

ESCALES

Études, statistiques, clés d'analyse locale

économique et sociale

n°2 — juin 2013



Le baromètre des réclamations en 2012 :

Près de 3 260 réclamations ou demandes d'information sur des questions de consommation en Languedoc Roussillon

En Languedoc-Roussillon, près de 3 260 réclamations ou demandes d'information ont été enregistrées en 2012 par les cinq Directions départementales de la protection des populations (DDPP¹ Hérault, Gard et Pyrénées Orientales et DDCSPP² Aude et Lozère) et le pôle C de la DIRECCTE.

Bien que leur nombre ait diminué de 13% par rapport à 2011, les réclamations restent largement majoritaires (2 460 réclamations et 800 demandes d'information). Une réclamation sur deux concerne le commerce de produits de grande consommation (et notamment les équipements de la maison) ou les prestations diverses, en particulier les insertions dans les annuaires professionnels et les services d'installation, d'entretien et de réparation.

Plus de la moitié des réclamations enregistrées en 2012 font état d'un litige contractuel, notamment au moment de l'exécution, de la résiliation ou de la reconduction d'un contrat.

Le nombre de demandes d'information est resté stable par rapport à 2011, mais leur répartition par secteur d'activité a changé : une augmentation importante de demandes dans le commerce de produits de grande distribution et les prestations diverses, et moins de demandes dans les secteurs « communication, téléphonie » et « immobilier, logement ».

1 : Direction Départementale de la Protection des Populations

2 : Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations

La prise en charge des réclamations et demandes d'information

D'une manière générale, toute sollicitation, qu'il s'agisse de simples demandes d'information ou de réclamations (plaintes), reçoit une réponse. Les agents de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) apportent une réponse complète aux **demandes d'information** en fournissant, par exemple, la documentation concernée ou en invitant à consulter son site Internet. Les **réclamations** font l'objet d'un traitement particulier : si la réclamation porte sur un litige contractuel ou sur un problème ne relevant pas de la compétence de la DGCCRF, le consommateur sera orienté vers le bon interlocuteur (médiateurs, conciliateurs, instances spécialisées, tribunaux, associations de consommateurs agréées). Lorsque la réclamation relève des missions de la DGCCRF, et en fonction de l'importance des faits signalés :

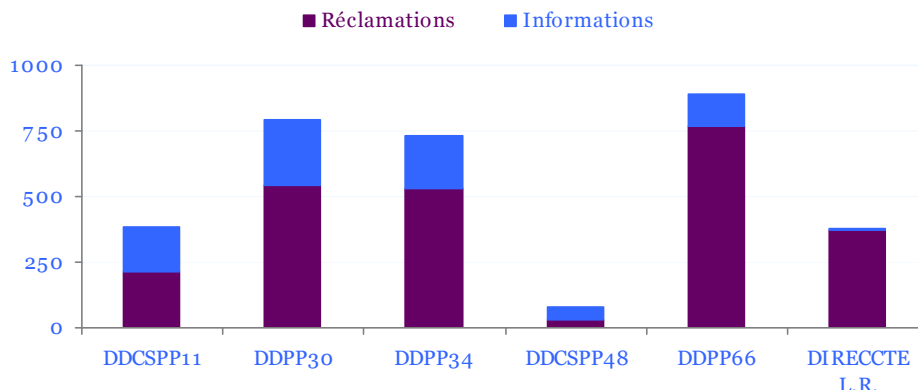
- soit une enquête est lancée par la DGCCRF au plan national, ou la Direccte au plan régional,
- soit les informations recueillies sont prises en compte dans le dispositif de programmation des contrôles.

Dans tous les cas, le consommateur est informé des suites données à sa réclamation et des possibilités qui lui sont offertes de se constituer partie civile, dans le cas où le parquet a décidé de donner des suites judiciaires à la procédure de la DGCCRF.

