

« BAROMETRE DES RECLAMATIONS DE CONSOMMATEURS »
BILAN de l'année 2015
(résultats et analyse)

Cette note présente les principaux résultats issus 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.

En 2015, la DGCCRF a enregistré **67 305** réclamations de consommateurs, soit une **diminution de 11 %** du nombre de réclamations enregistrées **par rapport à 2014**.

Les réclamations des consommateurs auprès de la DGCCRF peuvent prendre la forme d'un « accueil des publics » (appel téléphonique ou accueil physique dans les locaux des directions départementales ou d'un courrier formulant une réclamation (courrier papier ou électronique). Les données du baromètre des réclamations de la DGCCRF sont constituées à partir de ces deux sources.

En 2015, on assiste à une baisse du nombre des visites (-9,4 %), des contacts téléphoniques (-10,7 %) et des courriers papier (-23,3 %) et à une légère augmentation des courriers électroniques (+0,5 %). **En 2015, le téléphone demeure le mode de contact privilégié** des administrés de la DGCCRF en ce qui concerne les réclamations (cf. tableau ci-dessous).

Origines et évolution du nombre de réclamations recensées depuis 2008

Type de contact	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Physique	8 474	6 988	4 907	4 981	4 211	3 911	3 686	3 340	5,0%
Téléphonique	56 185	44 859	3 5439	2 9855	2 5515	2 6029	2 6956	2 4078	35,8%
Électronique	26 388	20 472	22 440	27 558	27 849	25 757	22 720	22 831	33,9%
Papier	49 988	38 815	29 850	28 636	29 864	30 222	22 232	17 056	25,3%
TOTAL	141 035	111 134	92 636	91 030	87 439	85 919	75 594	67 305	

Nota : Les cases grisées indiquent une augmentation des réclamations par rapport à 2014.

1 – Réclamations par secteur

En 2015, on observe une hausse des réclamations des consommateurs dans les secteurs de la banque et de la finance, de l'assurance et dans leurs relations avec les associations et les administrations.

Répartition sectorielle des réclamations des consommateurs

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Produits alimentaires	7 105	5 908	4 852	5 046	4 961	5 175	4 814	4 251	6,3%
Produits non alimentaires	44 439	34 593	29 779	29 124	30 030	31 463	24 055	19 981	29,7%
Immobilier, Logement, BTP	18 293	15 604	14 335	13 492	13 682	14 009	13 167	12 833	19,1%
Eau, Energie, Assainissement	3 820	4 005	2 802	1 981	1 744	1 841	1 656	1 488	2,2%
Transport	6 168	5 456	4 610	4 586	4 044	4 401	4 215	3 842	5,7%
Banque, Finance	4 258	4 185	3 097	2 705	2 175	2 417	2 392	2 492	3,7%
Assurance	2 109	2 065	1 742	2 095	2 063	2 194	2 122	2 312	3,4%
Communication, Téléphone	36 528	23 476	16 955	17 834	14 131	9 537	10 734	9 398	14,0%
Tourisme	6 827	6 058	4 981	5 010	4 999	5 278	4 399	3 707	5,5%
Spectacles, Culture, Loisirs-Jeux	2 812	2 022	2 064	2 139	2 009	2 033	1 375	1 230	1,8%
Santé	1 113	1 049	977	1 010	1 021	971	751	619	0,9%
Services à la personne	1 004	796	781	821	786	748	628	531	0,8%
Services divers	5 672	5 302	5 073	4 624	5 094	5 357	4 323	4 136	6,1%
Associations, Administrations	441	355	309	307	329	353	443	479	0,7%
Non précisé	375	217	244	187	213	126	520	6	0,0%
TOTAL	141 035	111 134	92 636	91 030	87 439	85 919	75 594	67 305	

Nota : Les cases grisées indiquent une augmentation des réclamations par rapport à 2014.

2 – Réclamations par pratique

En 2015, on observe une hausse des réclamations des consommateurs liées à la vente à distance / vente par correspondance (VPC) y compris commerce électronique, à une escroquerie, à une difficulté à recourir à un règlement amiable d'un différend, à des règles spécifiques à certains secteurs et à une remise en cause de l'existence d'un contrat (nullité).

Répartition des réclamations des consommateurs par pratique

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Pratique commerciale trompeuse	11 282	11 309	10 902	10 704	11 227	14 109	10 962	10 435	15,5%
Pratique liée au démarchage à domicile ou téléphonique	3 662	2 897	2 757	2 952	3 739	3 756	5 314	4 548	6,8%
Contestation du prix ou du montant de la facture	11 679	9 769	7 765	8 525	6 728	5 541	4 410	3 870	5,7%
Défaut d'information du consommateur sur les prix	6 941	6 795	5 174	4 360	3 899	3 989	3 749	3 456	5,1%
Pratique liée à la vente à distance, vente par correspondance, y compris commerce électronique	4 634	4 715	3 410	3 161	3 329	3 313	2 491	2 863	4,3%
Tromperie à l'égard des consommateurs	5 317	4 426	3 994	3 766	5 462	4 024	2 856	2 572	3,8%
Mauvaise information précontractuelle	5 253	4 092	3 679	3 647	3 278	2 930	2 664	2 561	3,8%
Escroquerie	nd	nd	nd	nd	nd	816	2 055	2 430	3,6%
Malfaçon, mauvaise exécution du service	6 752	5 159	3 934	3 897	3 532	3 313	2 938	2 225	3,3%
Livraison en retard dans le cas d'une vente à distance (article L. 221-5 du code de la consommation)	nd	nd	nd	nd	16	1 940	2 984	1 830	2,7%
Inexécution de la prestation	9 951	5 851	4 497	4 365	5 730	3 480	2 277	1 811	2,7%
Non-respect de la garantie légale de conformité (articles L 217-4 à L 217-14 du code de la consommation)	3 375	2 906	2 527	1 901	1 813	1 635	1 438	1 382	2,1%
Difficulté à recourir à un règlement amiable du différend (coût, coordonnées, compétence des services clients ou consommateurs...)	3 259	2 866	2 471	3 113	1 853	1 309	1 168	1 301	1,9%
Non prise en compte des demandes de résiliation	8 242	5 413	4 516	4 752	3 299	2 077	1 460	1 296	1,9%
Règles générales d'hygiène des denrées	2 282	2 031	1 578	1 711	1 601	1 736	1 484	1 277	1,9%
Règles spécifiques à certains secteurs	950	718	894	517	523	591	727	1 036	1,5%
Non-respect de la garantie commerciale	3 364	2 616	2 019	1 700	1 503	1 434	1 165	970	1,4%
Exécution partielle de la prestation	5 605	3 820	2 752	2 502	2 211	2 011	1 219	928	1,4%
Refus de remboursement en cas d'annulation	nd	nd	nd	nd	nd	635	890	755	1,1%
Remise en cause de l'existence d'un contrat (nullité)	nd	nd	nd	nd	nd	254	573	700	1,0%

Nota : Les cases grisées indiquent une augmentation des réclamations par rapport à 2014.

3 – Réclamations par méthode de vente

Entre 2014 et 2015, on observe une hausse des réclamations des consommateurs dans le cadre de la vente à distance sur téléphone mobile, des ventes en foire ou salon et des autres modalités de ventes.

Répartition des réclamations des consommateurs par méthode de vente

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Non défini		2	1	9	36	3	580	7	0,0%
En magasin ou au lieu habituel d'activité	67 484	54 283	46 130	43 684	37 863	34 428	30 258	24 595	36,5%
A distance sur Internet	27 844	21 629	19 441	21 205	25 883	28 310	20 512	17 627	26,2%
A distance hors Internet	23 909	16 487	12 030	10 752	9 300	8 119	6 961	6 676	9,9%
En foire ou salon	844	718	595	501	516	444	526	686	1,0%
Auprès d'un démarcheur	5 227	4 695	4 354	4 016	5 191	6 675	8 158	7 513	11,2%
À distance sur téléphone mobile						177	410	469	0,7%
Autres modalités	15 440	13 214	9 995	10 782	8 597	5 841	3 421	3 793	5,6%
Sans objet	287	106	90	81	53	1 922	4 768	5 939	8,8%
TOTAL	141035	111134	92636	91030	87439	85919	75594	67305	

Nota : Les cases grisées indiquent une augmentation des réclamations par rapport à 2014.

4 – Réclamations par type d'opérateurs

Sur le long terme (2008 – 2015), on observe une baisse des réclamations des consommateurs pour la plupart des opérateurs, à l'instar des opérateurs de téléphonie mobile, des fournisseurs d'accès Internet, des opérateurs de téléphonie fixe, des concessionnaires, des grandes et moyennes surfaces à dominante non alimentaire etc. À l'inverse, on observe une hausse sensible des réclamations contre les courtiers.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Commerce spécialisé non alimentaire	29 599	23 911	20 442	20 776	22 227	22 737	15 542	12 973	19,3%
Dépanneurs, réparateurs, installateurs, bâtiment et maison	5 738	6 031	5 724	5 418	6 492	8 017	9 314	8 625	12,8%
Opérateurs de téléphonie	nd	nd	nd	nd	nd	1 019	2 788	2 826	4,2%
Grandes et moyennes surfaces à dominante alimentaire	nd	nd	nd	nd	nd	1 224	2 266	2 082	3,1%
Revendeurs hors magasin	2 988	1 974	1 807	1 742	1 696	1 935	1 884	1 795	2,7%
Agences immobilières	2 194	1 705	1 594	1 512	1 310	1 461	1 500	1 716	2,5%
Vendeurs de véhicules d'occasion	2 253	1 951	1 834	1 721	1 589	1 722	1 728	1 701	2,5%
Opérateurs de téléphonie mobile	8 113	6 224	5 147	7 165	6 456	3 118	1 741	1 691	2,5%
Particuliers	4 054	3 028	2 594	2 385	1 932	2 337	2 002	1 685	2,5%
Fournisseurs d'accès Internet	16 051	10 190	5 977	5 866	3 787	2 005	1 380	1 445	2,1%
Opérateurs de téléphonie fixe ou de présélection	4 200	1 913	1 199	912	806	741	2 399	1 409	2,1%
Banques	2 239	2 183	1 786	1 550	1 247	1 504	1 472	1 387	2,1%
Agences de voyages	2 040	1 617	1 498	1 451	1 384	1 818	1 610	1 283	1,9%
Restaurateurs	1 943	1 915	1 438	1 515	1 731	1 543	1 316	1 151	1,7%
Sociétés, compagnies d'assurances	1 311	1 327	1 153	1 357	1 242	1 223	1 068	1 055	1,6%
Insertion (annuaires, sites Internet,...)	1 818	1 788	1 441	1 305	1 633	1 824	1 141	997	1,5%
Concessionnaires	4 944	4 078	3 447	2 879	2 247	1 821	1 219	993	1,5%
Courtiers	230	210	150	206	221	325	457	858	1,3%
Métiers de bouche : caviste, boulanger, boucher, charcutier, pâtissier, poissonnier, primeur, fromager, chocolatier, confiseur	nd	nd	nd	nd	nd	496	987	828	1,2%
Auto-écoles	955	891	781	838	718	679	783	760	1,1%
Réparateurs (autos, motos, bateaux...)	1 124	991	779	708	543	701	774	746	1,1%
Producteurs- fabricants	nd	nd	nd	nd	nd	429	854	742	1,1%
Grandes et moyennes surfaces à dominante non alimentaire	8 057	6 248	5 036	4 962	5 017	2 810	969	720	1,1%

