

BILAN ANNUEL

2021



LE MOT DU PRÉSIDENT

En tant que Président suppléant, Il ne m'était pas évident de succéder à François GALARD, retraité Directeur régional des Affaires sanitaires et sociales de Bretagne, qui a assuré la fonction de Président titulaire au sein de la CRLC 35 pendant 8 années en tant que personnalité neutre offrant aux parties en litiges des garanties d'impartialité et d'indépendance. Cet homme de dialogue, d'écoute et de perspicacité a largement contribué au respect des valeurs de la Commission que sont la simplicité, l'équité, la parité et la gratuité. Durant son engagement, il aura su maintenir avec tous les acteurs de la CLRLC 35, en parité avec les représentants des consommateurs et des professionnels, un climat de confiance malgré un contexte difficile économiquement et socialement.

A présent, cette mission échoit à Michel CHAUVIN, promu Président titulaire de la CRLC 35, dont les compétences en matière de consommation ne sont plus à démontrer. En effet, retraité inspecteur à la DDCCRF 35, Il devra continuer à Insuffler la dynamique nécessaire au bon fonctionnement de la CRLC 35. M. CHAUVIN aura, entre autres, à faire face à des pratiques de détournement du dispositif de règlement extra judiciaire des litiges et à continuer à œuvrer à l'accès aux droits des consommateurs et au respect du bon fonctionnement des professionnels.

En effet, pour satisfaire aux exigences réglementaires des entreprises et de leurs organisations représentatives, des dispositifs de médiation de la consommation ont été mis en place depuis janvier 2016.

Ils sont intellectuellement satisfaisants, mais leur complexité est de nature à les rendre inaccessibles au consommateur moyen quand ils ne relèvent pas de la simple clause de style. Nombre de professionnels ne respectent pas cette obligation légale à ce jour et la CRLC 35, en lanceur d'alerte, ne manque pas d'en informer les institutions.

C'est pourquoi, la CRLC 35 revendique simplicité et facilité d'accès aux droits pour tous et surtout les plus fragiles pour lutter contre les inégalités. Il s'agit là d'exigences d'autant plus prégnantes que la situation sanitaire n'a fait qu'accentuer la fracture numérique.

Ces propos peuvent paraître iconoclastes et rétrogrades alors que les pouvoirs publics se félicitent de la marche forcée vers la dématérialisation des démarches administratives.*

Pourtant, par son mode de fonctionnement simplifié et un accès physique personnalisé, la CRLC 35 continue à être une structure éloignée du labyrinthe numérique où l'interlocuteur humain est de plus en plus rare.

Aussi, la CRLC 35, au-delà du dispositif résultant de la transposition de la directive 2013/11, revendique la facilité, la gratuité et la simplicité d'accès aux droits pour un public souvent désarmé ; ce avec peu de moyens.

Jacques Mahé,
Président suppléant

**(cf. La ministre de la transformation et de la fonction publique - le Figaro du 6/09/2021- "Acteurs Publics" du même jour). Combien de consommateurs lésés restent-ils au bord de la route et dans le non-recours ?*

Favoriser la conciliation pour accéder
aux droits

Principes et fonctionnement de la CRLC 35

L'équipe pluridisciplinaire de la Commission

L'activité de la CRLC

Exemples de conciliation réussis

FAVORISER LA CONCILIATION POUR ACCEDER AUX DROITS



La conciliation fait partie, entre autres, de toute action préalable avant une action judiciaire et représente un Mode alternatif de règlement des différends (MARD) décidé par la loi pour la justice du XXI^e siècle.

En effet, la conciliation concerne divers litiges de la vie quotidienne relevant des juridictions de l'ordre judiciaire statuant notamment en matière civile et opposant des particuliers à des professionnels, comme par exemples : contestation d'une facture d'énergie, d'eau ou de téléphonie/Internet, de travaux mal exécutés, de frais bancaires, d'indemnisation d'assurance, litiges avec le e-commerce, les agences de voyages, les auto-écoles, les garagistes, les cuisinistes ...