Près de
3 260
réclamations
et demandes
d'information
déposées en
2012

Le nombre de réclamations et de demandes d'information a diminué de 10% sur un an. Cette diminution est surtout sensible pour les réclamations : 2 460 réclamations déposées en 2012 en Languedoc Roussillon, soit 12,7 % de moins qu'en 2011 ; 800 demandes d'information ont été recensées en 2012, un chiffre stable sur un an (+0,9%).

Graph. 1 : Répartition des réclamations et demandes d'information par sites

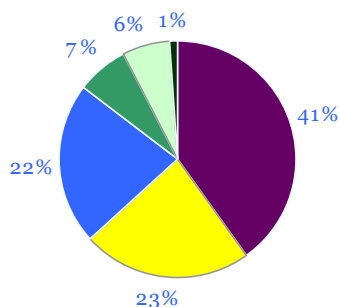


L'achat du produit ou de la prestation en magasin ou au lieu habituel d'activité concerne 41% des réclamations et 57% des demandes d'informations. Plus de la moitié des réclamations sont déposées suite à un achat à distance, par internet ou non.

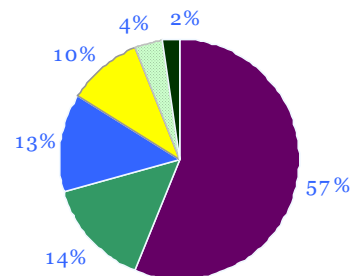
Graph. 2 : Les modalités d'achat donnant lieu à une plainte ou demande d'information

- A - en magasin ou au lieu habituel d'activité
- B - à distance sur internet
- C - à distance hors internet
- D - en foire ou salon
- E - auprès d'un démarcheur
- F - autres modalités

2 460 réclamations



800 demandes d'information

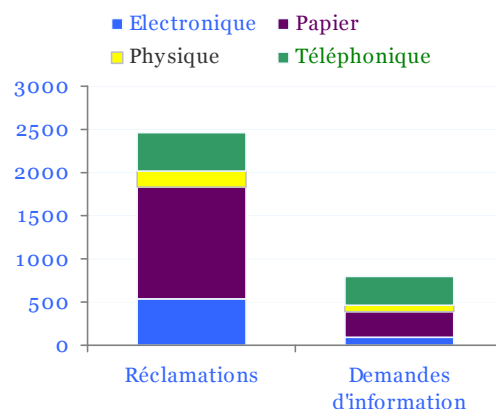


Plus de
la moitié
des
réclamations
suite à un achat
à distance
(internet
ou non)

Une plainte sur deux arrive dans les services par courrier et deux demandes d'information sur cinq se font par téléphone.

Par rapport à 2011, les contacts par courriel sont en forte augmentation (+35%). Par contre, comme au niveau national, le nombre d'appels téléphoniques et de visites est en baisse, une diminution qui peut traduire la difficulté des consommateurs à identifier les services en charge des missions de la DGCCRF.

Graph. 3 : Répartition des réclamations par type d'accueil



Une
réclamation
sur deux
concerne les
prestations
diverses ou
le commerce
de produits de
grande
consommation

Deux secteurs d'activité couvrent plus de la moitié des réclamations : prestations diverses et commerce de produits de grande distribution. Le

troisième secteur d'activité le plus visé est le secteur Communication, téléphonie avec 316 réclamations, en forte diminution par rapport à 2011 (-21%).