Nota : Les cases grisées indiquent une augmentation des réclamations par rapport à 2014.

5 – Suites données aux réclamations

Les suites données aux réclamations des consommateurs ne sont pas les mêmes selon qu'il s'agit d'un accueil du public (appel téléphonique ou déplacement du consommateur) ou d'un courrier reçu. En effet, il est nécessaire qu'un courrier soit adressé pour que la DGCCRF puisse, le cas échéant, lancer une enquête.

Suites données à une visite ou à un appel téléphonique

Trois suites sont susceptibles d'être données aux plaintes enregistrées suite à une visite ou à un appel téléphonique :

- Si les services de la DGCCRF ne sont pas compétents, le consommateur est réorienté vers la bonne administration ;
- Le consommateur reçoit une information complète sur la réglementation lui permettant de poursuivre son action, le cas échéant devant un tribunal civil ;
- Enfin, s'il semble que la DGCCRF pourra donner directement suite, il peut être conseillé au consommateur de déposer une réclamation auprès de ses services par l'envoi d'un courrier.

Tous secteurs confondus :

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Dépôt de plainte conseillé (auprès de la DGCCRF)	18 494	17 526	14 648	13 244	12 344	10 413	9 289	9 127	33,3%
Information complète	33 916	25 982	20 273	17 253	13 194	15 235	17 674	14 917	54,4%
Réorientation	12 249	8 339	5 425	4 339	4 188	4 292	3 679	3 374	12,3%
Total	64 659	51 847	40 346	34 836	29 726	29 940	30 642	27 418	

Suites données à la réception d'un courrier

Pour les courriers reçus (électroniques ou papiers), dans presque un tiers des cas, la réclamation déclenche une enquête ou est rattachée à une enquête déjà existante. Si l'objet de la réclamation n'est pas suffisamment précis ou qu'elle ne concerne pas la DGCCRF, la réclamation est classée comme « autre dossier » ou « pas de dossier ». Si la réclamation est complète mais ne donne lieu à aucune enquête immédiate (par exemple, le temps de disposer d'informations complémentaires), elle est classée dans un « dossier d'information ».

Tous secteurs confondus :

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Autres dossiers	3 958	1 770	1 323	1 596	1 852	3 794	1 383	1 245	3,1%
Enquête	16 814	14 643	13 778	14 909	16 669	15 711	13 420	12 023	30,1%
Dossier d'information	52 278	40 312	35 353	38 049	35 982	33 158	25 753	22 439	56,3%
Pas de dossier	3 326	2 562	1 836	1 640	3 210	3 316	4 396	4 180	10,5%
Total	76 376	59 287	52 290	56 194	57 713	55 979	44 952	39 887	

ANNEXE 1 : fiches sectorielles

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 : Conflictualité dans le secteur « produits alimentaires »](#)

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

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

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

[Fiche 5 : Conflictualité dans le secteur « transport »](#)

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

[Fiche 7 : Conflictualité dans le secteur dans le secteur « assurance »](#)

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

[Fiche 9 : Conflictualité dans le secteur « tourisme »](#)

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

[Fiche 11 : Conflictualité dans le secteur dans le secteur « santé »](#)

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

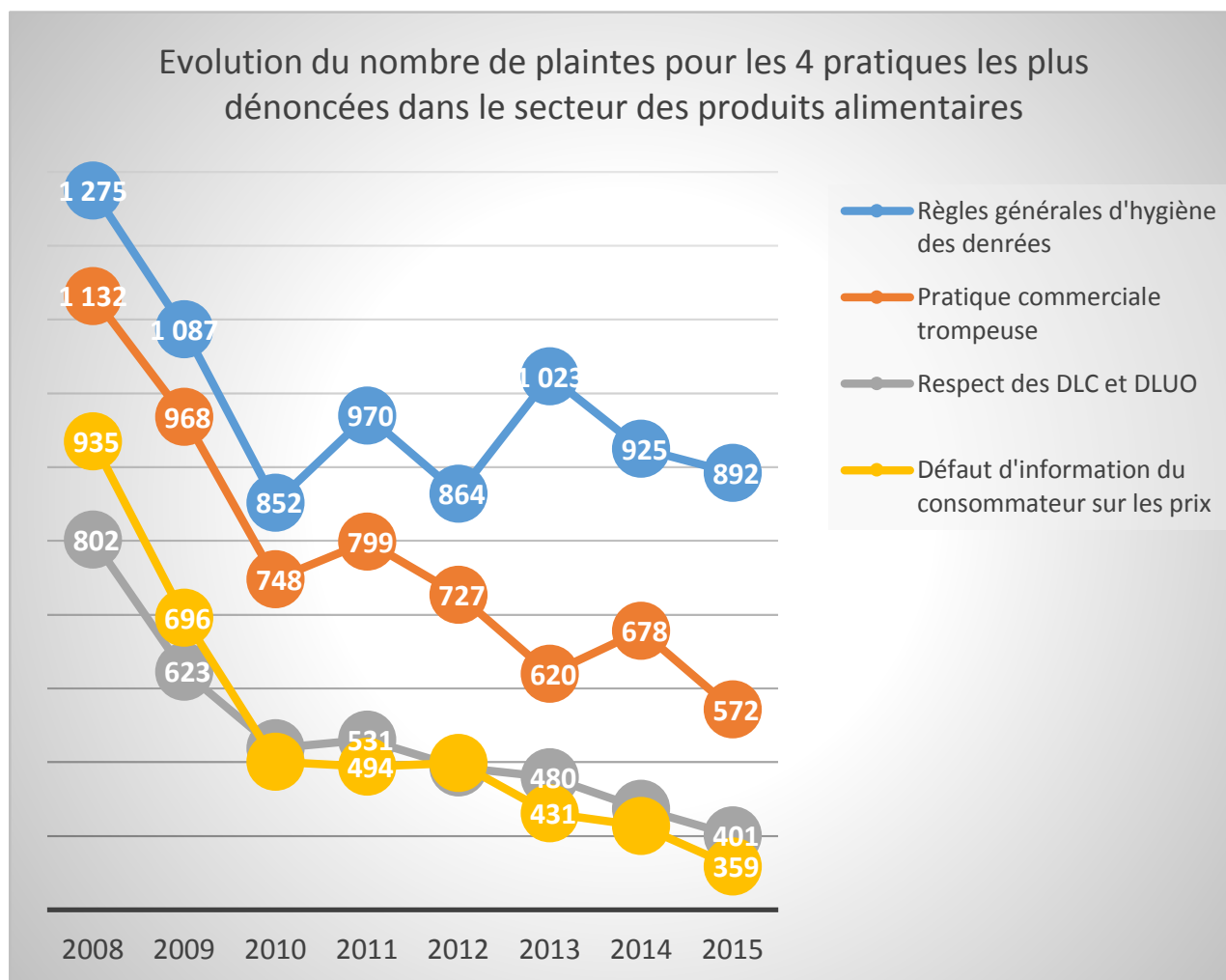
FICHE 1

Conflictualité dans le secteur des produits alimentaires

Le nombre total de plaintes enregistrées pour le secteur des produits alimentaires en 2015 est en baisse (-11,7 %) par rapport à 2014 (4 251 contre 4 814).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont relatives aux règles générales d'hygiène des denrées, aux pratiques commerciales trompeuses, au respect des dates limites de consommation (DLC) et des dates de durabilité minimale (DDM) et au défaut d'information du consommateur sur les prix :

- 1) règles générales d'hygiène des denrées : en baisse de 3,6 % (892 contre 925), soit 21 % du total ;
- 2) pratiques commerciales trompeuses : en baisse de 15,6 % (572 contre 678), soit 13,5 % du total ;
- 3) respect des DLC et des DDM : en baisse de 8,2 % (401 contre 437), soit 9,4 % du total ;
- 4) défaut d'information du consommateur sur les prix : en baisse de 13,3 % (359 contre 414), soit 8,4 % du total.



Les suites données aux réclamations

Les suites données à l'accueil du public

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Dépôt de plainte conseillé (auprès de la DGCCRF)	1 566	1 424	1 163	1 141	1 082	1 054	872	835	54,3%
Information complète	935	737	631	574	466	618	733	622	40,5%
Réorientation	147	118	97	72	93	115	103	80	5,2%
Total	2 648	2 279	1 891	1 787	1 641	1 787	1 708	1 537	

Les suites données aux courriers

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Autres dossiers	90	67	58	62	53	66	67	58	2,1%
Enquête	2 135	1 761	1 455	1 721	1 764	1 720	1 677	1 556	57,3%
Information	1 933	1 569	1 231	1 286	1 128	1 266	1 026	788	29,0%
Pas de dossier	299	232	217	190	375	336	336	312	11,5%
Total	4 457	3 629	2 961	3 259	3 320	3 388	3 106	2 714	

FICHE 2

Conflictualité dans le secteur des produits non-alimentaires

Le nombre total de plaintes enregistrées pour le secteur des produits non alimentaires en 2015 est en baisse (-16,9 %) par rapport à 2014 (19 981 contre 24 055).

