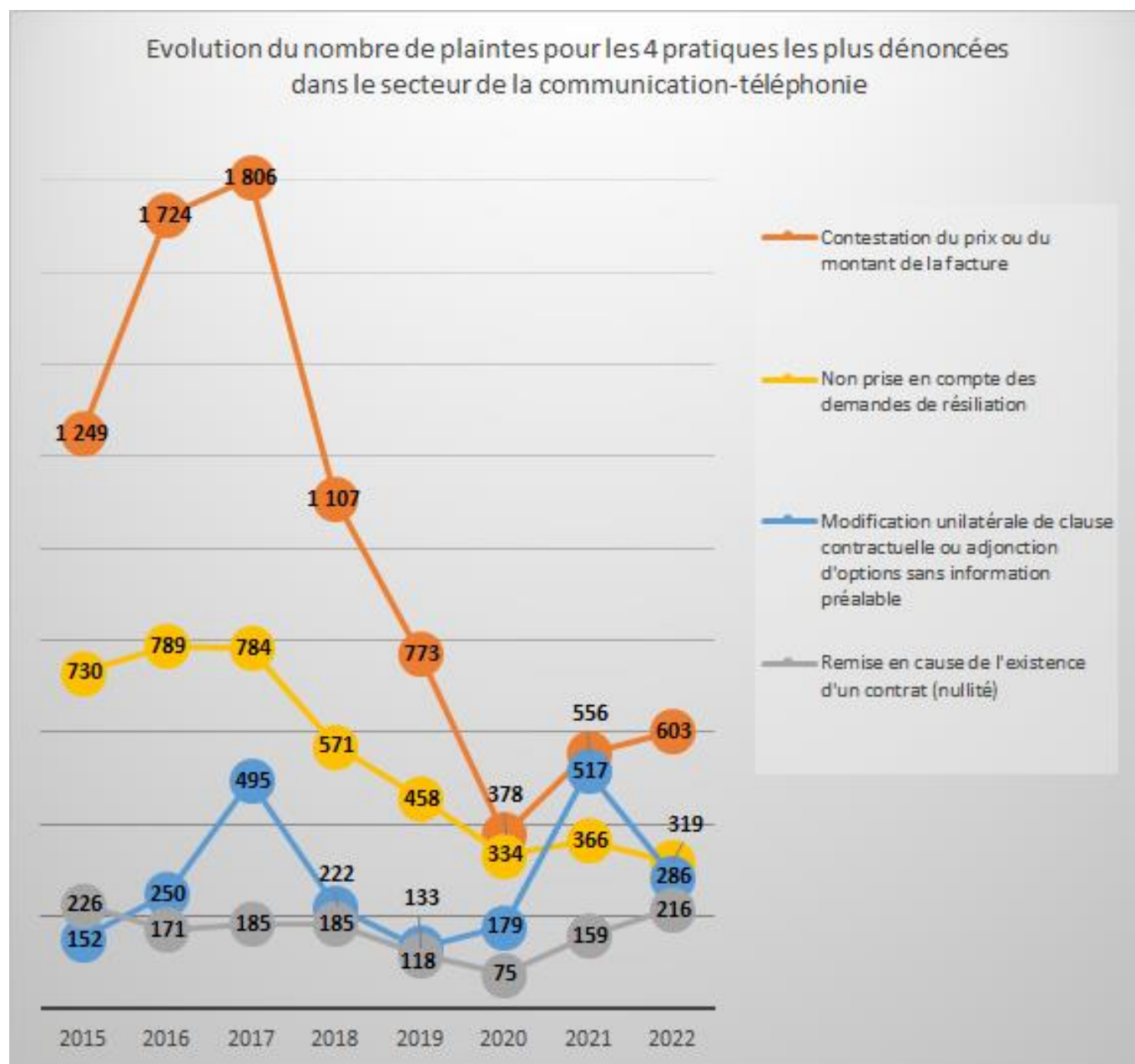
FICHE 8

Conflictualité dans le secteur « communication-téléphonie »