Tab. 1 : Réclamations par secteur d'activité

	2011	2012	Evolution	Répartition	
				L.-R.	France
Prestations diverses	725	674		27,5%	18,1%*
Commerce de produits de grande consommation	646	605		24,6%	33,7%
Communication, téléphonie	402	316		12,9%	16,2%
Transport, véhicules	315	290		11,8%	10,3%
Hôtellerie, restauration, tourisme	242	193		7,9%	5,8%
Immobilier, logement	166	125		5,1%	4,3%
Sport, loisirs, jardin, animaux	116	71		2,9%	3,9%
Finance, banque	69	54		2,2%	2,5%
Energie, eau et assainissement	46	49		2,0%	2,0%
Assurance	37	36		1,5%	2,4%
Santé	37	35		1,4%	1,0%
Associations, administrations	5	8		0,3%	-
Total (dont non spécifié)	2 817	2 458	-12,7%	100%	100%

Source : Baromètre des réclamations - DGCCRF

* au niveau national, cette proportion correspond aux travaux et réparations à domicile

Le sous-secteur d'activité le plus concerné par les réclamations des consommateurs est celui des services d'assistance et d'intermédiaires (prestations diverses) avec 327 réclamations en 2012. Sur ces 327 réclamations, 307 concernent des insertions dans des annuaires, sites internet, etc., mettant principalement en cause des opérateurs hors frontières. Deux tiers de ces 307 réclamations ont pour origine des professionnels.

291 réclamations ont été déposées dans le secteur des équipements de la maison

(commerce de produits de grande consommation) et concernent majoritairement des commerces spécialisés.

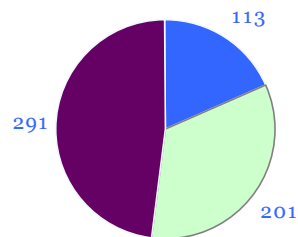
Le secteur des services d'installation, entretien et réparation (prestations diverses) a fait l'objet de 282 réclamations, deux types d'opérateurs étant particulièrement concernés : les installateurs et dépanneurs d'équipements (chauffage, climatisation, ...) avec 102 réclamations et les plombiers avec 76 réclamations.

Graph. 4 : Détail sur les secteurs dans lesquels les réclamations sont les plus fréquemment enregistrées



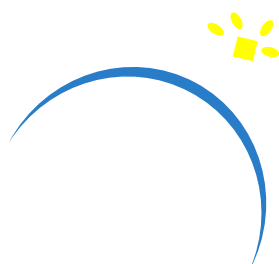
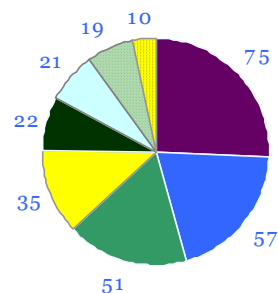
Commerce de produits de grande consommation

- Produits alimentaires
- Equipements de la personne
- Equipements de la maison



Transport, véhicules

- Automobiles neuves (avec ou sans permis)
- Automobiles d'occasion (avec ou sans permis)
- Autres véhicules neufs ou d'occasion
- Equipements et accessoires
- Entretien et réparation
- Location de véhicules
- Services associés aux véhicules
- Services de transport



Un nombre de demandes d'information stable, mais une répartition par secteur d'activité qui se modifie

Plus du tiers des demandes d'information relève du secteur du commerce de produits de grande consommation. Par rapport à 2011, le nombre total de demandes d'information reste stable (+0,9%), mais les secteurs d'activité les plus concernés par ces demandes

connaissent une forte augmentation : +28,3% pour les prestations diverses et +20,8% pour le commerce de produits de grande consommation. Par contre, le nombre de demandes d'information diminue sensiblement dans la téléphonie et sur les questions d'immobilier et de logement.

Tab. 2 : Demandes d'information par secteurs d'activité

	2011	2012	Evolution	Part
Commerce de produits de grande consommation	245	296		37,0%
Prestations diverses	113	145		18,1%
Transport, véhicules	92	100		12,5%
Immobilier, logement	94	66		8,3%
Communication, téléphonie	97	65		8,1%
Hôtellerie, restauration, tourisme	42	35		4,4%
Finance, banque	34	24		3,0%
Assurance	11	22		2,8%
Energie, eau et assainissement	23	21		2,6%
Sport, loisirs, jardin, animaux	20	17		2,1%
Santé	13	4		0,5%
Associations, administrations	4	4		0,5%
Total	792	799	0,9%	100,0%

Source : Baromètre des réclamations - DGCCRF

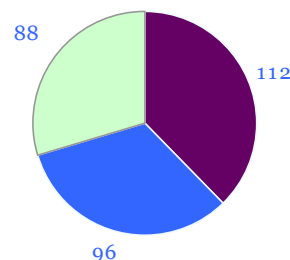
Les équipements de la maison et les produits alimentaires sont les sous-secteurs qui ont enregistré en 2012 le

plus de demandes d'information de la part des consommateurs.