Depuis 1995, grâce au soutien financier tripartite de la Ville de Rennes, du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine et de l'Etat et au soutien technique de la Maison de la consommation et de l'environnement de Rennes, la Commission de règlement des litiges de consommation d'Ille-et-Vilaine (CRLC 35) fait partie intégrante des modes de résolution extra-judiciaires et répond efficacement aux demandes de règlements amiables des litiges opposant les consommateurs et les professionnels.

L'année 2021, toujours placée sous le signe de la crise sanitaire et économique, a continué d'induire, entre autres, des non-recours de la vie quotidienne comme les services de première nécessité (énergie, eau, services bancaires...) surtout au détriment du public le plus vulnérable. Mais l'engagement de l'équipe de la CRLC 35 a permis de préserver son soutien aux personnes les plus démunies financièrement, socialement et d'accéder aux droits pour tous en réunissant l'expertise et compétences de ses membres et en maintenant des synergies avec les travailleurs sociaux pour créer les modes d'intervention les mieux adaptés à cette situation si exceptionnelle.

**27 ANNÉES
D'ACTIVITÉ AU
SERVICE DE LA
CONCILIATION**

2 867 dossiers instruits

Un taux moyen de conciliation de 84%

Une procédure simple, rapide et gratuite

Une instance unique de règlement amiable des litiges de consommation

Une équipe de 11 personnes réunissant étroitement associations de défense des consommateurs et fédérations de professionnels.

3 financeurs solidaires :

Ville de Rennes, Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine et Etat

[Le soutien technique de la Mce](#)

[La Crlc 35](#) : un rôle social incontournable.

PRINCIPES & FONCTIONNEMENT DE LA CRLC 35

UNE INSTANCE UNIQUE DÉPARTEMENTALE

**de conciliation des litiges de
consommation alliant
gratuité et accès aux droits**

**Une conciliation de type
paritaire efficace :
8 dossiers sur 10 réglés
à l'amiable**

La Commission de règlement des litiges de consommation d'Ille-et-Vilaine, instance départementale de conciliation au service des consommateurs et des professionnels, répond aux principes généraux d'impartialité, d'efficacité et d'équité.

Par une procédure rapide, facile d'accès et gratuite, la CRLC 35 permet aux consommateurs de faire valoir leurs droits et de respecter l'activité des professionnels.

Son rôle de facilitateur s'intercale utilement entre celui des associations de défense des consommateurs, des médiateurs et le recours à la justice.

SON FONCTIONNEMENT

La CRLC 35 regroupe les associations locales représentatives des consommateurs et les organismes professionnels, et à laquelle les consommateurs peuvent transmettre leurs réclamations, dans la perspective d'obtenir le règlement amiable d'un différend. Pour ce faire, une procédure bien rodée par étapes est mise en place.

1. Après réception et vérification du dossier complet : un rapporteur associatif est désigné.
2. Ensuite, le dossier est traité par le rapporteur ayant pour mission la recherche de conciliation entre les parties en litige.
3. Puis, un rapport est remis au secrétariat après traitement. 3 possibilités en découlent :
 - accord sur solution amiable
 - pas d'accord finalisé : réunion de conciliation entre les parties
 - arrêt de la procédure par l'une ou l'autre des parties

SON CHAMP DE COMPÉTENCES

La nature des litiges : entre consommateurs et professionnels.

Le territoire : le département de l'Ille-et-Vilaine (il suffit que le consommateur ou le professionnel réside en Ille-et-Vilaine).

Les domaines d'intervention : assurance/banque, commerce et e-commerce, artisanat, réparation automobile, fournisseurs d'énergie et d'eau, cuisinistes, voyagistes, Internet et téléphonie, prestation de services...

Quelle que soit l'issue de la procédure de conciliation, un procès-verbal est établi par la Commission et transmis aux parties.

En cas d'échec de conciliation, une aide personnalisée est apportée aux consommateurs qui le souhaitent pour poursuivre leurs actions, soit pour la saisine d'un médiateur de la consommation ou pour la saisine du tribunal judiciaire.

