



# Le baromètre des plaintes des consommateurs

Mercredi 6 février 2008

# Les informations à disposition des consommateurs

- **dépliants et fiches « réflexe »**
- **site internet : [www.dgccrf.bercy.gouv.fr](http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr)**
  - > Les fiches pratiques de la concurrence et de la consommation

*Exemple : additifs alimentaires, assurance-vie, dépannage à domicile, établissements pour personnes âgées*
  - > Une rubrique pour aider les consommateurs à résoudre un litige de consommation : médiation, recours à la DGCCRF, action en justice



Lundi 4 février 2008



Direction générale de la concurrence, de la consommation  
et de la répression des fraudes

Accueil

## Vous êtes...



Un particulier

- ★ Résoudre un litige de consommation
- ★ Connaître les associations de consommateurs
- ★ Travailler à la DGCCRF
- ★ Consulter les fiches pratiques de la concurrence et de la consommation

actualisé en août 2007

## Contacts

- Posez vos questions par courriel

## Liens utiles

- MINEFI au service des particuliers

## Recherche

## Thèmes

- Concurrence
- Consommation
- Sécurité

## Services

- Documentation
- Manifestations
- Abonnements
- Espace presse

## Accès

- Particulier
- Entreprise

Terminé



# Comment contacter la DGCCRF ?

- > **Site Internet de la DGCCRF**

[www.dgccrf.bercy.gouv.fr](http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr)

Contact par courrier électronique (rubrique dédiée)

- > **Contact auprès des directions territoriales de la DGCCRF**

- > **3939 Allo Service Public**

# Un nouvel outil : « le baromètre des plaintes des consommateurs »

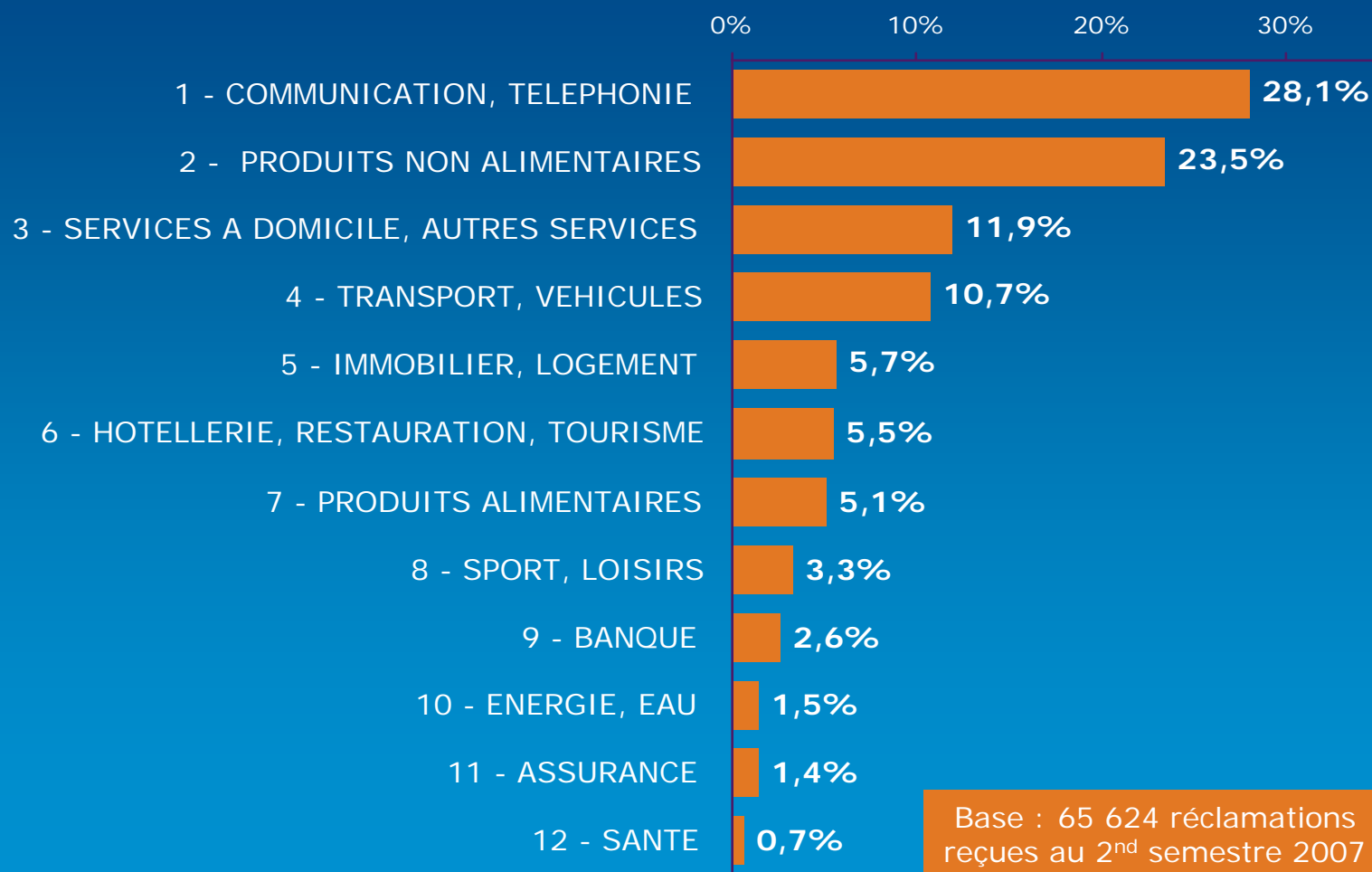
- depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007 : **toutes les plaintes des consommateurs sont enregistrées** dans une base de données
- l'analyse de ces plaintes alimente le **« baromètre des plaintes des consommateurs »**
- il sera présenté **tous les 6 mois**