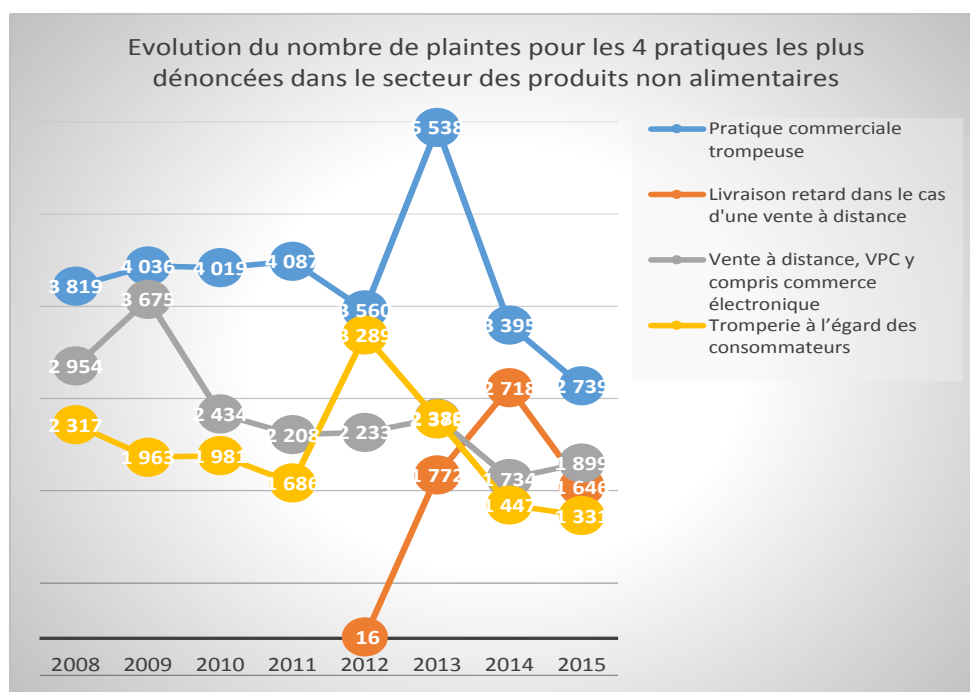
Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont la pratique commerciale trompeuse, les pratiques spécifiques liées à la vente à distance, VPC y compris commerce électronique¹, la livraison en retard dans le cas d'une vente à distance, et la tromperie à l'égard des consommateurs :

1) pratique commerciale trompeuse : en baisse de 19,3 % (2 739 contre 3 395), soit 13,7 % du total ; la forte hausse de 2013 est attribuable à une seule enseigne, qui a été placée en liquidation judiciaire en juillet 2013

2) pratiques spécifiques liées à la vente à distance, VPC y compris commerce électronique : en hausse de 9,5 % (1 899 contre 1 734), soit 9,5 % du total ; les plus fortes hausse concernent les articles pour bébé et de puériculture ;

3) livraison en retard dans le cas d'une vente à distance : en baisse de 39,4 % (1 646 contre 2 718), soit 8,2 % du total ;

4) tromperie à l'égard des consommateurs² : en baisse de 8,0 % (1 331 contre 1 447), soit 6,7 % du total ;



¹ La catégorie « vente à distance, VPC y compris commerce électronique » regroupe des pratiques telles que le défaut des mentions obligatoires dans l'offre de contrat, la non-confirmation de l'offre ou l'information incomplète, le refus du délai de rétractation, le refus de résolution de la vente en cas de non-respect de la date de livraison, le refus de remboursement en cas d'indisponibilité du bien et le non-respect du délai de remboursement.

² La différence entre la pratique commerciale trompeuse et la tromperie est que la première vise le procédé de la vente (exemple : publicité mensongère) tandis que l'autre vise le produit.

Les suites données aux réclamations

Les suites données à l'accueil du public

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Dépôt de plainte conseillé (auprès de la DGCCRF)	6 032	6 133	5 160	4 451	4 184	3 563	2 778	2 760	32,7%
Information complète	12 464	9 754	7 702	6 105	5 013	5 519	5 996	4 863	57,6%
Réorientation	3 615	2 280	1 457	1 121	1 113	1 191	920	814	9,6%
Total	22 111	18 167	14 319	11 677	10 310	10 273	9 694	8 437	

Les suites données aux courriers

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Autres dossiers	2 436	546	449	566	1 022	2 831	544	457	4,0%
Enquête	5 393	4 416	4 622	4 596	5 871	4 871	4 138	2 981	25,8%
Information	13 485	10 681	9 787	11 804	11 939	12 445	8 807	7 319	63,4%
Pas de dossier	1 014	783	602	481	888	1 043	872	787	6,8%
Total	22 328	16 426	15 460	17 447	19 720	21 190	14 361	11 544	

FICHE 3

Conflictualité dans le secteur « immobilier, logement, BTP »

Le nombre total de plaintes enregistrées pour le secteur de l'immobilier, logement, BTP en 2015 est en baisse (-2,5 %) par rapport à 2014 (12 833 contre 13 167).

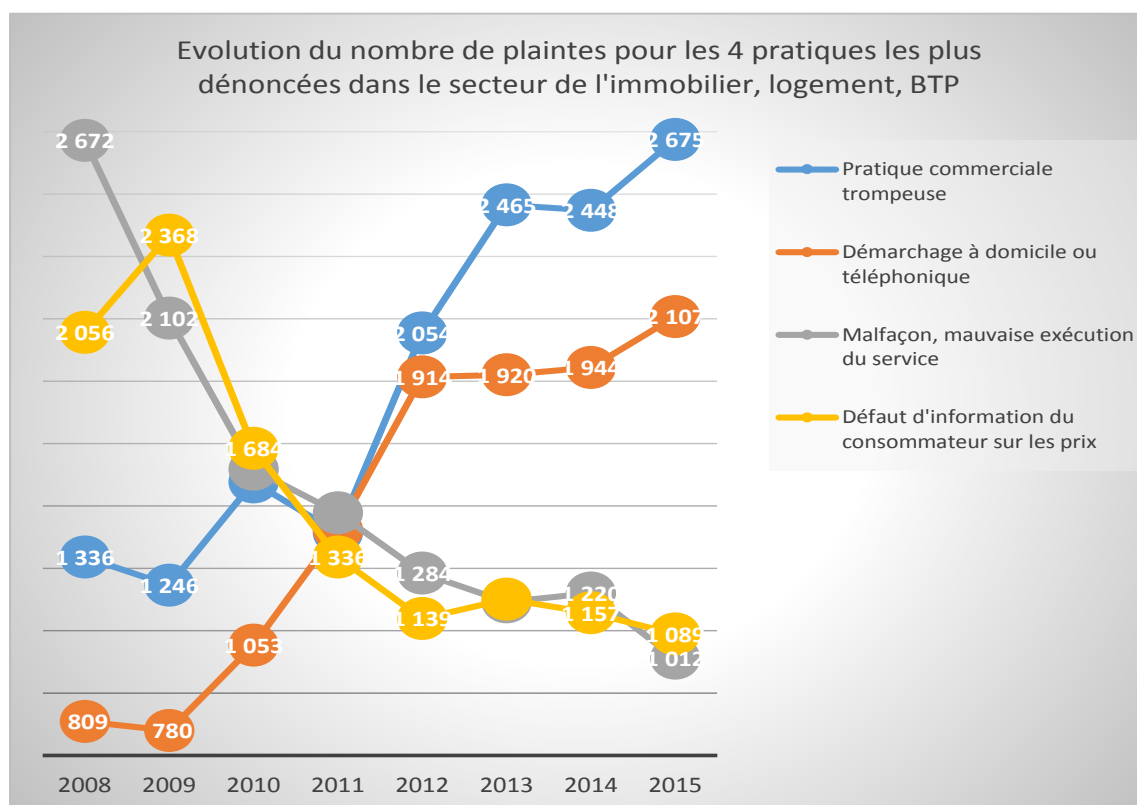
Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les pratiques commerciales trompeuses, le démarchage à domicile ou téléphonique, le défaut d'information du consommateur sur les prix et la malfaçon ou mauvaise exécution du service :

1) pratique commerciale trompeuse : en hausse de 9,3 % (2 675 contre 2 448), soit 20,8 % du total ; notamment en ce qui concerne la vente de terrains et de biens immobiliers, la rénovation, la construction d'habitations neuves et les expertises techniques ;

2) pratique liée au démarchage à domicile ou téléphonique : en hausse de 8,4 % (2 107 contre 1 944), soit 16,4 % du total ; notamment en ce qui concerne les mandats de vente de terrains ou de biens immobiliers ; depuis le 1^{er} juin, les consommateurs ont la possibilité de s'inscrire sur Bloctel, la nouvelle liste d'opposition au démarchage téléphonique. Mis en place gratuitement pour bloquer les sollicitations commerciales sur les lignes fixes et mobiles, Bloctel remplace Pacitel, supprimé au 1^{er} janvier 2016. Plus contraignant que le précédent, ce nouveau dispositif interdit aux professionnels, sous peine d'amende, de solliciter ou démarcher des particuliers inscrits sur ce registre d'opposition.

3) défaut d'information du consommateur sur les prix : en baisse de 5,9 % (1 089 contre 1 157), soit 8,5 % du total.