UN RÔLE SOCIAL INDISPENSABLE & PRIMORDIAL

14%
des saisines

relayées par les
travailleurs sociaux
des Ccas et Cdas
du département

La Crlc 35 est un véritable interlocuteur de proximité et de confiance privilégié pour les consommateurs, surtout les plus fragiles d'entre eux.

Durant le premier semestre 2021 de fermeture au public de la Mce et donc des services de la CRLC 35, les contacts directs avec la vie quotidienne des habitants de Rennes, de Rennes Métropole et des communes rurales du département de l'Ille-et-Vilaine ont été empêchés. Dans le même temps, les inégalités sociales ont été plus marquées et les litiges de la vie courante amplifiés (factures impayées d'énergie et de téléphonie/Internet, démarchage abusif...). Dans ce contexte perturbé, le rôle social de la Commission a continué de s'accroître malgré les contraintes associées (diminution des rendez-vous physiques et personnalisés, amplification des inégalités face au numérique, télétravail de la salariée en charge de l'organisation générale de la Commission...). Pour limiter les situations de non-recours, des alternatives de soutien ont dû être mises en place (transfert de ligne téléphonique, envoi postal des dossiers, travail de collaboration avec les travailleurs sociaux, suivi sur le long terme pour redonner confiance aux personnes concernées).

"UNE CONCILIATION POUR TOUS, UN SERVICE POUR CHACUN", une devise du quotidien.

Ce maintien de service de conciliation a été fortement apprécié par les consommateurs souvent démunis dans leur recherche de recours et d'aide dans leurs litiges du quotidien. A partir du second semestre, la reprise d'activité en présentiel des membres de la CRLC 35 a de nouveau permis d'assurer un service de proximité au public en alliant rendez-vous personnalisés, écoute, pédagogie et conseils adaptés aux diverses situations litigieuses des consommateurs et accompagnement social.

"LA CRLC 35 : L'ULTIME RECOURS AMIABLE"

La Commission est le plus souvent considérée par les consommateurs comme l'ultime recours dans la recherche de résolution amiable de leurs litiges car l'éventualité d'une action en justice pour faire valoir leurs droits est difficilement envisageable, avec le risque qu'elle s'inscrive sur un temps très long.

L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE DE LA COMMISSION EN 2021

DES COMPÉTENCES PLURIELLES

au service de la conciliation

2 PRÉSIDENTS

1 titulaire et un suppléant

choisis parmi des personnalités neutres afin d'offrir aux parties en litige des garanties d'impartialité et d'indépendance. Ils tiennent un rôle fondamental dans l'animation des débats car ils ne sont pas là pour juger en droit mais bien pour permettre de trouver une solution équitable pour l'ensemble des parties en litige.

3 ASSESSEURS

associatifs et professionnels

issus respectivement d'une association de consommateurs (Alldc), d'une organisation professionnelle (Cnpa) et de la Chambre de Métiers d'Ille-&-Vilaine. Ils permettent d'assurer le côté paritaire de la Commission et jouent un rôle très actif dans la démarche de conciliation. Leur expertise technique, la qualité de leur écoute, leur bon sens apaisent les conflits et font émerger des propositions de conciliation réalistes et acceptables par les deux parties. Ils participent au principe de parité de la CRLC 35.

11

personnes dédiées au service de la conciliation pour l'accès aux droits opposant consommateurs et professionnels du département.

5 RAPPORTEURS

associatifs

issus de 5 associations de consommateurs à ce jour -Afoc, Alldc, Indécosa-Cgt et Familles rurales. Ils assurent une fonction fondamentale pour clarifier le litige et restaurer le dialogue entre le consommateur et le professionnel. Leurs compétences, expertise, technicité et savoir-faire sont des atouts majeurs favorisant la conciliation amiable.

