

## Le baromètre des réclamations 2014

**La DGCCRF a enregistré 75 647 réclamations de consommateurs en 2014** (contre 85 963 en 2013), soit une diminution en volume de 12,0 %. Ces plaintes ont été enregistrées sous la forme de :

- Près de 3 700 visites
- Près de 27 000 appels téléphoniques
- Près de 23 000 courriels
- Plus de 22 000 courriers.

En 2014, on assiste à une baisse du nombre des visites (-5,8 %), des courriers électroniques (-11,8 %) et papiers (-26,4 %) et à une augmentation des contacts téléphoniques (+3,6 %). De ce fait, en 2014, le téléphone redevient le mode de contact privilégié des administrés de la DGCCRF en ce qui concerne les réclamations.

**Quatre secteurs totalisent près de 70% des réclamations :**

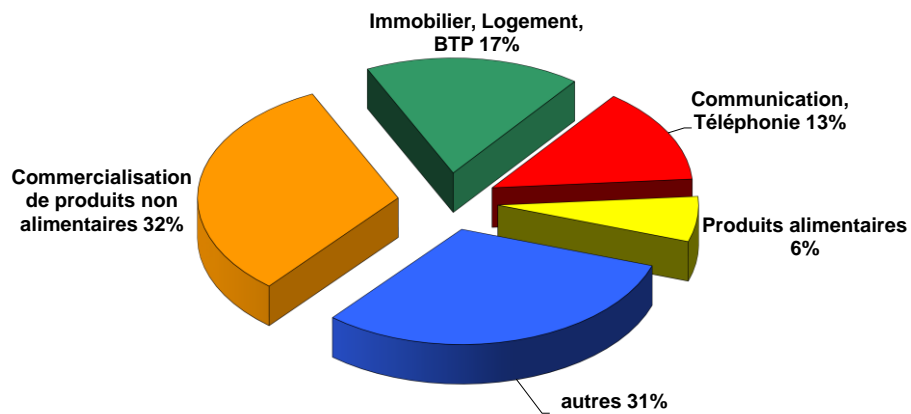
- Commercialisation de produits non alimentaires (31,9 %),
- Immobilier, logement, BTP (17,4 %),
- Communication-téléphonie (13,4 %),
- Produits alimentaires (6,3 %).

En 2014, on observe une hausse des plaintes des consommateurs dans les secteurs de l'eau/énergie/assainissement, de la communication/téléphonie et à l'encontre des associations/administrations publiques.

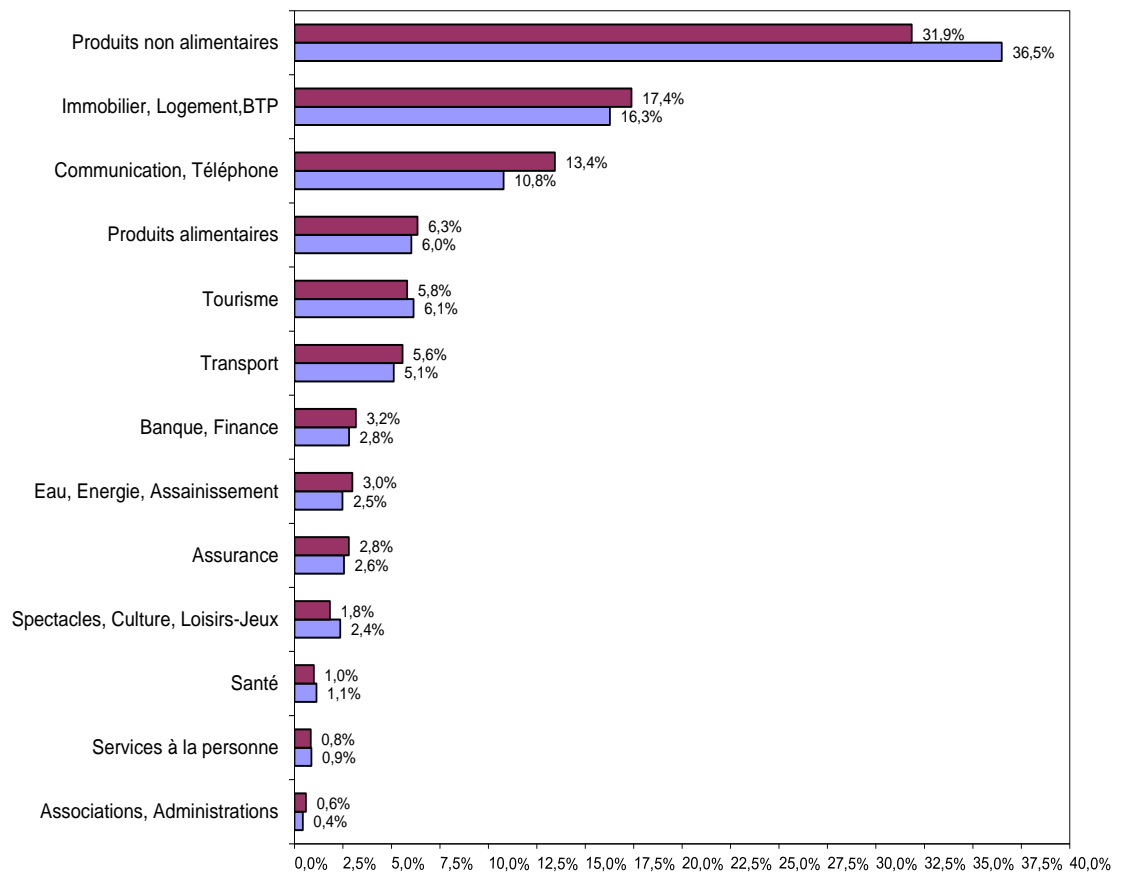
**Les quatre principaux motifs de réclamations sont :**

- les pratiques commerciales trompeuses (14,5 %),
- le démarchage à domicile ou téléphonique abusif (7,0 %),
- la contestation du prix ou du montant de la facture (5,8 %),
- le défaut d'information du consommateur sur les prix (5,0 %).

## 75 647 réclamations reçues en 2014



### Répartition par secteurs de la consommation



## Répartition par pratiques