# Les consommateurs ont davantage d'attentes

	2006	2007	Évolution
Courriers et mèls	53 598	68 506	+ 28 %
Visites	2 733	6 108	+ 124 %
Appels téléphoniques	18 719	34 918	+ 87 %
<b>Total plaintes</b>	<b>75 050</b>	<b>109 532</b>	<b>+ 46%</b>

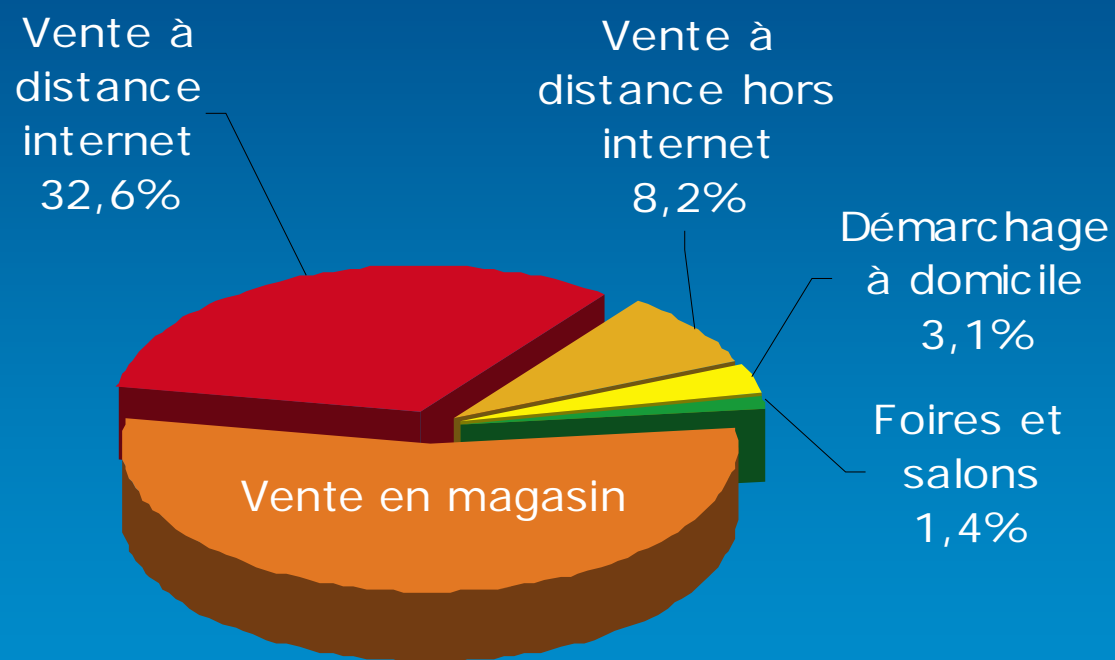
*Base : plaintes des consommateurs reçues par la DGCCRF*

# Cinq secteurs concentrent 80 % des réclamations des consommateurs



*Base : part des plaintes des consommateurs reçues par la DGCCRF dans les secteurs au 2<sup>nd</sup> semestre 2007*

# Plus de 40 % des plaintes font suite à une vente à distance



*Base : part des plaintes des consommateurs reçues par la DGCCRF dans le secteur des produits de grande consommation au 2<sup>nd</sup> semestre 2007*