Graph. 5 : Détail sur les secteurs dans lesquels les demandes d'informations sont les plus fréquemment enregistrées

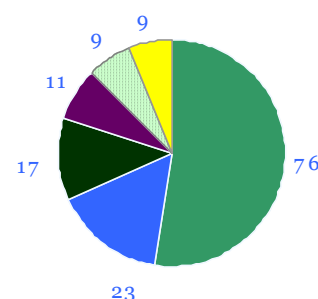
Commerce de produits de grande consommation

- Produits alimentaires
- Equipements de la personne
- Equipements de la maison



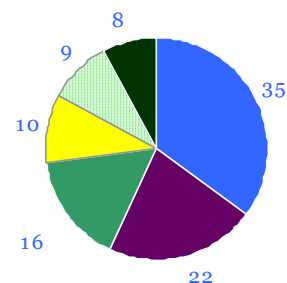
Prestations diverses

- A la personne
- Installation, entretien, réparation
- Enseignement
- Assistance et intermédiaire
- Juridiques ou d'expertise
- Divers



Transport, véhicules

- Automobiles d'occasion (avec ou sans permis)
- Entretien et réparation
- Automobiles neuves (avec ou sans permis)
- Equipements et accessoires
- Autres véhicules neufs ou d'occasion
- Autres



Le baromètre des réclamations

Mis en place par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), cet outil permet de répertorier l'ensemble des demandes d'information et des réclamations relatives à des questions de consommation, de qualité et sécurité des produits et services. Il est construit à partir de deux sources d'information :

- Les fiches accueil physique ou téléphonique du public, enregistrées par les directions départementales de la protection des populations (DDPP) ou directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP),
- les courriers classiques ou électroniques reçus, enregistrés et traités dans les DD(CS) PP, ou au pôle C des DIRECCTE pour ce qui concerne les litiges transfrontaliers (avec l'Espagne pour la Direccte Languedoc-Roussillon).

Outre l'information liée aux flux des réclamations et demandes d'information reçus et traités par les DD (CS) PP et les DIRECCTE, l'exploitation des données issues du baromètre permet d'affiner la connaissance de la conflictualité des secteurs et les pratiques les plus couramment dénoncées et de prioriser l'intervention des services.

Les litiges contractuels à l'origine de plus de la moitié des réclamations et des demandes d'information en 2012

Les litiges contractuels et la protection économique du consommateur font l'objet de la grande majorité des réclamations enregistrées en 2012.

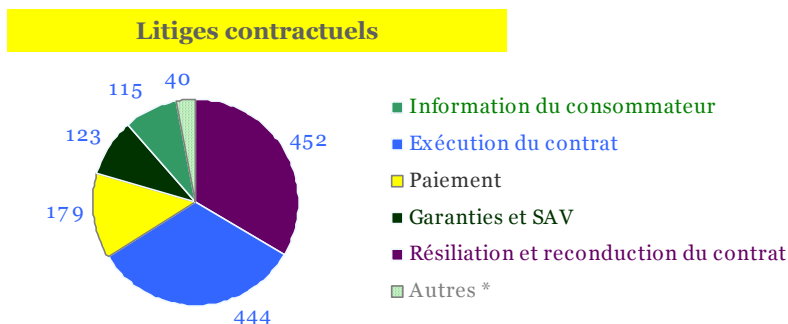
Tab. 3 : Répartition des réclamations par thèmes