Le nombre total de réclamations enregistrées pour le secteur de la communication/téléphonie en 2022 est en baisse (-23 %) par rapport à 2021 (3 744 contre 4 889).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les suivantes :

- 1) contestation du prix ou du montant de la facture : en hausse de 8 % (603 contre 556), soit 16 % du total ;
- 2) non-prise en compte des demandes de résiliation : en baisse de 13 % (319 contre 366), soit 9 % du total ;
- 3) modification unilatérale de clause contractuelle ou adjonction d'options sans information préalable : en baisse de 45 % (286 contre 517), soit 8 % du total ;
- 4) remise en cause de l'existence d'un contrat (nullité) : en hausse de 36 % (216 contre 159), soit 6 % du total.



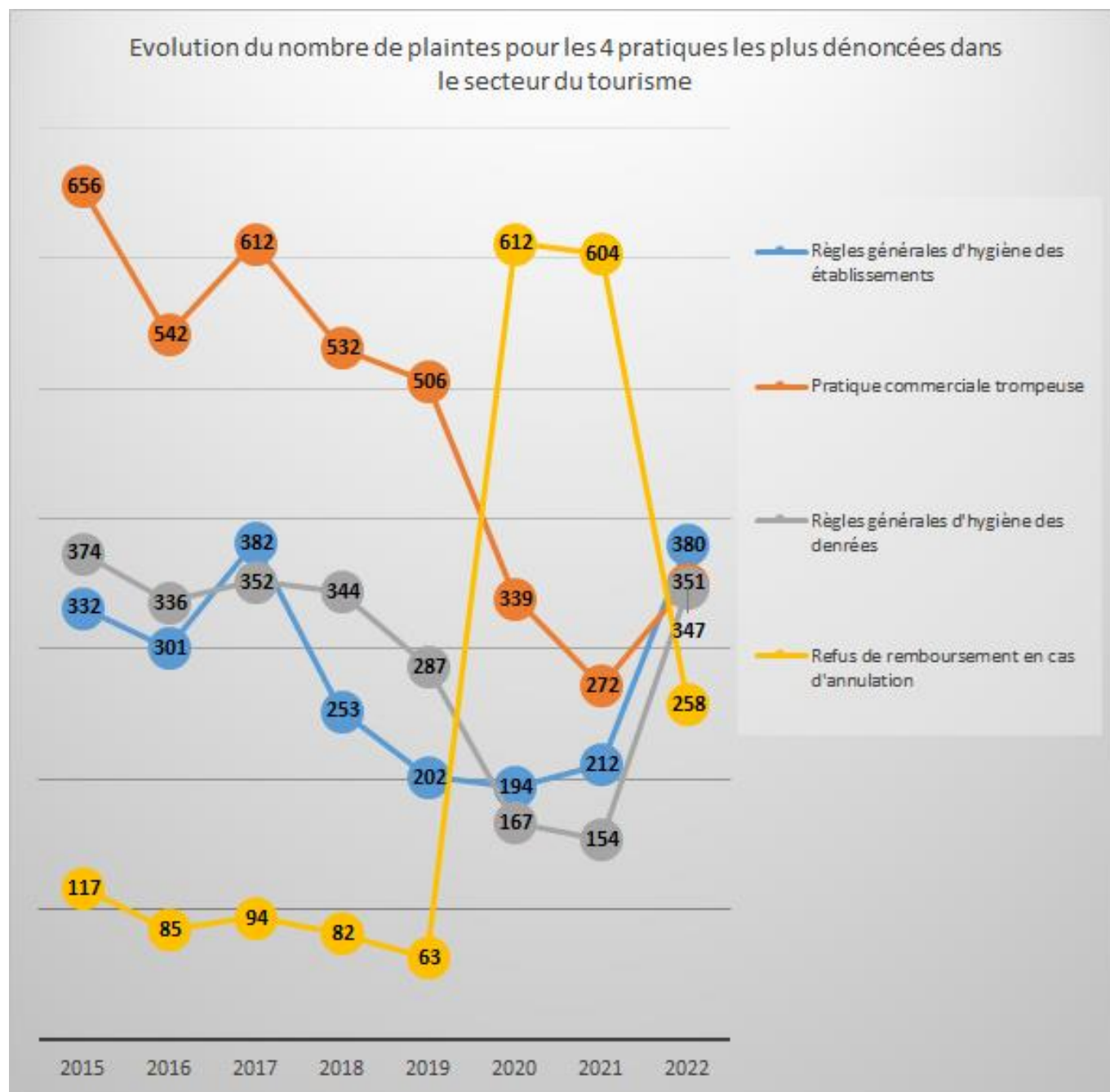
FICHE 9

Conflictualité dans le secteur « tourisme »

Le nombre total de réclamations enregistrées pour le secteur du tourisme en 2021 est en hausse (+7 %) par rapport à 2020 (3 413 contre 3 204).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les suivantes :

- 1) règles générales d'hygiène des établissements : en hausse de 79 % (380 contre 212), soit 11 % du total ;
- 2) pratiques commerciales trompeuses : en hausse de 29 % (351 contre 272), soit 10 % du total ;
- 3) règles générales d'hygiène des denrées : en hausse de 125 % (351 contre 154), soit 10 % du total ;
- 4) refus de remboursement en cas d'annulation : en baisse de 57 % (258 contre 604), soit 8 % du total.