4) malfaçon ou mauvaise exécution du service : en baisse de 17,0 % (1 012 contre 1 220), soit 7,9 % du total ;



Les suites données aux réclamations

Les suites données à l'accueil du public

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Dépôt de plainte conseillé (auprès de la DGCCRF)	2 654	2 635	2 631	2 300	2 327	2 198	2 138	2 194	37,1%
Information complète	5 723	4 553	3 756	2 994	2 466	3 006	3 310	2 956	50,0%
Réorientation	2 611	1 732	1 233	1 147	1 019	997	893	765	12,9%
Total	10 988	8 920	7 620	6 441	5 812	6 201	6 341	5 915	

Les suites données aux courriers

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Autres dossiers	179	148	185	143	179	192	147	172	2,5%
Enquête	2 472	2 681	2 586	2 845	3 572	3 269	2 299	2 581	37,3%
Information	4 417	3 671	3 765	3 876	3 762	3 987	3 319	2 820	40,8%
Pas de dossier	237	184	179	187	357	360	1 061	1 345	19,4%
Total	7 305	6 684	6 715	7 051	7 870	7 808	6 826	6 918	

FICHE 4

Conflictualité dans le secteur « énergie, eau et assainissement »

Le nombre total de plaintes enregistrées pour le secteur de l'énergie, eau et assainissement en 2015 est en baisse (-10,1 %) par rapport à 2014 (1 488 contre 1 656).

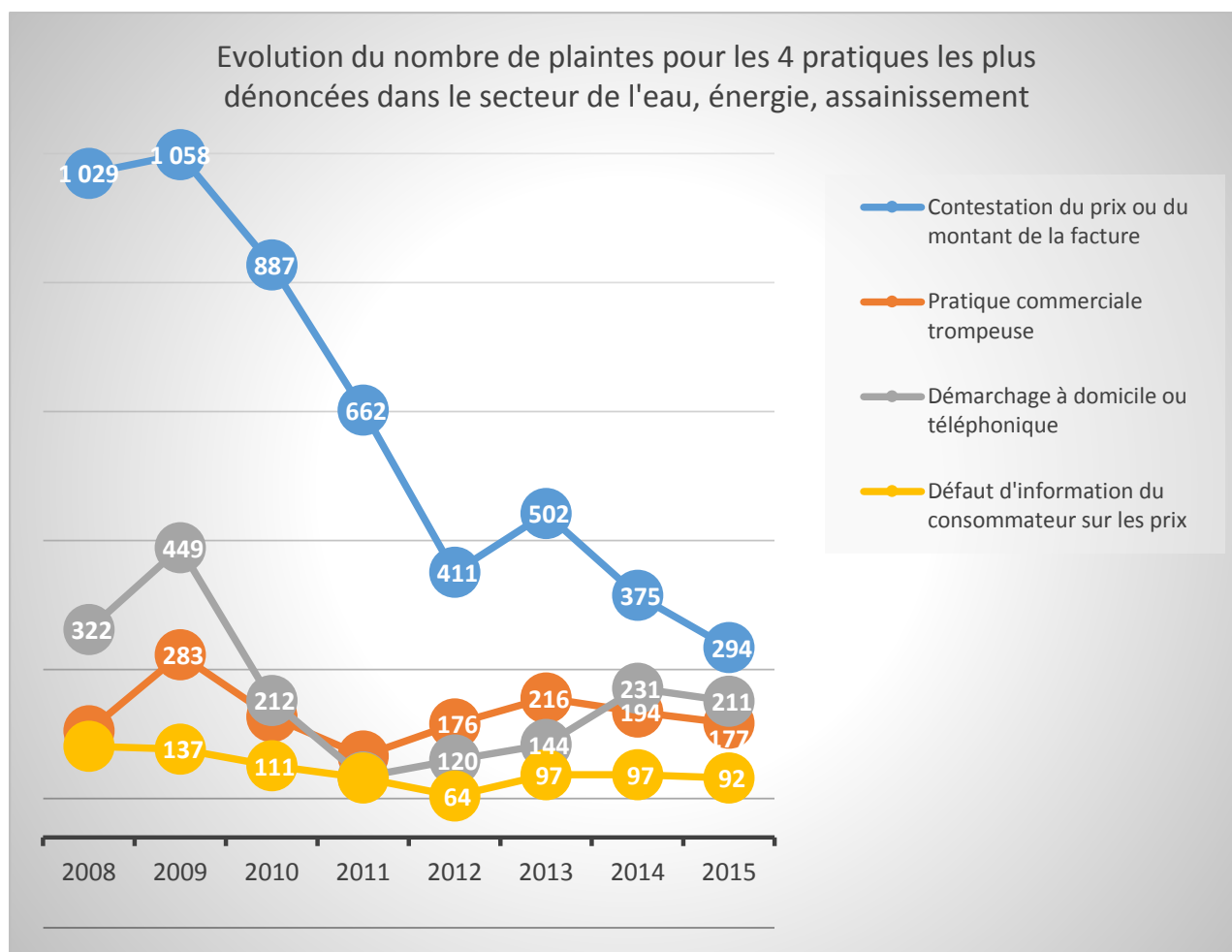
Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont relatives à la contestation du prix ou du montant de la facture, au démarchage à domicile ou téléphonique, aux pratiques commerciales trompeuses et au défaut d'information du consommateur sur les prix :

1) contestation du prix ou du montant de la facture : en baisse de 21,6 % (294 contre 375), soit 19,8 % du total

2) démarchage à domicile ou téléphonique : en baisse de 8,7 % (211 contre 231), soit 14,2 % du total ;

3) pratiques commerciales trompeuses : en baisse de 8,8 % (177 contre 194), soit 11,9 % du total

4) défaut d'information du consommateur sur les prix : en baisse de 5,2 % (92 contre 97), soit 6,2 % du total.



Les suites données aux réclamations

Les suites données à l'accueil du public

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Dépôt de plainte conseillé (auprès de la DGCCRF)	395	546	265	182	203	155	176	168	25,6%
Information complète	914	1 008	688	504	346	442	440	379	57,7%
Réorientation	491	456	361	213	211	177	146	110	16,7%
Total	1 800	2 010	1 314	899	760	774	762	657	

Les suites données aux courriers

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Autres dossiers	149	129	62	31	27	54	30	24	2,9%
Enquête	615	414	183	154	175	238	277	292	35,1%
Information	1 194	1 393	1 215	871	737	723	526	452	54,4%
Pas de dossier	62	59	28	26	45	52	61	63	7,6%
Total	2 020	1 995	1 488	1 082	984	1 067	894	831	

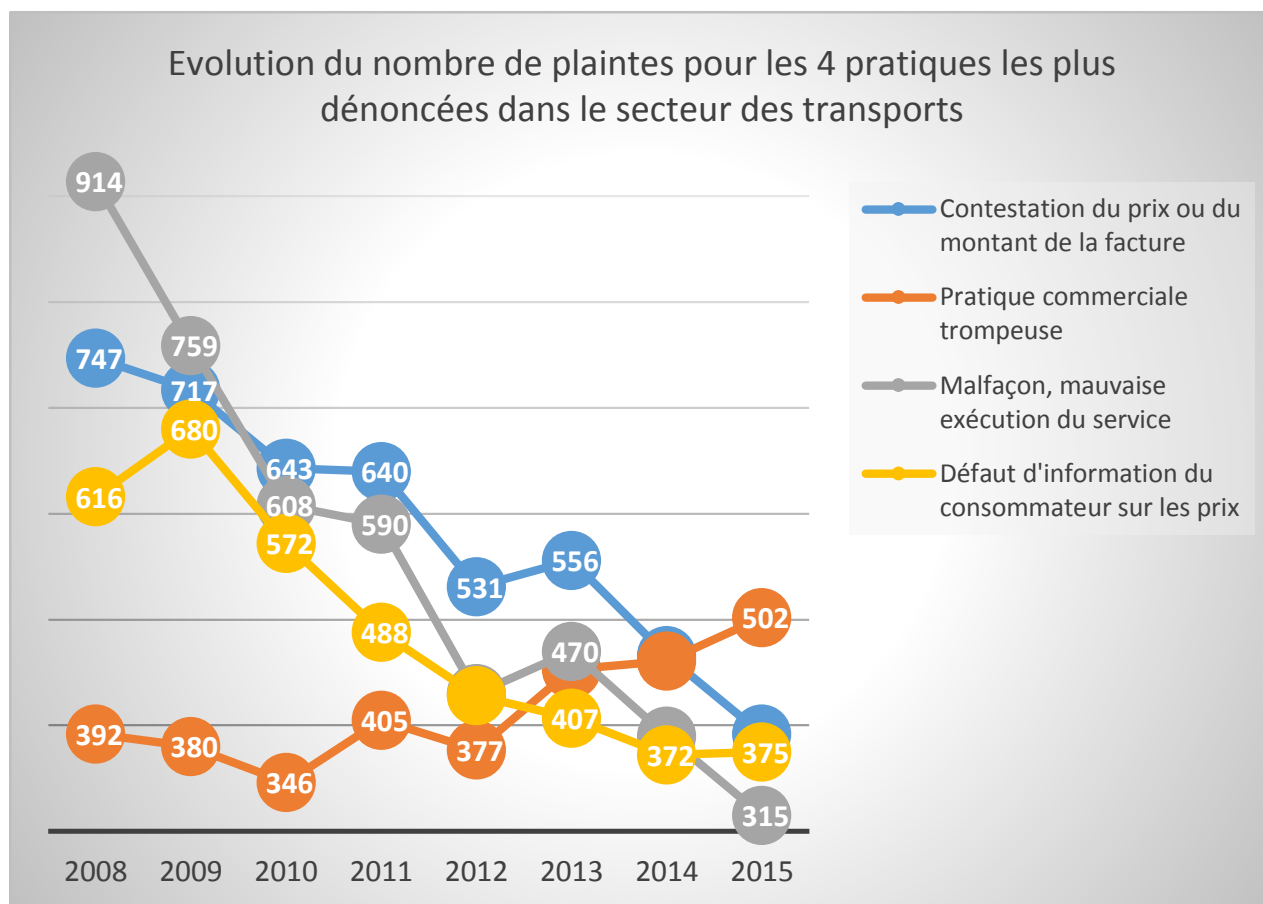
FICHE 5

Conflictualité dans le secteur « transports »

Le nombre total de plaintes enregistrées pour le secteur des transports en 2015 est en baisse (-8,8 %) par rapport à 2014 (3 842 contre 4 215).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les pratiques commerciales trompeuses, la contestation du prix ou du montant de la facture, le défaut d'information du consommateur sur les prix et la malfaçon ou la mauvaise exécution du service :

- 1) pratiques commerciales trompeuses : en hausse de 8,9 % (502 contre 461), soit 13,1 % du total ;
- 2) contestation du prix ou du montant de la facture : en baisse de 15,9 % (392 contre 466), soit 10,2 % du total ;
- 3) défaut d'information du consommateur sur les prix : en hausse de 0,8 % (375 contre 372), soit 9,8 % du total ;
- 4) malfaçon ou mauvaise exécution du service : en baisse de 19,2 % (315 contre 390), soit 8,2 % du total.