Pratiques	2011	2012	Evolution	Part
Litiges contractuels	1 629	1 353		55,0%
Protection économique du consommateur	932	879		35,8%
Sécurité du consommateur	106	94		3,8%
Vie courante	75	72		2,9%
Régulation concurrentielle des marchés	64	48		2,0%
Total (dont non spécifié)	2 817	2 458	-12,7%	100,0%

Source : Baromètre des réclamations - DGCCRF

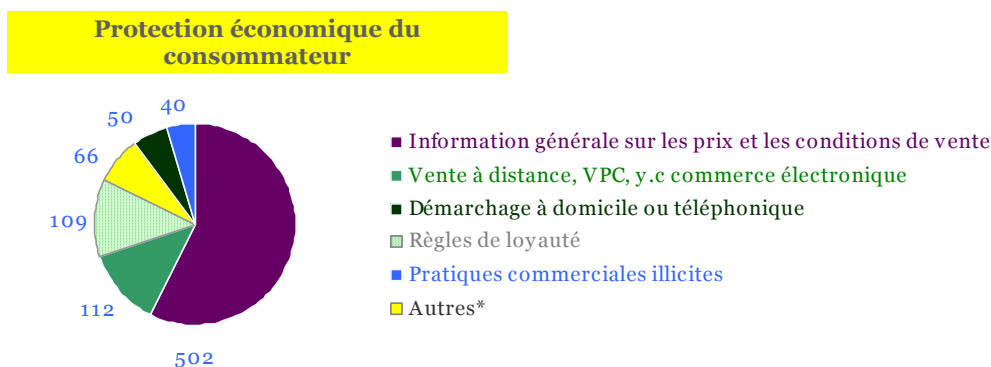
Graph. 6 : Détail sur les domaines d'interrogation les plus fréquemment cités dans les réclamations enregistrées

Dans le cadre de litiges contractuels, les réclamations les plus fréquemment enregistrées concernent l'exécution, la résiliation ou la reconduction de contrats et relèvent notamment de litiges transfrontaliers (annuaires professionnels).



* autres : Recours, spécificités associées aux secteurs de la banque, de la construction et de l'immobilier

Les réclamations relatives à la protection économique du consommateur relèvent pour plus de la moitié d'entre elles de l'information générale sur les prix et les conditions de vente.



* autres : Crédits à la consommation, jeux, concours et loterie, promotions, réductions de prix (hors liquidations ou soldes), crédit immobilier, signes de qualité, règles spécifiques à certains secteurs.

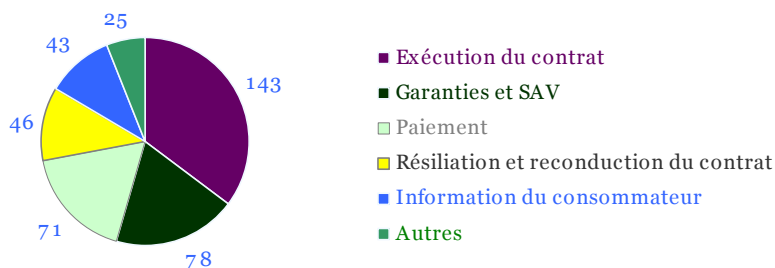
Sur les 800 demandes d'information enregistrées, un peu plus de 400 sont liées à des litiges contractuels. La répartition des demandes d'information par pratique ne varie quasiment pas par rapport à l'année précédente.

