



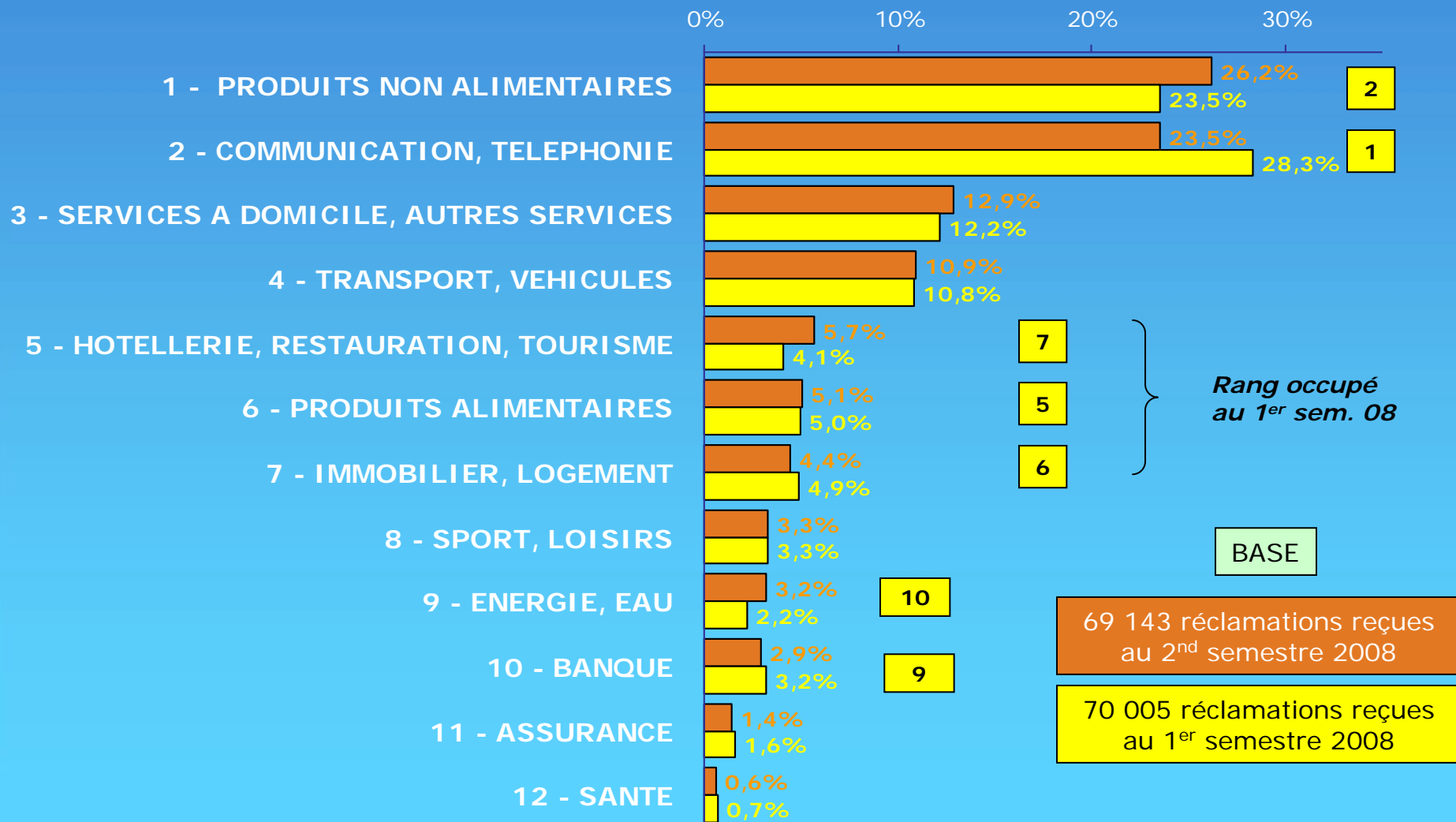
Le baromètre des réclamations des consommateurs

résultats du 2nd semestre 2008

Un niveau d'attentes qui se stabilise

	1 ^{er} sem 2008	2 nd sem 2008	Évolution
Courriers classiques	25 133	24 226	- 3,6 %
Courriers électroniques	12 571	13 463	+ 7,1 %
Visites	4 415	3 921	- 11,2 %
Appels téléphoniques	27 886	27 533	- 1,3 %
Total réclamations	70 005	69 143	- 1,2%