Les suites données aux réclamations

Les suites données à l'accueil du public

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Dépôt de plainte conseillé (auprès de la DGCCRF)	589	679	535	580	552	465	454	508	30,6%
Information complète	1 886	1 643	1 241	1 171	867	1 069	1 209	981	59,1%
Réorientation	761	543	379	250	235	242	193	171	10,3%
Total	3 236	2 865	2 155	2 001	1 654	1 776	1 856	1 660	

Les suites données aux courriers

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Autres dossiers	40	51	47	65	82	84	60	64	2,9%
Enquête	905	869	811	881	753	787	724	705	32,3%
Information	1 870	1 584	1 519	1 551	1 416	1 604	1 398	1 264	57,9%
Pas de dossier	117	87	78	88	139	150	177	149	6,8%
Total	2 932	2 591	2 455	2 585	2 390	2 625	2 359	2 182	

FICHE 6

Conflictualité dans le secteur « banque, finance »

Le nombre total de plaintes enregistrées pour le secteur de la finance et de la banque en 2015 est en hausse (+4,2 %) par rapport à 2014 (2 492 contre 2 392).

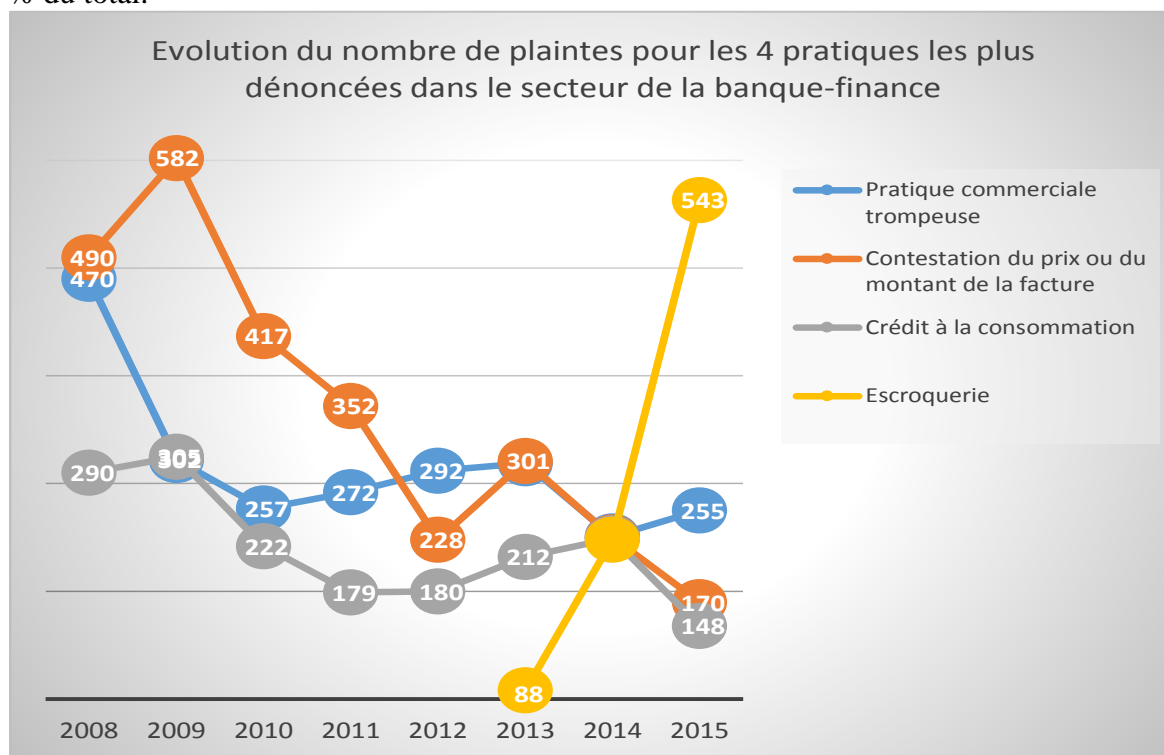
Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont l'escroquerie, les pratiques commerciales trompeuses, la contestation du prix ou du montant de la facture ou sont liées au crédit à la consommation :

1) escroquerie : en hausse de 138,2 % (543 contre 228), soit 21,8 % du total ; ces escroqueries ont notamment eu lieu dans le cadre d'investissements sur le FOREX (devises) et sur les options binaires.

2) pratiques commerciales trompeuses : en hausse de 10,4 % (255 contre 231), soit 10,2 % du total ;

3) contestation du prix ou du montant de la facture : en baisse de 26,1 % (170 contre 230), soit 6,8 % du total ;

4) pratiques liées au crédit à la consommation³ : en baisse de 35,4 % (148 contre 229), soit 5,9 % du total.



³ Les pratiques dénoncées par les consommateurs dans le cadre du crédit à la consommation sont diverses : non-respect des règles de rédaction des publicités, non remise ou non-conformité de l'offre préalable de crédit, absence d'envoi mensuel à l'emprunteur d'un état actualisé de son contrat de crédit permanent, non-respect des règles relatives aux propositions d'assurance liées aux offres préalables, non-respect de l'interdiction de tout versement avant expiration du délai de rétractation, défaut de mention du crédit affecté sur le contrat de vente, début du remboursement de crédit affecté en l'absence d'exécution de la prestation, non remboursement des sommes versées d'avance en cas de refus du crédit affecté, refus d'escompte pour paiement comptant en cas d'offre parallèle de crédit gratuit.

Les suites données aux réclamations

Les suites données à l'accueil du public

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Dépôt de plainte conseillé (auprès de la DGCCRF)	306	385	264	177	185	178	160	211	17,8%
Information complète	1 007	1 036	767	577	387	552	583	588	49,5%
Réorientation	675	741	351	230	224	242	240	388	32,7%
Total	1 988	2 162	1 382	984	796	972	983	1 187	

Les suites données aux courriers

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Autres dossiers	85	105	36	47	31	45	103	83	6,4%
Enquête	513	419	303	281	200	214	202	237	18,2%
Information	1 583	1 428	1 325	1 365	1 098	1 122	1 035	894	68,5%
Pas de dossier	89	71	51	28	50	64	69	91	7,0%
Total	2 270	2 023	1 715	1 721	1 379	1 445	1 409	1 305	

FICHE 7

Conflictualité dans le secteur « Assurance »

Le nombre total de plaintes enregistrées pour le secteur de l'assurance en 2015 est en hausse (+9,0 %) par rapport à 2014 (2 312 contre 2 122).

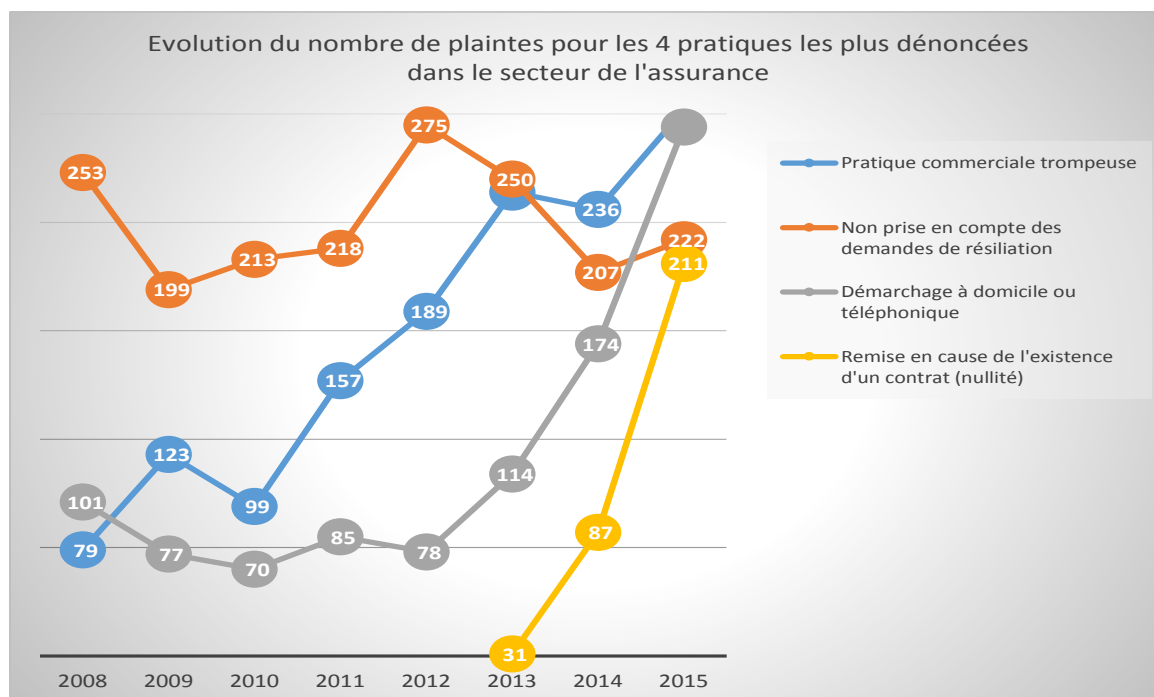
Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les pratiques commerciales trompeuses, le démarchage à domicile ou téléphonique, la non prise en compte des demandes de résiliation et la remise en cause de l'existence d'un contrat (nullité) :

1) pratique commerciale trompeuse : en hausse de 19,5 % (282 contre 236), soit 12,2 % du total ; notamment dans le domaine des complémentaires santé ;

2) pratique liée au démarchage à domicile ou téléphonique : en hausse de 57,5 % (274 contre 174), soit 11,9 % du total ; notamment concernant l'assurance des mobiles ou des cartes de crédit, les assurances dépendance ou prévoyance et les complémentaires santé ;

3) non prise en compte des demandes de résiliation : en hausse de 7,2 % (222 contre 207), soit 9,6 % du total ; notamment l'assurance des mobiles ou des cartes de crédit et les complémentaires santé ;

4) remise en cause de l'existence d'un contrat (nullité) : en hausse de 142,5 % (211 contre 87), soit 9,1 % du total ; notamment l'assurance des mobiles ou des cartes de crédit et les complémentaires santé.