Tab. 4 : Demandes d'information par thèmes

	2011	2012	Evolution	Part
Litiges contractuels	404	406		50,8%
Protection économique du consommateur	243	251		31,4%
Sécurité du consommateur	71	71		8,9%
Régulation concurrentielle des marchés	42	43		5,4%
Vie courante	28	23		2,9%
Total (dont non spécifié)	792	799	0,9%	100,0%

Source : Baromètre des réclamations - DGCCRF

Graph. 7 : Détail sur les demandes d'information concernant les litiges contractuels

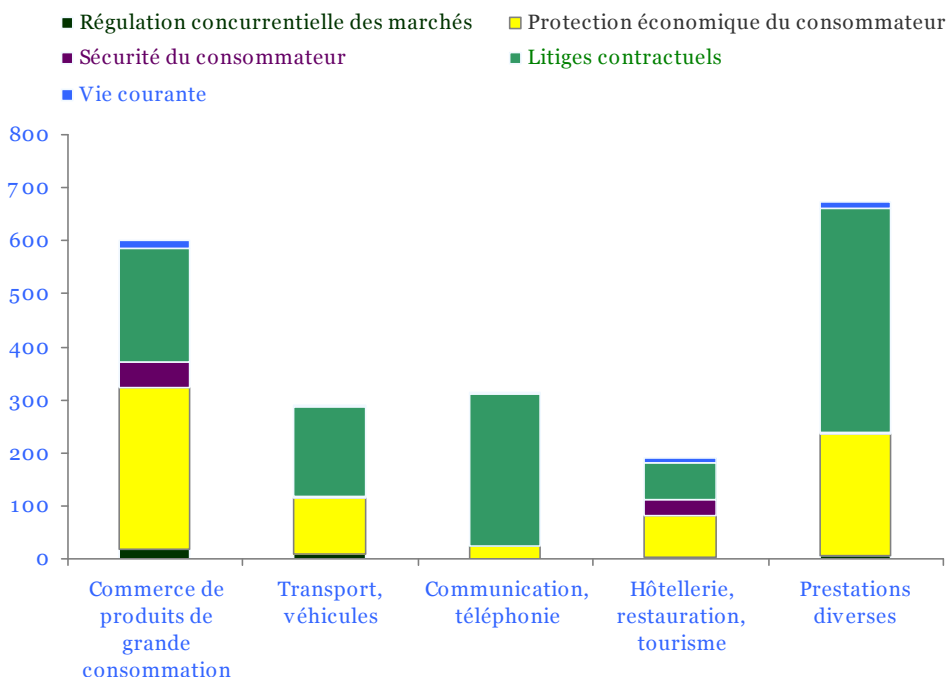


Les réclamations déposées par les consommateurs mettent en cause des pratiques différentes suivant les secteurs d'activité : protection économique du consommateur dans le

commerce de produits de grande consommation, litiges contractuels dans la communication-téléphonie et les prestations diverses.

Des pratiques dénoncées différentes suivant le secteur d'activité visé par une réclamation

Graph. 10 : Répartition des réclamations par thème et par secteur



Zoom sur les secteurs d'activité

Les secteurs d'activité répertoriés dans le baromètre des réclamations répondent à une classification spécifique construite à partir de produits et non à une nomenclature classique d'activité.

A chaque secteur correspond de ce fait une liste de produits :

- 1. Commerce de produits de grande consommation :** produits alimentaires, équipements de la personne, équipements de la maison
- 2. Immobilier, logement :** contrats de construction, vente de biens immobiliers, expertise technique, honoraires professionnels, gestion d'immeubles, location de biens immobiliers
- 3. Energie, eau et assainissement :** énergie domestique, eau et assainissement
- 4. Transport :** tous véhicules neufs et d'occasion (avec ou sans permis), équipements et accessoires, entretien-réparation, location de véhicules, services associés à l'automobile, services de transport
- 5. Finance, banque :** services bancaires de base et comptes courants, cartes de paiement et de crédit, crédits à la consommation, immobilier, renouvelable, produits financiers, d'épargne et assurance-vie, change de devises
- 6. Assurance :** toutes assurances
- 7. Communication, téléphonie :** diffusion, télé, offres combinées, internet, téléphonie fixe et mobile, cartes téléphoniques prépayées
- 8. Hôtellerie, restauration, tourisme :** hôtellerie, restauration, tourisme, vacances
- 9. Sport, loisirs, jardin, animaux :** matériels et pratiques de sport, loisirs, jouets, spectacle, culture, jeux d'argent, concours, loterie, jardins, animaux
- 10. Santé :** médicaments, dispositifs médicaux, compléments alimentaires et autres produits de santé, services de santé
- 11. Prestations diverses :** services à la personne, services d'installation, entretien, réparation, services d'enseignements, services d'assistance et d'intermédiaire, services juridiques et d'expertise, services divers
- 12. Associations, administrations :** vie associative, prestations administratives