Cinq secteurs concentrent 80 % des réclamations des consommateurs



Base : part des réclamations de consommateurs reçues par la DGCCRF dans les secteurs au 1^{er} sem.08 et au 2nd sem.08

Tous secteurs confondus

PROBLÈMES RENCONTRÉS	Nombre	%
Inexécution de la prestation (totale ou partielle)	6 878	11%
Contestation du prix	5 847	9%
Publicité mensongère	5 837	9%
Problème de livraison (délai, marchandise abîmée, ...)	4 654	7%
Non prise en compte des demandes de résiliation	3 525	5%

Les plus fortes évolutions entre les 2 semestres :

➤ **Non-remboursement malgré l'indisponibilité des produits (+528%) [352 → 2 209 réclamations]**

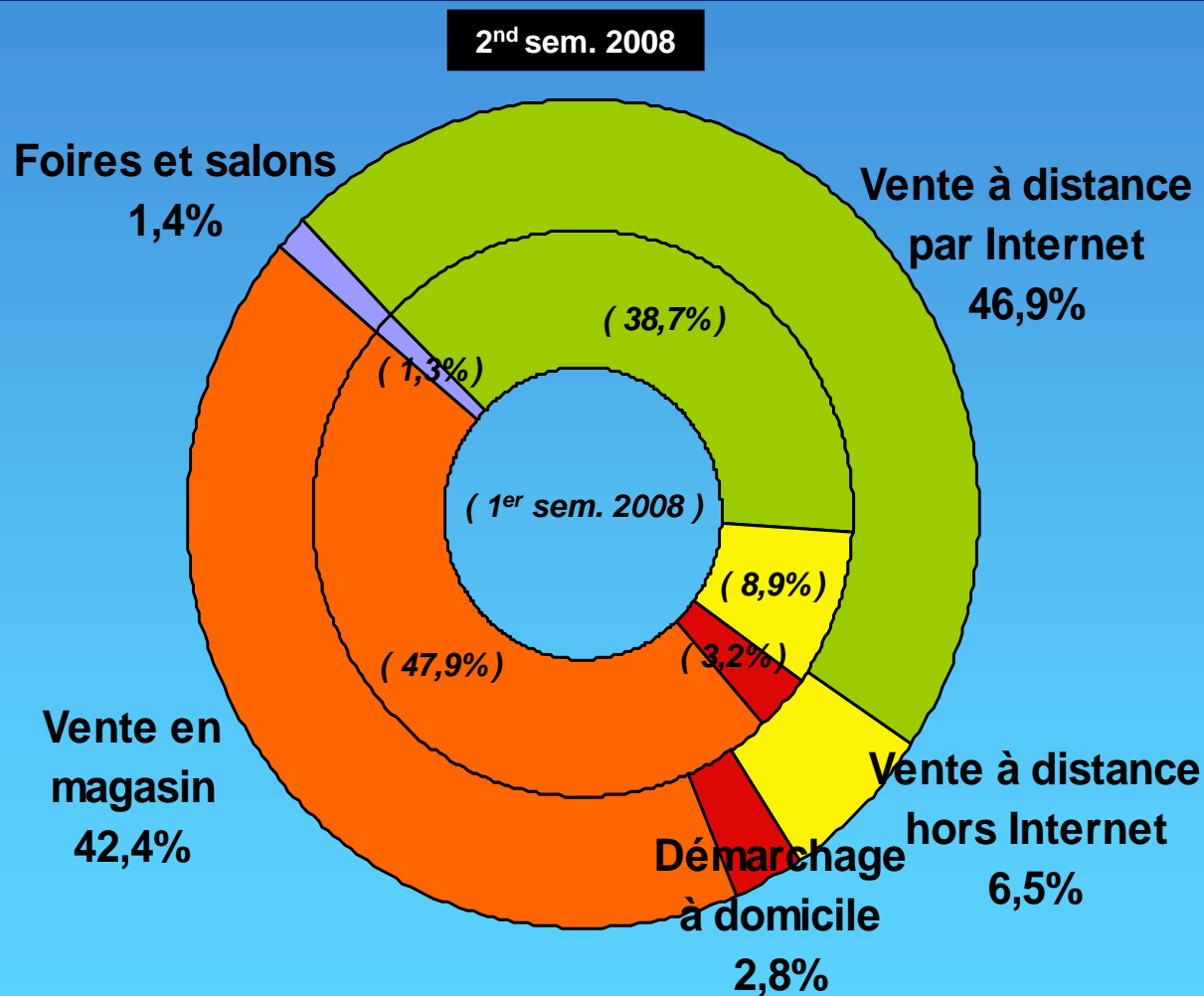
➤ **Non prise en compte des demandes de résiliation (-23%) [4 567 → 3 525 réclamations]**