Les suites données aux réclamations

Les suites données à l'accueil du public

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Dépôt de plainte conseillé (auprès de la DGCCRF)	102	114	109	120	129	132	151	183	20,7%
Information complète	525	520	371	394	349	433	538	547	61,7%
Réorientation	491	374	262	236	217	226	165	156	17,6%
Total	1 118	1 008	742	750	695	791	854	886	

Les suites données aux courriers

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Autres dossiers	25	23	20	31	27	27	59	73	5,1%
Enquête	123	110	102	165	170	221	221	250	17,5%
Information	808	894	852	1 127	1 113	1 062	893	849	59,5%
Pas de dossier	35	30	26	22	58	93	95	254	17,8%
Total	991	1 057	1 000	1 345	1 368	1 403	1 268	1 426	

FICHE 8

Conflictualité dans le secteur « communication-téléphonie »

Le nombre total de plaintes enregistrées pour le secteur de la communication/téléphonie en 2015 est en baisse (-12,4 %) par rapport à 2014 (9 398 contre 10 734).

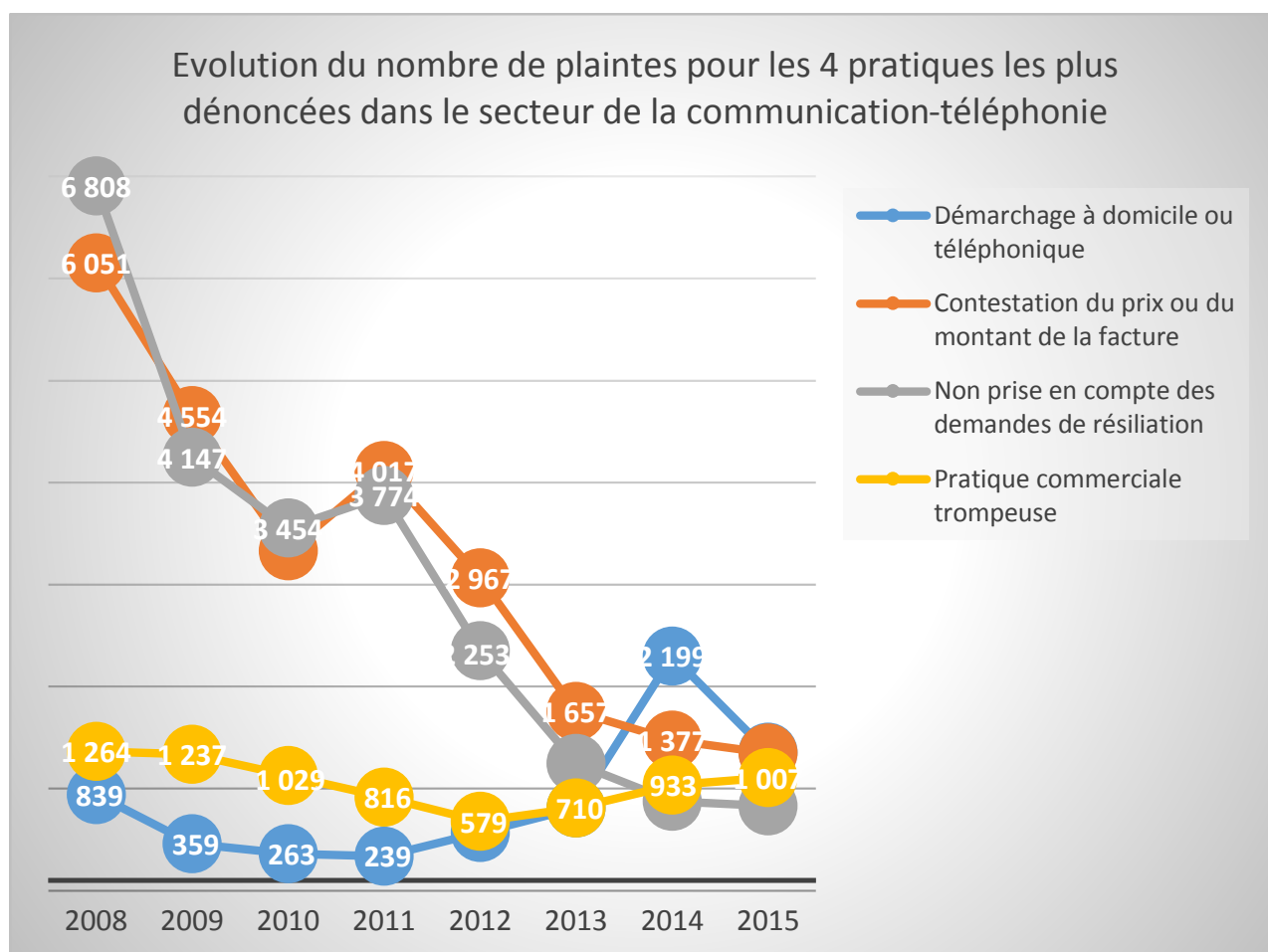
Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont le démarchage à domicile ou téléphonique, la contestation du prix ou du montant de la facture, les pratiques commerciales trompeuses et la non prise en compte des demandes de résiliation :

1) pratique liée au démarchage à domicile ou téléphonique : en baisse de 42,8 % (1 257 contre 2 199), soit 13,4 % du total ;

2) contestation du prix ou du montant de la facture : en baisse de 9,3 % (1 249 contre 1 377), soit 13,3 % du total ;

3) pratique commerciale trompeuse : en hausse de 7,9 % (1 007 contre 933), soit 10,7 % du total ; cette hausse des plaintes concerne essentiellement la téléphonie mobile.

4) non-prise en compte des demandes de résiliation : en baisse de 5,8 % (730 contre 775), soit 7,8 % du total.



Les suites données aux réclamations

Les suites données à l'accueil du public

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Dépôt de plainte conseillé (auprès de la DGCCRF)	4 536	3 203	2 264	2 369	1 811	1 015	1 090	822	25,0%
Information complète	7 212	4 268	2 949	3 119	1 783	1 487	2 592	2 165	65,7%
Réorientation	2 052	1 032	536	461	374	332	384	306	9,3%
Total	13 800	8 503	5 749	5 949	3 968	2 834	4 066	3 293	

Les suites données aux courriers

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Autres dossiers	483	309	202	398	198	125	77	112	1,8%
Enquête	1 074	584	629	940	713	756	1 581	1 333	21,8%
Information	20 371	13 507	10 180	10 331	8 944	5 570	4 738	4 414	72,3%
Pas de dossier	800	573	195	216	308	252	272	246	4,0%
Total	22 728	14 973	11 206	11 885	10 163	6 703	6 668	6 105	

FICHE 9

Conflictualité dans le secteur « tourisme »

Le nombre total de plaintes enregistrées pour le secteur du tourisme en 2015 est en baisse (-15,7 %) par rapport à 2014 (3 707 contre 4 399).

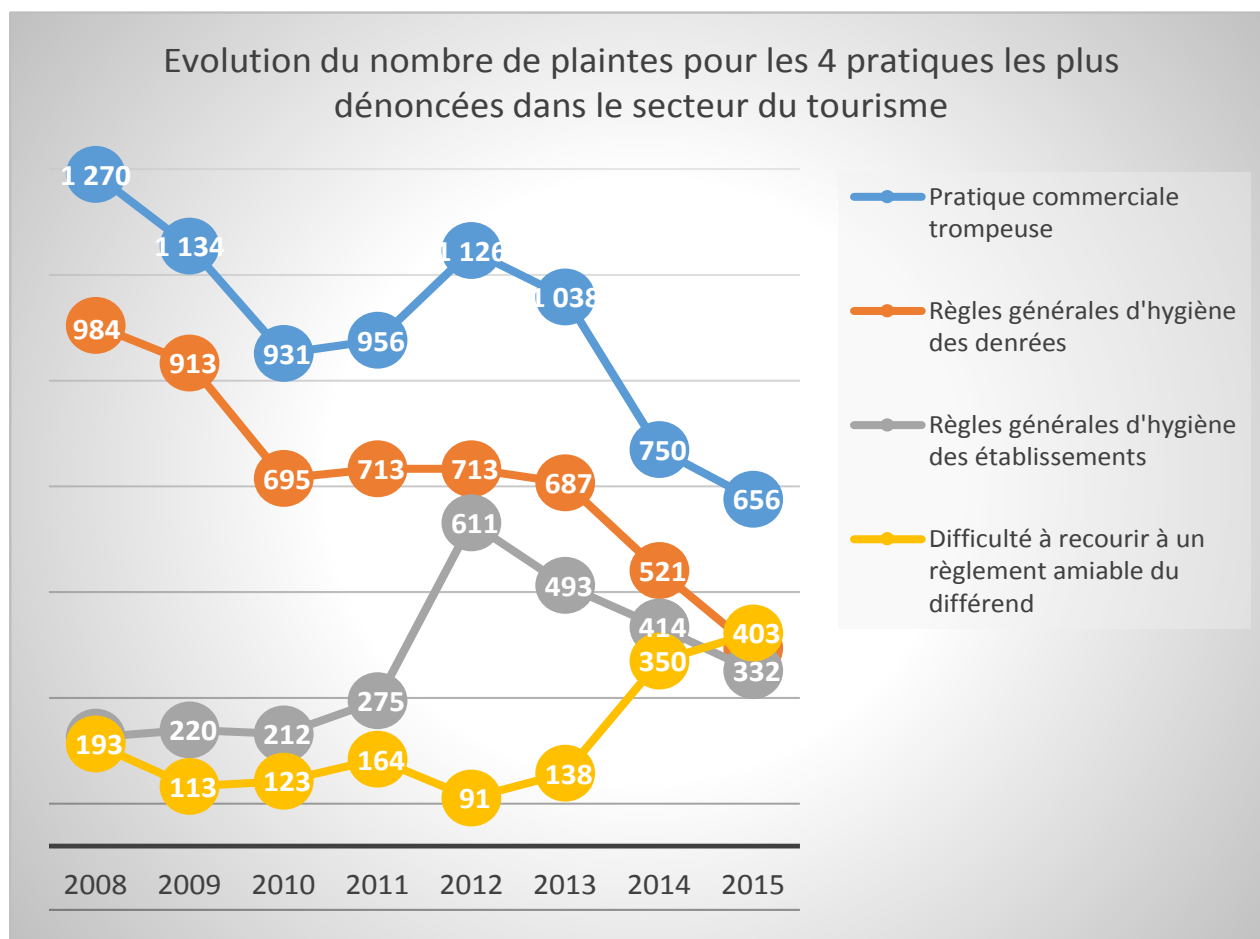
Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les pratiques commerciales trompeuses, la difficulté à recourir à un règlement amiable du différend, les règles générales d'hygiène des denrées et les règles générales d'hygiène des établissements :