Réclamations ou demandes d'information sur la consommation : où s'adresser en Languedoc Roussillon ?

■ En DIRECCTE Languedoc-Roussillon : Pôle Concurrence et consommation

3, place Paul Bec - Les Echelles de la Ville - CS39538 - 34961 MONTPELLIER CEDEX 2

Tél. : 04 30 630 630 / Fax : 04 30 630 632 / mél : lrouss-polec@direccte.gouv.fr

Domaines d'intervention: concurrence, vins, litiges transfrontaliers avec l'Espagne

■ Dans les directions départementales de la protection des populations :

DDCSPP Aude :

Cité administrative - Place Gaston Jourdanne
11807 CARCASSONNE

Tél. : 04 34 42 91 00 / fax : 04 34 42 90 17

mél : ddcspp@aude.gouv.fr

Accueil téléphonique : du lundi au vendredi, 9h00-12h00 et 14h00-16h00

Permanence consommateurs : mercredi et vendredi, 9h00-12h00

DDPP Gard :

Mas de l'agriculture - 1120 Route de Saint Gilles - CS10029 -
30023 NIMES CEDEX 1

Tél. : 04 30 08 60 50 / fax : 04 30 08 60 51

mél : ddpp@gard.gouv.fr

Accueil du public : 28 Mas des Abeilles à Nîmes

Accueil téléphonique : du lundi au vendredi, 8h30-11h45 et 13h30-16h30

Permanence consommateurs : lundi et mercredi, 13h30-16h30

DDPP Hérault :

Rue Serge-Lifar - ZAC ALCO - CS 87377

34184 MONTPELLIER CEDEX 4

Tél. : 04 99 74 31 50 / Fax : 04 99 74 31 60

Mél : ddpp@herault.gouv.fr

Antenne de Béziers : rue Emile Suchon - 34500 Béziers.

Tél. : 04 99 74 32 05 / Fax : 04 99 74 32 09

Antenne de Sète : 239 Quai des Moulins - 34200 Sète.

Tél. : 04 67 48 61 72 / Fax : 04 67 48 56 61

Permanence consommateurs : mardi, jeudi et vendredi, 9h00/11h30

DDCSPP Lozère :

Immeuble "Le Torrent" - 1 avenue du Père Coudrin - BP 134
48005 MENDE

Tél. : 04 66 49 14 20 / fax : 04 66 49 65 45

mél : ddcspp@lozere.gouv.fr

Accueil téléphonique : du lundi au vendredi, 9h00-12h00 et 13h30-16h30

DDPP Pyrénées-Orientales :

Immeuble Espadon Voilier - 1 bd Kennedy - BP 30988

66020 PERPIGNAN CEDEX

Tél. : 04 68 66 27 00 / fax : 04 68 66 27 10 / mél : ddpp@pyrenees-orientales.gouv.fr

Horaires d'ouverture au public : 9h00-12h00 (ou sur rendez-vous)

Permanence consommateurs : lundi 9h00-12h00, mercredi 14h00-17h00

Directeur de publication : Philippe Merle

Réalisation : Service études statistiques évaluation documentation. Rédaction : Véronique Salabert - Mise en page : Myrtille Guiguet

DIRECCTE Languedoc-Roussillon : 3, place Paul Bec - CS 39538 - 34961 Montpellier cedex 2