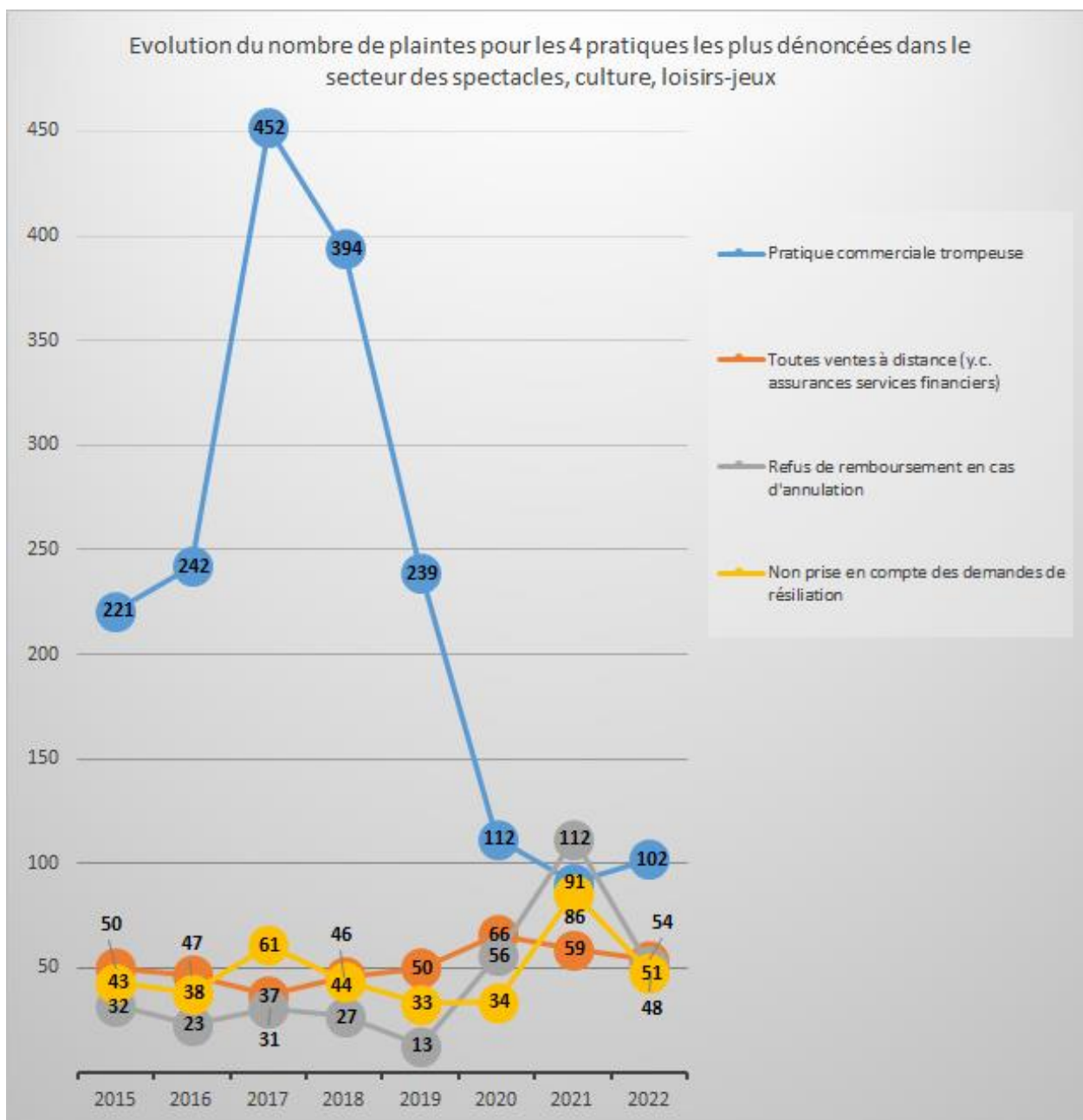
FICHE 10

Conflictualité dans le secteur « spectacles, culture, loisirs-jeux »

Le nombre total de réclamations enregistrées pour le secteur des spectacles, culture, loisirs-jeux en 2022 est en baisse (-12 %) par rapport à 2021 (957 contre 1 083).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les suivantes :

- 1) pratiques commerciales trompeuses : en hausse de 12 % (102 contre 91), soit 11 % du total ;
- 2) règles spécifiques aux ventes à distance : en baisse de 8 % (54 contre 59), soit 6 % du total ;
- 3) refus de remboursement en cas d'annulation : en baisse de 54 % (51 contre 112), soit 5 % du total ;
- 4) non prise en compte des demandes de résiliation : en baisse de 44 % (48 contre 86), soit 5% du total.