1) pratiques commerciales trompeuses : en baisse de 12,5 % (656 contre 750), soit 17,7 % du total ;

2) difficulté à recourir à un règlement amiable du différend (coût, coordonnées, compétence des services clients ou consommateurs...) en hausse de 15,1 % (403 contre 350), soit 10,9 % du total ; si un consommateur a tenté de régler son litige par le biais du service clients du professionnel concerné mais que leur réponse ne l'a pas satisfait, ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, il peut alors faire appel au médiateur du tourisme et du voyage.

3) règles générales d'hygiène des denrées : en baisse de 28,2 % (374 contre 521), soit 10,1 % du total ;

4) règles générales d'hygiène des établissements : en baisse de 19,8 % (332 contre 414), soit 9,0 % du total.



Les suites données aux réclamations

Les suites données à l'accueil du public

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Dépôt de plainte conseillé (auprès de la DGCCRF)	1 054	1 022	777	740	696	693	592	499	44,7%
Information complète	1 168	892	799	680	492	683	688	497	44,5%
Réorientation	407	356	191	164	160	177	150	120	10,8%
Total	2 629	2 270	1 767	1 584	1 348	1 553	1 430	1 116	

Les suites données aux courriers

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Autres dossiers	66	57	53	47	53	51	33	46	1,8%
Enquête	1 964	1 835	1 561	1 612	1 703	1 712	1 044	942	36,4%
Information	1 922	1 727	1 444	1 627	1 257	1 409	1 204	1 024	39,5%
Pas de dossier	246	169	156	140	638	553	688	579	22,3%
Total	4 198	3 788	3 214	3 426	3 651	3 725	2 969	2 591	

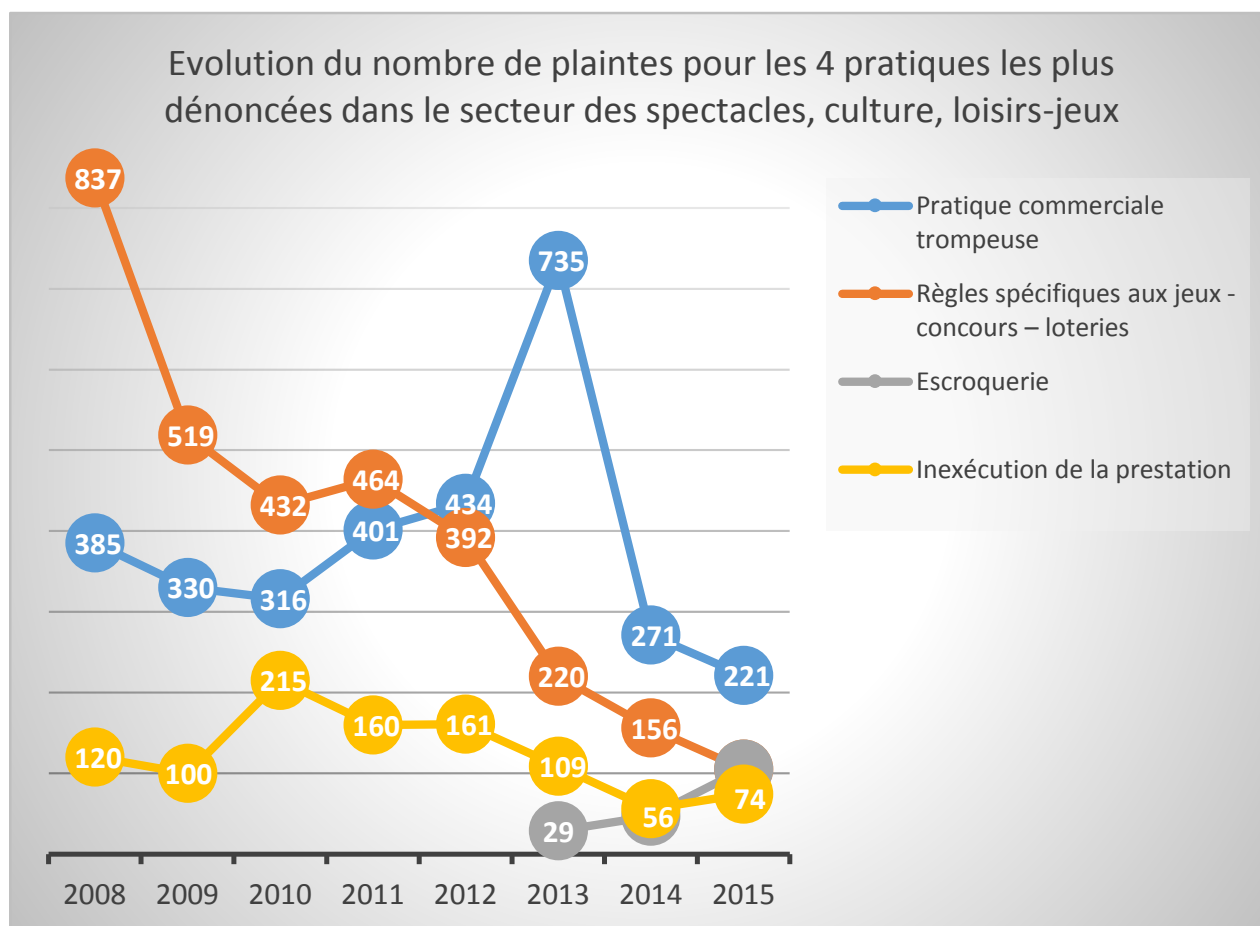
FICHE 10

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

Le nombre total de plaintes enregistrées pour le secteur des spectacles, culture, loisirs-jeux en 2015 est en baisse (-10,5 %) par rapport à 2014 (1 230 contre 1 375).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les pratiques commerciales trompeuses, le non-respect des règles spécifiques aux jeux - concours – loteries, l’escroquerie et l’inexécution de la prestation :

- 1) pratiques commerciales trompeuses : en baisse de 18,5 % (221 contre 271), soit 18 % du total ;
- 2) non-respect des règles spécifiques aux jeux-concours-loterias : en baisse de 32,7 % (105 contre 156), soit 8,5 % du total ;
- 3) escroquerie : en hausse de 123,4 % (105 contre 47), soit 8,5 % du total ; ces hausses concernent essentiellement les jeux d’argent et de hasard en ligne, les concours loterie-vente par correspondance ainsi que les concours-loterie médias interactifs ;
- 4) inexécution de la prestation : en hausse de 32,1 % (74 contre 56), soit 6,0 % du total.



Les suites données aux réclamations

Les suites données à l'accueil du public

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Dépôt de plainte conseillé (auprès de la DGCCRF)	193	208	246	194	196	175	130	168	37,4%
Information complète	356	221	188	164	155	248	265	208	46,3%
Réorientation	111	73	80	41	55	64	50	73	16,3%
Total	660	502	514	399	406	487	445	449	

Les suites données aux courriers

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Autres dossiers	67	75	78	47	40	80	24	30	3,8%
Enquête	441	375	350	368	377	538	198	172	22,0%
Information	1 497	981	1 072	1 266	1 129	816	630	515	65,9%
Pas de dossier	147	89	50	59	57	112	78	64	8,2%
Total	2 152	1 520	1 550	1 740	1 603	1 546	930	781	