# Analyse secteur par secteur

- *les motifs de plaintes les plus fréquents*
- *les plus fortes évolutions entre le 3<sup>e</sup> et le 4<sup>e</sup> trimestres* [nombre de plaintes T3-> nombre de plaintes T4]

# Tous secteurs confondus

PROBLÈMES RENCONTRÉS	Nombre	%
Inexécution de la prestation (totale ou partielle)	8 752	15%
Publicité mensongère	4 626	8%
Problème de livraison (délai, marchandise abîmée, ...)	3 990	7%
Problème de facturation (contestation du prix)	3 943	7%
Non prise en compte d'une demande de résiliation	3 728	6%

## En forte évolution :

- > **Contestation du prix (+ 36 %)** [1671—>2272 plaintes]
- > **Règles d'hygiène des produits et des établissements (- 38%)** [773—>477 plaintes]

*Base : 60 303 réclamations « exploitables » reçues au 2<sup>nd</sup> semestre 2007*

# Téléphonie, internet

PROBLÈMES RENCONTRÉS	Nombre	%
Inexécution totale ou partielle de la prestation	4 971	28%
Non prise en compte des demandes de résiliation	3 107	17%
Contestation de la facture	2 066	12%
Souscription forcée d'abonnement	887	5%

**En forte évolution :**

**> Contestation de la facture (+ 31 %) [896—>1170 plaintes]**

**> Souscription forcée d'abonnement (+ 30%) [385—>502 plaintes]**

*Base : 17 808 réclamations reçues au 2<sup>nd</sup> semestre dans le secteur de la téléphonie et d'internet*

# Vente à distance (sur les produits de grande consommation)

PROBLÈMES RENCONTRÉS	Nombre	%
Problème de livraison (délai, marchandise abîmée...)	2 252	31%
Absence de livraison	822	11%
Publicité mensongère	638	9%
Non respect du délai de remboursement (rétractation)	560	8%

**Pas d'évolution significative**

*Base : 7 182 réclamations « exploitables » relatives à la vente à distance de produits de grande consommation reçues au 2<sup>nd</sup> semestre*

# Services à domicile et autres services

SECTEUR	%	PRINCIPAL PROBLÈME RENCONTRÉ
Entreprises de rénovation	20%	Malfaçon, mauvaise exécution
Installation, dépannage d'équip.	19%	Malfaçon, mauvaise exécution
Insertion (annuaires, sites internet)	9%	Tromperie et arnaques entre prof.
Plomberie	7%	Absence ou non-conformité des devis

## En forte évolution :

> **Malfaçon, mauvaise exécution de service (+ 45%)** [364—>528 plaintes]

*Base : 6 506 réclamations reçues au 2<sup>nd</sup> semestre dans le secteur des services à domicile et autres services*

# Transport, véhicules

TYPE DE PROFESSIONNEL	%	PRINCIPAL PROBLÈME RENCONTRÉ
Concessionnaire automobile	35%	Garantie
Vendeurs de véhicules d'occasion	16%	Tromperie à l'égard des consommateurs
Particuliers	12%	Garantie légales des vices cachés
Garagistes	8%	Malfaçon, mauvaise exécution du service

**En forte évolution :**

**> Portée de la garantie (+ 40%)** [572—>803 plaintes]

*Base : 6 457 réclamations reçues au 2<sup>nd</sup> semestre dans le secteur du transport et des véhicules*

# Immobilier, logement

TYPE DE PROFESSIONNEL	%	PRINCIPAL PROBLÈME RENCONTRÉ
Agences immobilières	35%	Publicité mensongère
Syndics de copropriété	17%	Non-respect des règles de gestion de la copropriété
Promoteurs, constructeurs	14%	Malfaçon, mauvaise exécution de service

## En forte évolution :

> Manquement aux règles spécifiques des agences immobilières (+ 438%) [21—>113 plaintes]

> Non respect des règles de gestion de la copropriété (+167%) [39—>104 plaintes]

*Base : 3 199 réclamations reçues au 2<sup>nd</sup> semestre dans le secteur de l'immobilier et du logement*

# Hôtellerie, restauration, tourisme

SECTEUR	%	PRINCIPAL PROBLÈME RENCONTRÉ
Restaurants	28%	Règles d'hygiène
Agences de voyage	25%	Publicité mensongère
Hôtels et résidences tourist.	16%	Publicité mensongère
Locations saisonnières	10%	Publicité mensongère