TOP 10



Analyse du secteur : produits non-alimentaires

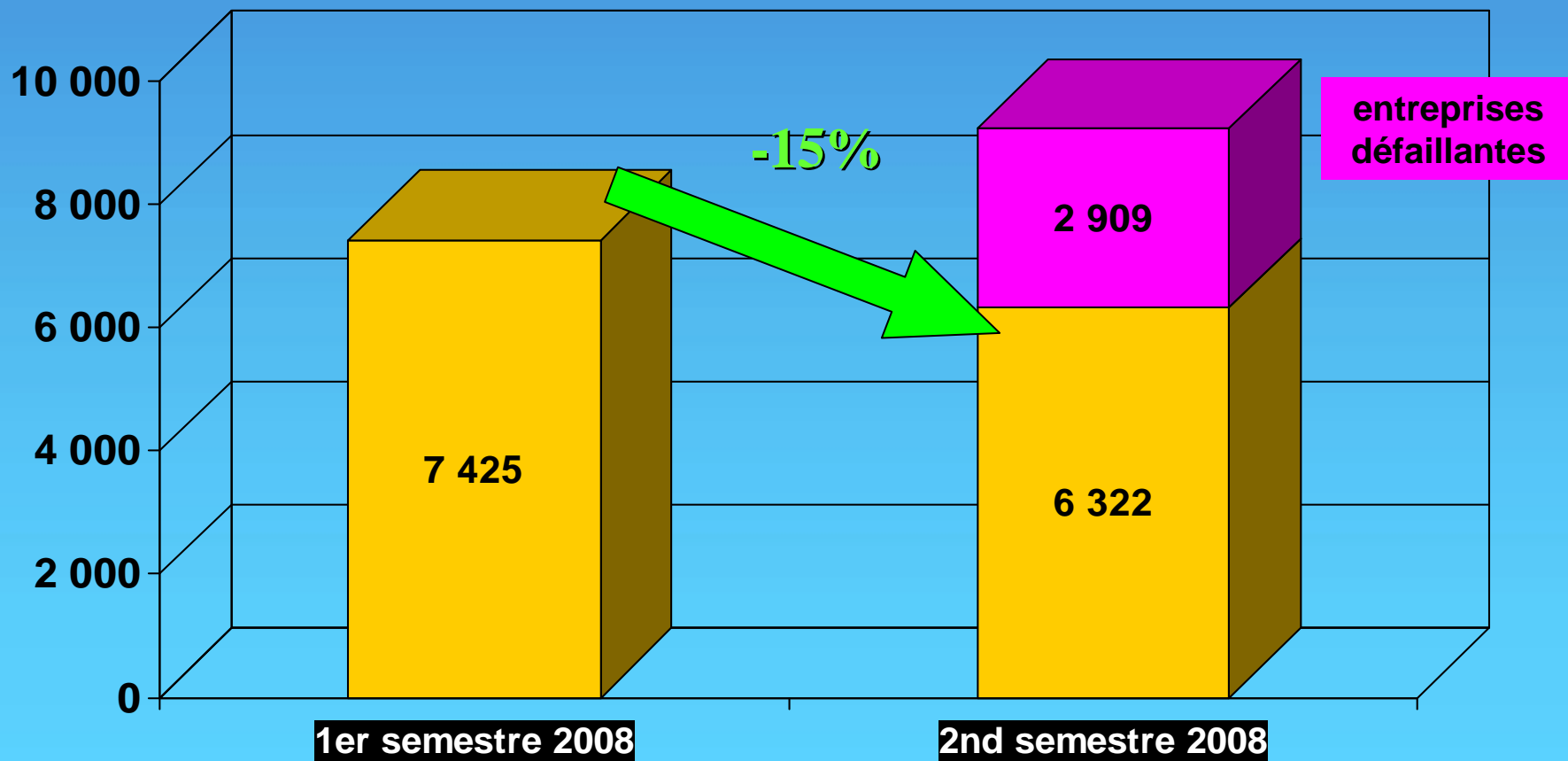
Plus de 50 % des plaintes portant sur les produits non-alimentaires font suite à une vente à distance