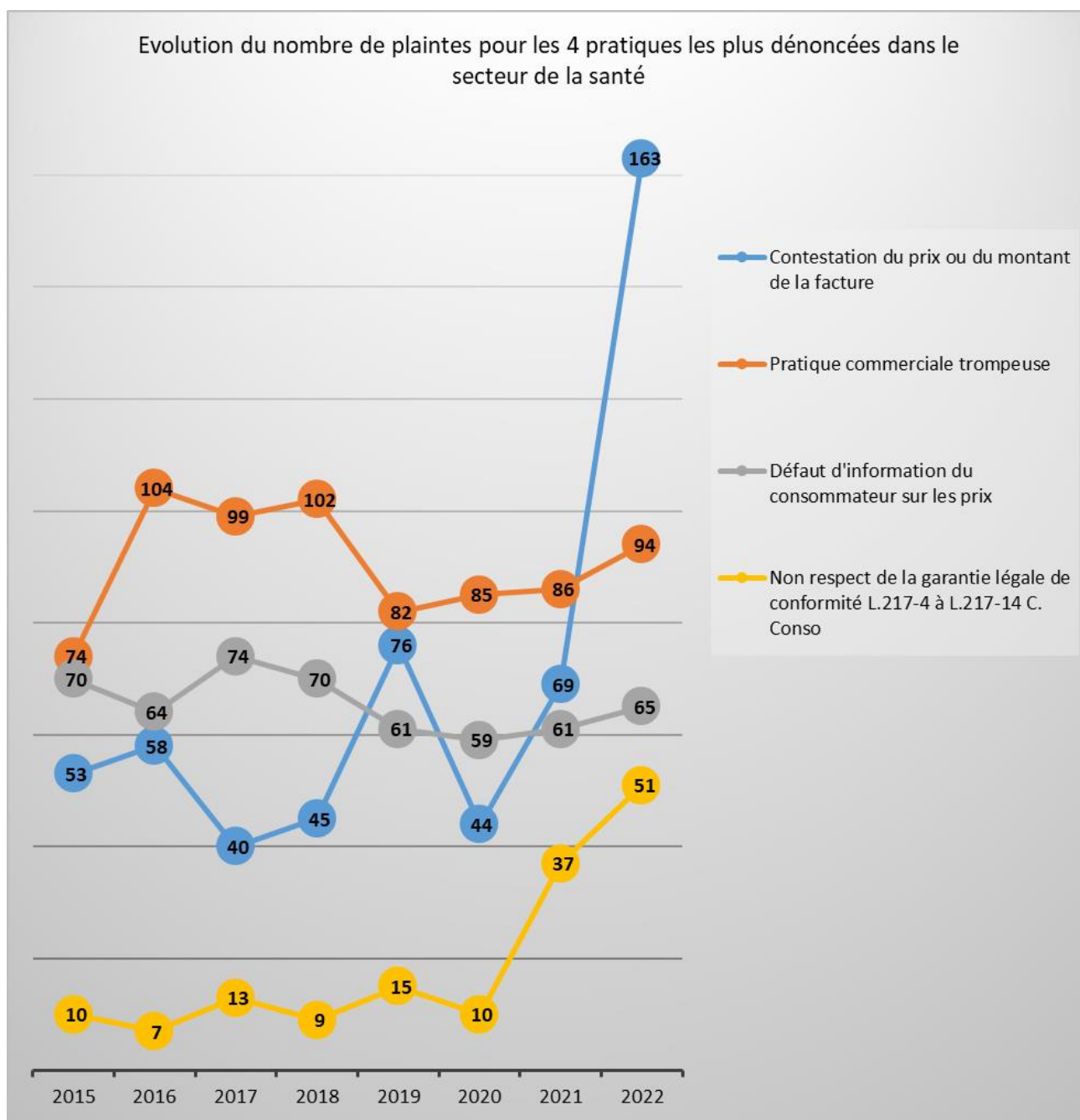
FICHE 11

Conflictualité dans le secteur « santé »

Le nombre total de réclamations enregistrées dans le secteur de la santé en 2022 est en hausse (+16 %) par rapport à 2021 (987 contre 848).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les suivantes :

- 1) contestation du prix ou du montant de la facture : en hausse de 136 % (163 contre 69), soit 17 % du total ;
- 2) pratiques commerciales trompeuses : en hausse de 9 % (94 contre 86), soit 10 % du total ;
- 3) défaut d'information du consommateur sur les prix : en hausse de 7 % (65 contre 61), soit 7 % du total ;
- 4) non-respect de la garantie légale de conformité : en hausse de 38 % (51 contre 37), soit 5 % du total.



FICHE 12

Conflictualité dans le secteur « services à la personne »

Le nombre total de réclamations enregistrées dans le secteur des services à la personne en 2022 est quasiment stable par rapport à 2021 (569 contre 567).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les suivantes :

- 1) malfaçon, mauvaise exécution du service : en hausse de 13 % (60 contre 53) ; soit 11 % du total ;
- 2) pratiques commerciales trompeuses : en hausse de 6 % (54 contre 51), soit 9 % du total ;
- 3) défaut d'information du consommateur sur les prix : en baisse de 9 % (42 contre 46), soit 7 % du total ;
- 4) contestation du prix ou du montant de la facture : en hausse de 21 % (35 contre 29), soit 6 % du total.