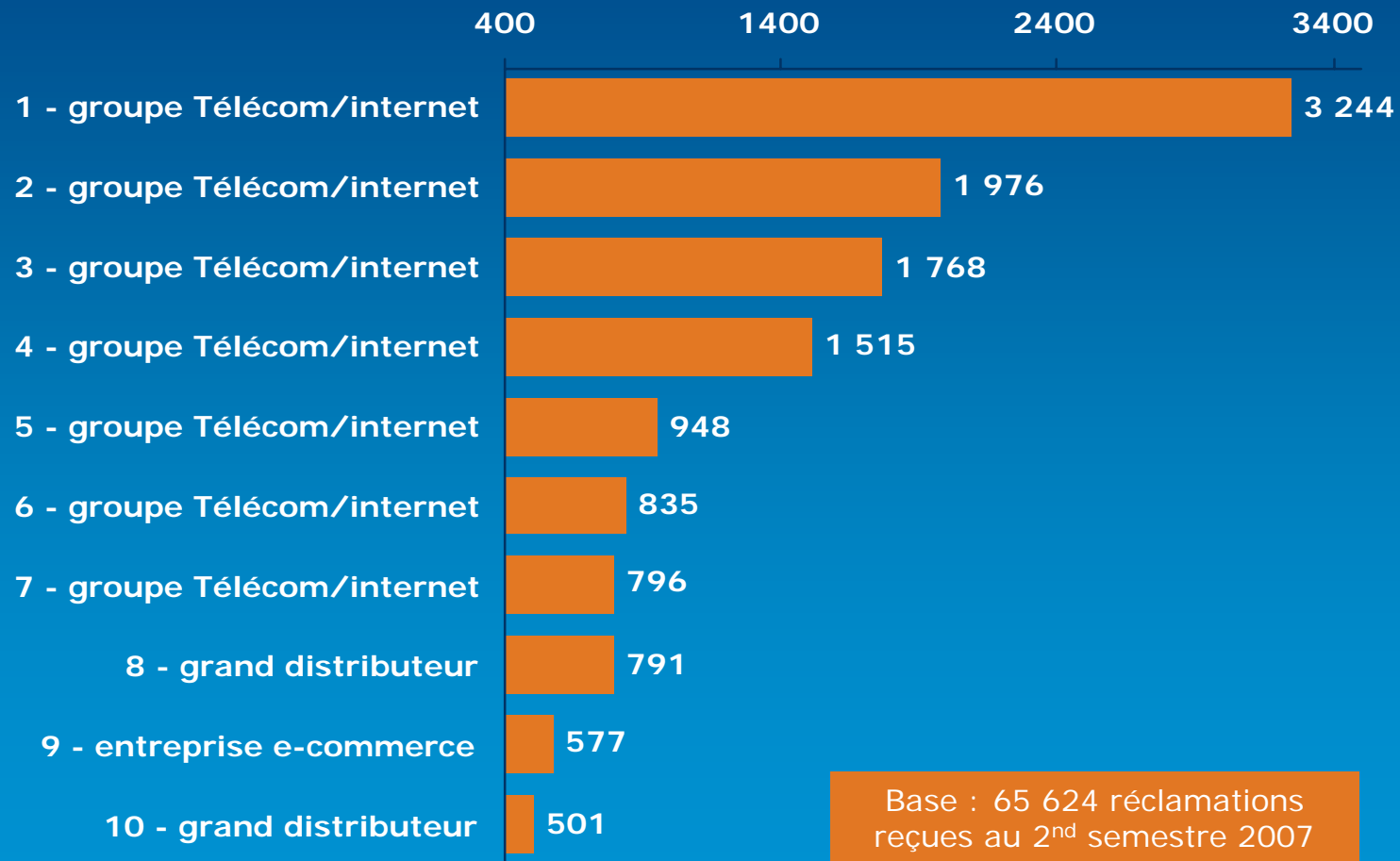
**Forte évolution (saisonnière) :**

**> - 45 % de réclamations reçues  
entre le 3<sup>e</sup> et le 4<sup>e</sup> trimestres [2119—>1157 plaintes]**

*Base : 3 274 réclamations reçues au 2<sup>nd</sup> semestre dans le secteur de l'hôtellerie, restauration, tourisme*