Base : réclamations reçues par la DGCCRF dans le secteur des produits non-alimentaires au 1^{er} semestre 2008 (15 581) et au 2nd semestre 2008 (17 304)

Deux entreprises défailiantes, dans un contexte de baisse des réclamations

Evolution du nombre de réclamations dans le secteur de la distribution des produits non-alimentaires suite à une vente à distance



Base : réclamations reçues par la DGCCRF relatives à la vente à distance de produits non-alimentaires^{§1} au 1^{er} semestre 2008 (7 425) et au 2nd semestre 2008 (9 231)

Focus sur : vente à distance (sur les produits non-alimentaires)

PROBLÈMES RENCONTRÉS	Nombre	%
Problème de livraison (délai, marchandise abîmée...)	2 337	25%
Non-remboursement malgré l'indisp. des produits	2 014	22%
Absence de livraison	814	9%
Non respect du délai de remboursement	753	8%

Les plus fortes évolutions entre les 2 semestres :

➔ **Non-remboursement malgré l'indisponibilité des produits (+1 714%)** [111 → 2 014 plaintes]

➔ **Envois forcés (-51%)** [144 → 71 plaintes]

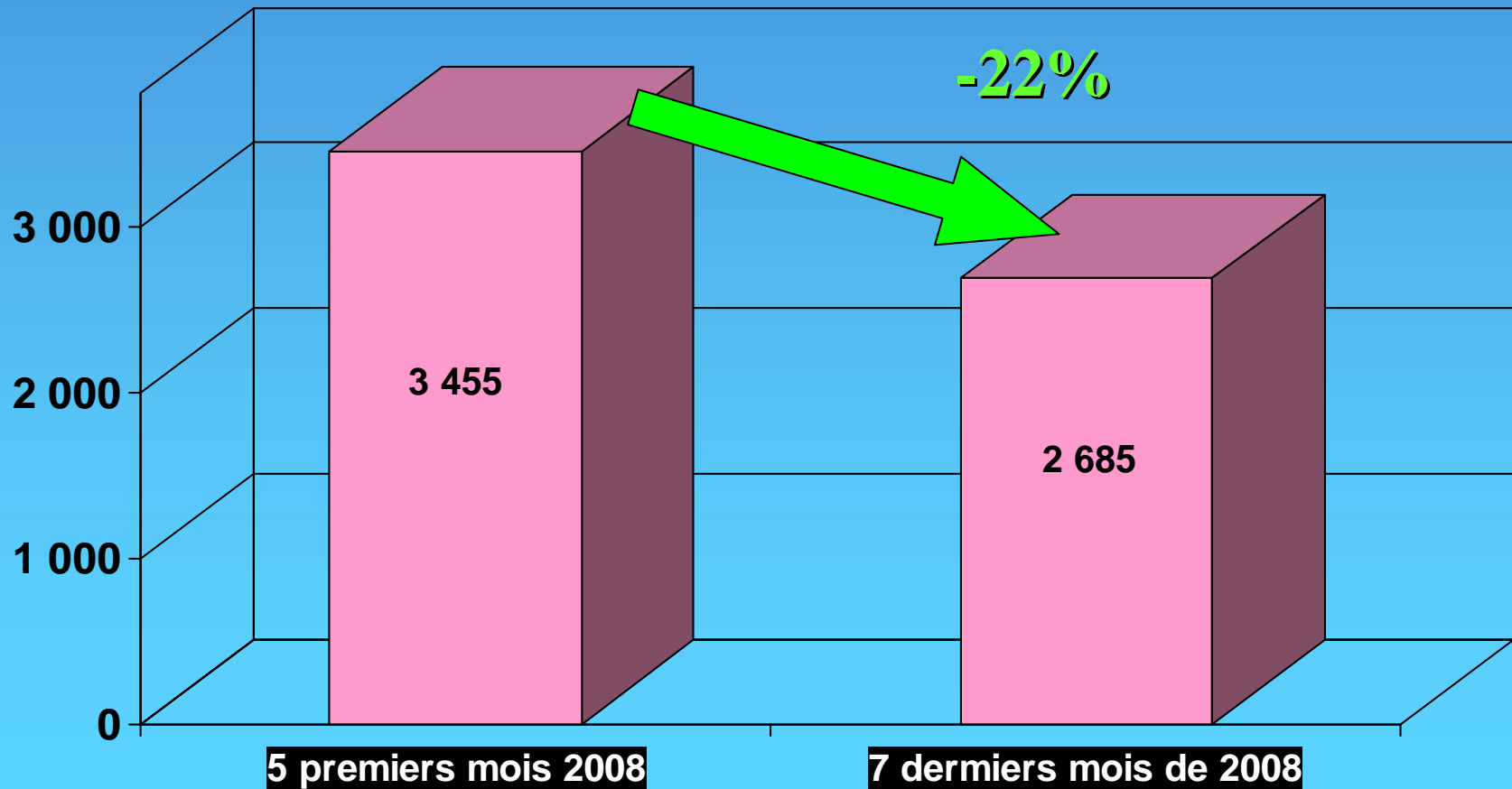
Actions menées

- **Accompagnement dans la mise en œuvre des mesures de la loi du 3 janvier 2008 (date limite de livraison, rétractation, hotlines ...)**
- **Mise en place d'une cellule d'appui au traitement des clients de la CAMIF non-livrés**
- **Mission confiée le 21 novembre 2008 au Président de la FEVAD sur la protection des consommateurs en matière de vente à distance**

Analyse du secteur : téléphonie, internet

-22% de réclamations depuis l'entrée en vigueur de la loi « Chatel »

Moyenne mensuelle du nombre de réclamations dans le secteur de la téléphonie-communication



Focus sur : téléphonie, internet

PROBLÈMES RENCONTRÉS	Nombre	%
Inexécution totale ou partielle de la prestation	3 563	22%
Contestation de la facture	3 004	19%
Non prise en compte des demandes de résiliation	2 806	18%

Les plus fortes évolutions entre les deux semestres :

➔ **Contestation de la facture en téléphonie mobile**

(+15%) [893 → 1025 réclamations]

➔ **Non prise en compte des demandes de résiliation**

