



*Communiqué de presse
Paris, le 5 mai 2017*

Baromètre 2016 des réclamations en matière de consommation en Île-de-France

En 2016, les consommateurs franciliens ont adressé 21 645 réclamations aux huit Directions départementales de la protection des populations et à la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte) qui assurent la mission opérationnelle de répression des fraudes. Après une baisse significative en 2015, ce chiffre se situe dans la moyenne du nombre de plaintes reçues les années précédentes. En effet, mieux informés, les consommateurs n'hésitent plus à faire valoir leurs droits. Ce chiffre témoigne également de l'image positive des services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) auprès des usagers auxquels ces derniers font confiance pour assurer leur protection.

L'Île-de-France, du fait de sa population et de la densité des échanges économiques, concentre 32 % des plaintes enregistrées en France.

Neuf secteurs représentent plus de de la moitié des réclamations

Les secteurs les plus concernées par les réclamations des consommateurs franciliens	Nombre de réclamations	Proportion parmi l'ensemble des réclamations
Services d'installation, d'entretien et de réparation	2 920	13 %
Téléphone mobile	2 037	9 %
Articles TIC (ordinateurs, imprimantes, logiciels, etc.)	1 399	6 %
Services d'assistance et d'intermédiaire dont annuaires professionnels	981	5 %
Habillement et chaussures	931	4 %
Gros appareils ménagers	869	4 %
Triple play (téléphonie mobile, internet et télévision)	759	4 %
Meubles	749	3 %
Services liés aux véhicules	599	3 %

Dix pratiques représentent près des 3/4 des réclamations

Les pratiques les plus concernées par les réclamations des consommateurs franciliens	Nombre de réclamations	Proportion parmi l'ensemble des réclamations %
Pratique commerciale trompeuse	4 632	21 %
Mauvaise information précontractuelle	2 978	14 %
Démarchage à domicile ou téléphonique	1 494	7 %
Défaut d'information sur les prix	1 479	7 %
Contestation du prix ou du montant de la facture	1 233	6 %
Exécution d'une prestation	1 088	5 %
livraison du bien	908	4 %
résiliation et reconduction de contrat	648	3 %
Recours	568	3 %
Les règles de loyauté	556	3 %

Mis en place par la Direction générale de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF), pour mieux répondre aux attentes des consommateurs et identifier les secteurs de la consommation les plus conflictuels, le «baromètre des réclamations» permet aux services de l'État de mieux cibler leurs actions de contrôle.

Les contrats de communication électronique, la lutte contre les arnaques au dépannage à domicile figurent ainsi parmi les priorités de contrôle de la répression des fraudes en Île-de-France. Les campagnes de mise en garde des consommateurs contre les arnaques au dépannage à domicile, et des entreprises contre les faux annuaires professionnels vont par ailleurs être renouvelées cette année.

Contacts presse

Préfecture de la région d'Île-de-France, préfecture de Paris

01 82 52 40 25 / pref-communication@paris.gouv.fr

<http://www.prefectures-regions.gouv.fr/ile-de-france>

 [@Prefet75_IDF](https://twitter.com/Prefet75_IDF)

Service communication Direccte d'Île-de-France

Idf.communication@direccte.gouv.fr