



Le baromètre des réclamations 2013

La DGCCRF a enregistré **85 963 réclamations de consommateurs en 2013** (contre 87 452 en 2012), soit une diminution en volume de 1,7%. Ces plaintes ont été enregistrées sous la forme de :

- Près de 4 000 visites
- Plus de 26 000 appels téléphoniques
- Près de 26 000 courriels
- Plus de 30 000 courriers.

La baisse du nombre des réclamations de consommateurs enregistrées par les agents de la DGCCRF se poursuit. Le nombre des appels téléphoniques augmente (environ 25 000 en 2012). En revanche, on constate une baisse des contacts par courriers électroniques (environ 28 000 en 2012) tandis que le nombre de contacts par courriers traditionnels demeure stable par rapport à l'année dernière.

Quatre secteurs totalisent plus de 70% des réclamations :

- **Commercialisation de produits non alimentaires (36,5%),**
- **Immobilier, logement, BTP (16,3%),**
- **Communication-téléphonie (10,8%),**
- **Tourisme (6,2%).**

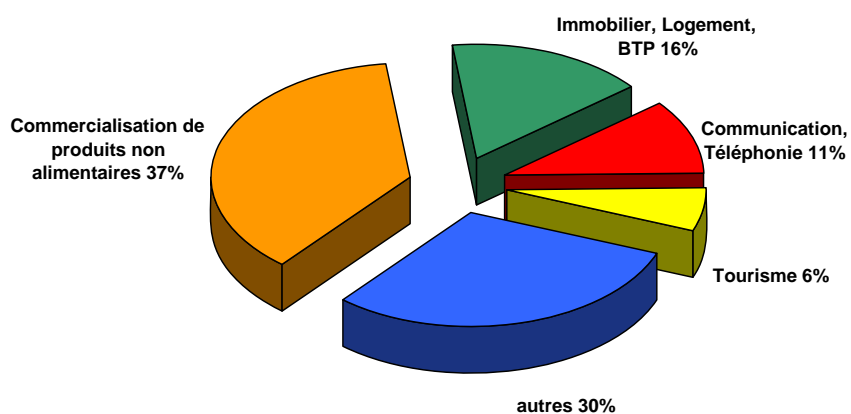
La part des plaintes portant sur **la commercialisation de produits non-alimentaires augmente (+2,4 points)** par rapport à l'année précédente, ainsi que celle des plaintes concernant **l'immobilier, logement, BTP (+0,7 point)** et celle des plaintes relatives **au tourisme (+0,5 point)**.

A l'inverse la part des plaintes concernant la téléphonie diminue (-5,4 points).

Les quatre principaux motifs de réclamations sont :

- **l'information générale du consommateur et clauses abusives**, principalement les pratiques commerciales trompeuses et le défaut d'information du consommateur sur les prix (**22,6%**),
- **l'exécution de la prestation (10,9%),**
- **les pratiques commerciales réglementées**, principalement le démarchage à domicile ou téléphonique, la vente à distance, VPC y compris commerce électronique, et les promotions, réductions de prix hors liquidations ou soldes (**10,5%**),
- **la livraison du bien (8,9%).**

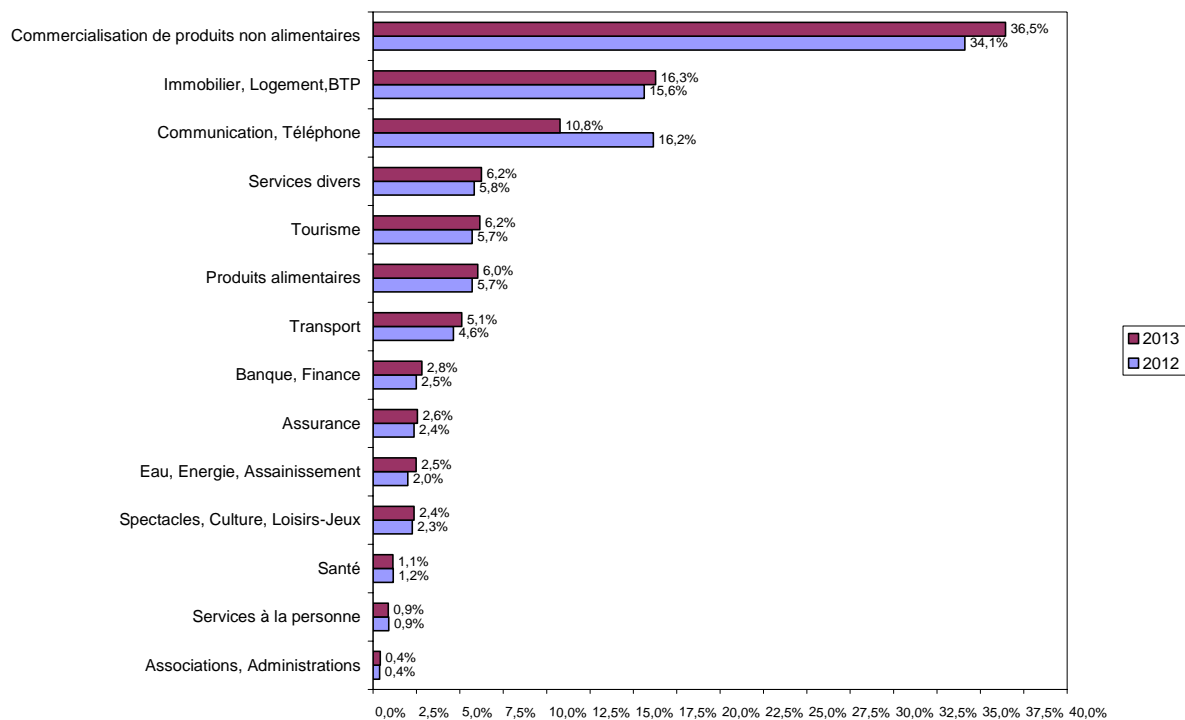
85 963 réclamations reçues en 2013



Nombre de contacts enregistrés

Type de contacts	2012	2013	Variation 2013/2012 en %
Tous	87 452	85 963	-1,7%
Visites	4 211	3 911	-7,1%
Appels téléphoniques	25 516	26 030	2,0%
Courriers électronique	27 857	25 765	-7,5%
Courriers papier	29 868	30 257	1,3%

Répartition par secteurs de la consommation



Répartition par pratiques