# 10 entreprises concentrent 20 % des plaintes

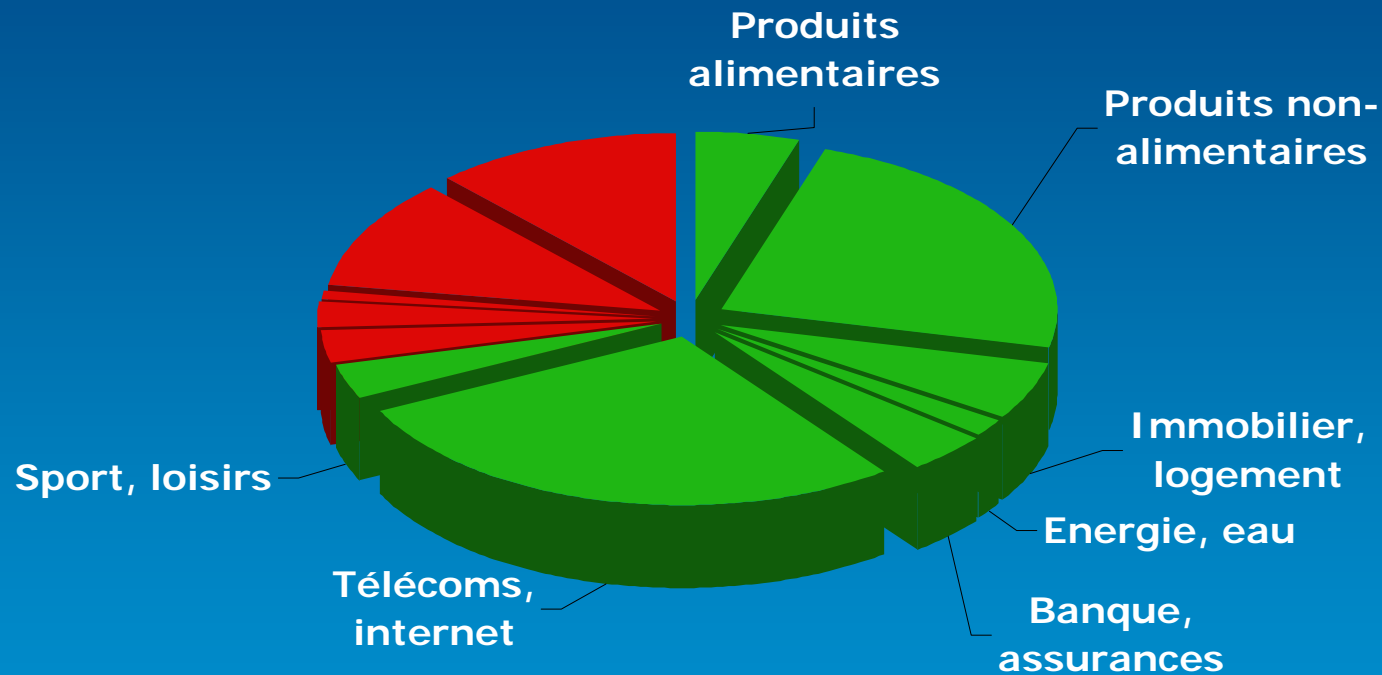


# Plan d'action [1/5]

## Mise en œuvre effective :

- des mesures de la loi « Chatel » du 3 janvier 2008
- des nouveaux pouvoirs de la DGCCRF issus de la loi DDAC du 17 décembre 2007 :
  - Injonction
  - Action en cessation devant le juge civil
  - Loi Hoguet (agences immobilières)
  - Agences de voyage

En 2007, l'action législative a porté sur des secteurs représentant 70% des plaintes



*Base : répartition sectorielle des plaintes des consommateurs reçues par la DGCCRF au 2<sup>nd</sup> semestre 2007*

## Plan d'action [2/5]

- **Convocation de l'entreprise** qui génère le plus de plaintes pour :
  - analyser la situation avec elle
  - envisager sa mise sous surveillance
- Courrier aux 10 entreprises qui concentrent le plus de plaintes, pour :
  - leur donner le détail des plaintes
  - leur demander leur plan d'action

## Plan d'action [3/5]

### **Engager des concertations sectorielles pour répondre aux réclamations des consommateurs, en particulier :**

- Mauvaise exécution de service dans le domaine des entreprises de rénovation
- Problèmes d'application de la garantie dans le secteur de la vente automobile

## Plan d'action [4/5]

### **Action spéciale contre la souscription forcée d'abonnement dans le secteur de la téléphonie et d'internet :**

- Demande à la Fédération Française des Télécoms de proposer un code de bonne conduite
- Surveillance particulière des entreprises les plus concernées
- Utilisation des nouveaux pouvoirs de la DGCCRF : injonction/action en cessation devant le juge civil

# Plan d'action [5/5]

## **Évolutions législatives envisagées :**

- Action de groupe
- Clauses abusives