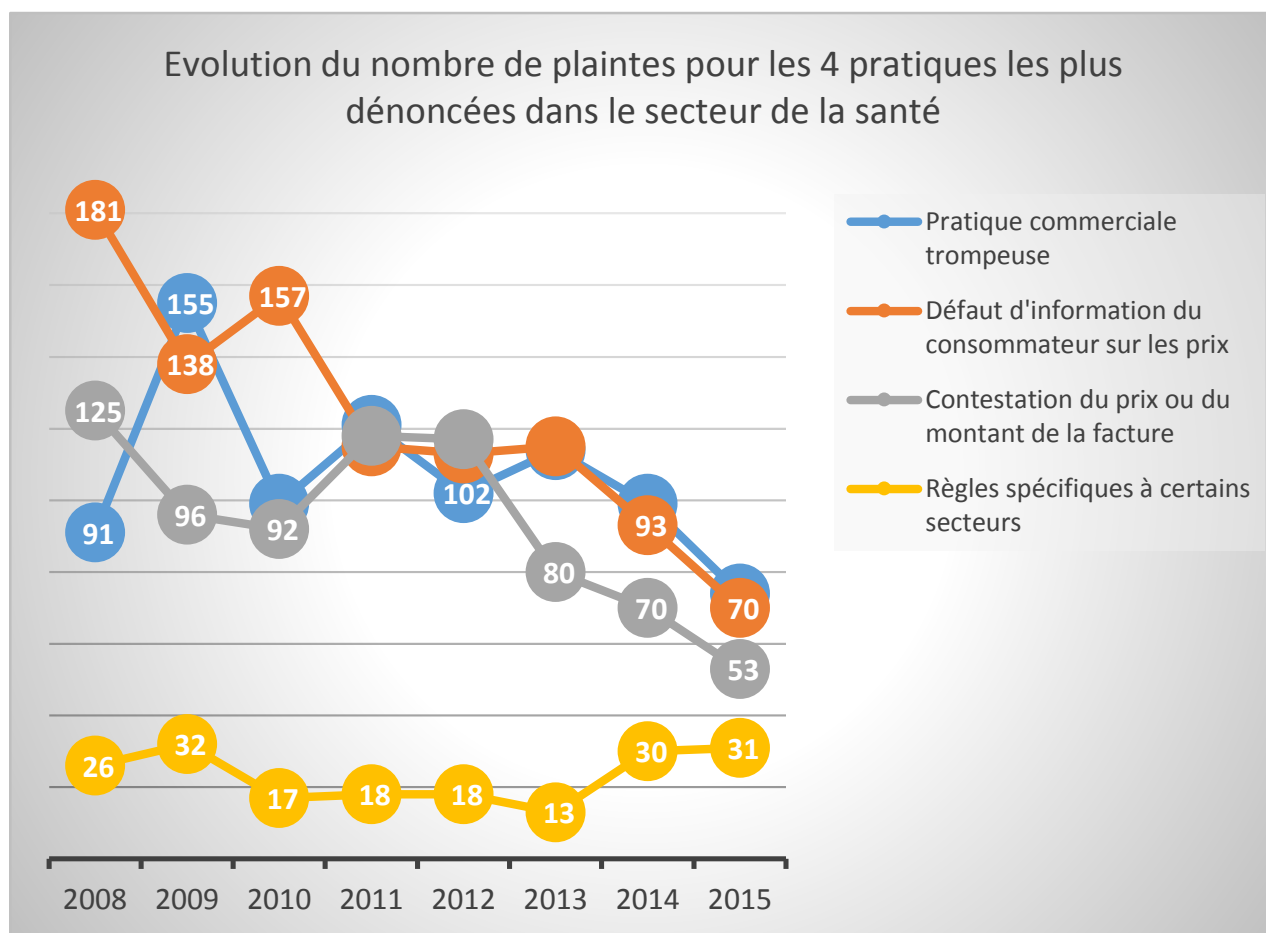
FICHE 11

Conflictualité dans le secteur « santé »

Le nombre total de plaintes enregistrées dans le secteur de la santé en 2015 est en baisse (-17,6 %) par rapport à 2014 (619 contre 751).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les pratiques commerciales trompeuses, le défaut d'information du consommateur sur les prix, la contestation du prix ou du montant de la facture et le non-respect des règles spécifiques au secteur de la santé :

- 1) pratiques commerciales trompeuses : en baisse de 25,3 % (74 contre 99), soit 12,0 % du total ;
- 2) défaut d'information du consommateur sur les prix : en baisse de 24,7 % (70 contre 93), soit 11,3 % du total ;
- 3) contestation du prix ou du montant de la facture : en baisse de 24,3 % (53 contre 70), soit 8,6 % du total ;
- 4) non-respect des règles spécifiques au secteur de la santé : en hausse de 3,3 % (31 contre 30), soit 5,0 % du total.



Les suites données aux réclamations

Les suites données à l'accueil du public

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Dépôt de plainte conseillé (auprès de la DGCCRF)	128	170	175	151	146	117	128	97	33,4%
Information complète	234	200	164	160	153	143	172	134	46,2%
Réorientation	130	89	56	46	70	59	40	59	20,3%
Total	492	459	395	357	369	319	340	290	

Les suites données aux courriers

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Autres dossiers	22	25	9	9	9	12	11	12	3,6%
Enquête	247	254	244	265	216	200	154	120	36,5%
Information	334	283	309	356	396	401	217	174	52,9%
Pas de dossier	18	28	20	23	31	39	29	23	7,0%
Total	621	590	582	653	652	652	411	329	

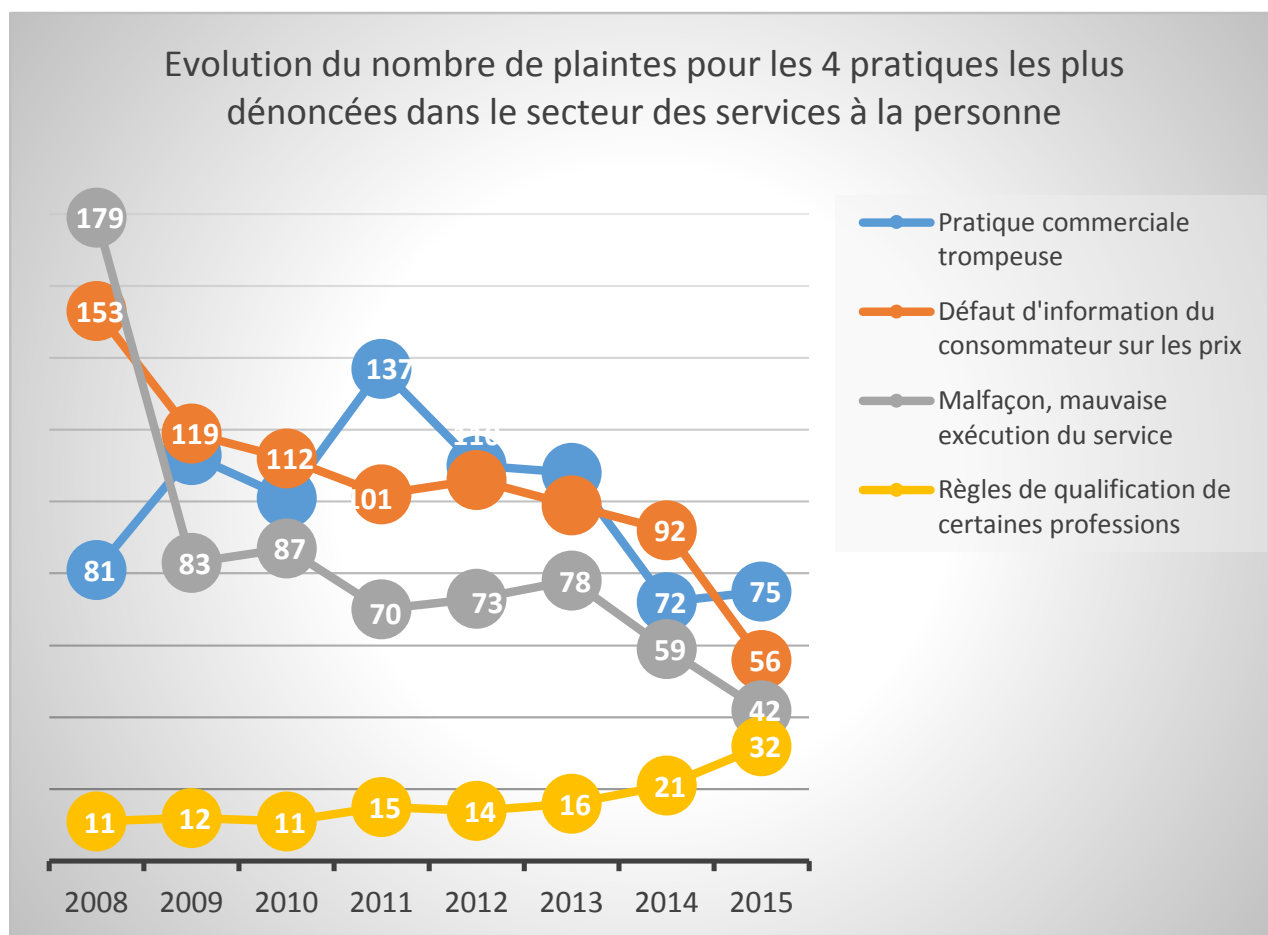
FICHE 12

Conflictualité dans le secteur « services à la personne »

Le nombre total de plaintes enregistrées dans le secteur des services à la personne en 2015 est en baisse (-15,4 %) par rapport à 2014 (531 contre 628).

Les 4 pratiques les plus dénoncées dans ce secteur sont les pratiques commerciales trompeuses, le défaut d'information du consommateur sur les prix, la malfaçon ou mauvaise exécution du service et le non-respect de règles de qualification :

- 1) pratiques commerciales trompeuses : en hausse de 4,2 % (75 contre 72), soit 14,1 % du total ;
- 2) défaut d'information du consommateur sur les prix : en baisse de 39,1 % (56 contre 92), soit 10,5 % du total ;
- 3) malfaçon ou mauvaise exécution du service : en baisse de 28,8 % (42 contre 59), soit 7,9 % du total ;
- 4) non-respect des règles de qualification : en hausse de 52,4 % (32 contre 21), soit 6,0 % du total.



Les suites données aux réclamations

Les suites données à l'accueil du public

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Dépôt de plainte conseillé (auprès de la DGCCRF)	160	145	141	166	151	95	103	103	40,7%
Information complète	269	154	130	135	115	171	172	127	50,2%
Réorientation	106	60	36	41	34	32	26	23	9,1%
Total	535	359	307	342	300	298	301	253	

Les suites données aux courriers

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% en 2015
Autres dossiers	1	8	8	9	14	8	9	6	2,2%
Enquête	207	227	195	232	209	225	150	145	52,2%
Information	237	191	252	224	234	194	151	104	37,4%
Pas de dossier	24	11	19	14	29	23	17	23	8,3%
Total	469	437	474	479	486	450	327	278	