(-28%) [3 886 → 2 806 réclamations]

➔ **Ventes forcées et changements de lignes non sollicités**

(-53%) [652 → 307 réclamations]

Plan d'action

- **Mise en œuvre, avec la Fédération Française des Télécoms :**
 - le 15 novembre 2008, du « 33700 » contre les SMS indésirables
 - le 1^{er} janvier 2009, des engagements des opérateurs en matière de changements de ligne non sollicités
- **Demande à la Fédération Française des Télécoms que les opérateurs généralisent, avant l'été 2009, les mesures d'alerte/blocage de la facturation sur l'internet mobile**
- **Lancement de travaux dans le cadre du CNC pour améliorer la présentation des offres des opérateurs en matière d'internet mobile**

Analyse du secteur : énergie

Focus sur : énergie (+53%)

PROBLÈMES RENCONTRÉS	Nombre	%
Contestation de la facture	470	24%
Droit de rétractation	388	20%
Publicité mensongère	110	6%
Mauvaise information précontractuelle	101	5%

Les plus fortes évolutions entre les deux semestres :

➔ **Droit de rétractation**

(+454%) [70 → 388 plaintes]

➔ **Difficulté de recourir à un règlement amiable du différend (-26%) [68 → 50 plaintes]**

Plan d'action

- **Accompagnement des consommateurs dans le cadre de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie :**
 - Médiateur de l'énergie (environ 1 400 saisines au cours du 2nd semestre 2008)
 - Surveillance étroite des pratiques commerciales des opérateurs par la DGCCRF grâce au baromètre des réclamations
 - « Réversibilité » et mesure de la LME sur la confirmation expresse de la souscription à des contrats d'énergie
- **Réflexion sur l'élargissement du périmètre de la médiation aux litiges nés de la formation des contrats**
- **Mise en place d'un comparateur des offres sur le site internet www.energie-info.fr, d'ici septembre 2009**

Conclusion

Le « baromètre des réclamations », un outil permettant :

- d’inciter les professionnels à améliorer l’écoute et la satisfaction de leurs clients**
- d’engager des actions concertées avec les fédérations professionnelles et les consommateurs**
- d’évaluer la pertinence des mesures prises**