1 SECRÉTARIAT

Interface permanente au service des membres de l'équipe de consommateurs et de professionnels, le secrétariat et l'organisation générale de la Commission sont assurés par la Mce. Après réception des saisines, il procède dans un premier temps à la mise en état des pièces des dossiers permettant ainsi leur recevabilité. Ensuite, une étroite collaboration avec les rapporteurs est mise en œuvre ainsi qu'un service d'appui sur les dossiers les plus techniques. Lors de la conclusion de la procédure, le secrétariat s'assure du suivi de l'exécution des engagements pris par les parties et, en cas de désaccord persistant, il peut renseigner le demandeur sur les possibilités de poursuivre l'action devant les juridictions compétentes. Dans certains cas, cela favorise le règlement amiable car face à une probable action en justice, le professionnel accepte alors de transiger.

La Maison de la consommation et de l'environnement de Rennes apporte à cette équipe un soutien technique se traduisant à la fois par l'hébergement et la mise à disposition de moyens matériels, et par l'implication de personnel salarié.

JACQUES TUAL

RAPPORTEUR ASSOCIATIF

**17 ANNÉES D'ENGAGEMENT
AU SERVICE
DES CONSOMMATEURS
ET DES PROFESSIONNELS**

Jacques TUAL, bénévole au sein de l'Association Léo Lagrange pour la Défense des consommateurs, a assuré un long et fidèle parcours de 17 années en qualité de rapporteur associatif de la CRLC 35.

Nous tenons à lui rendre hommage car son travail de qualité, dans les délais accordés, a favorisé la voix du dialogue dans un esprit et avec les pratiques de conciliation.

Son expertise, sa technicité et ses compétences ont joué un rôle clef dans la recherche de solutions amiables.

Nous garderons de Monsieur Jacques TUAL le souvenir d'un rapporteur très efficace qui a su rendre de grands services à la Commission.

Nous lui souhaitons une retraite bien méritée.

L'ACTIVITÉ DE LA CRLC 35

CHIFFRES CLÉS 2021

71
saisines
reçues

Malgré les contraintes liées aux conditions sanitaires et l'accessibilité aux différents canaux de réception durant le premier semestre, on peut constater une stabilité du nombre de saisines reçues par rapport à 2020 et 2019.

25 instruites par les rapporteurs associatifs
46 traitées par le secrétariat.

47
RECEVABLES

22

conciliations simples

21

procédures simplifiées

4

non conciliations

19
SANS SUITE

5
IRRECEVABLES
ET RÉORIENTÉES

450

APPELS
téléphoniques traités

30

RENDEZ-VOUS
personnalisés (période
d'accueil du public du
service de la Crlc35)

LE MODE DE SAISINE

32%

par voie postale

mode privilégié pour les consommateurs non connectés et très éloignés du numérique

78%

via Internet

mode privilégié pendant la période de fermeture au public de la Mce et donc du service de la CRLC 35

47
dossiers
recevables

Définition d'un dossier recevable : il remplit toutes les conditions pour être traité par la CRLC 35 :

- **La nature du litige** : entre consommateur et professionnel.
- **Le territoire** : le département de l'Ille-et-Vilaine (il suffit que le consommateur ou le professionnel réside en Ille-et-Vilaine).
- **Les domaines d'intervention** : Internet-téléphonie, commerce et e-commerce, artisanat, réparation automobile, fournisseurs d'énergie et d'eau, prestation de services, voyagistes...

Définition des procédures de conciliation :

- **Conciliation simple** : la seule saisine de la Commission en dehors de toute action du rapporteur a suffi à trouver un terrain d'entente entre les parties en litige.
- **Procédure simplifiée** : l'action du rapporteur a permis la conciliation entre les deux parties.
- **Non-conciliation** : malgré l'action du rapporteur et de la Commission, aucun accord n'a pu être dégagé entre les parties.

12
dossiers
irrecevables

Dossier sans suite

Le consommateur n'a pas donné suite à sa demande de saisine.

Dossier réorienté

La nature du litige n'entre pas dans le champ de compétence de la CRLC 35.

71
avis rendus
et clos

L'ORIGINE GÉOGRAPHIQUE

DU CONSOMMATEUR

29% Rennes

69% Reste du département

(dont 47% dans Rennes métropole)

2% Hors département

Par son ancrage à Rennes au sein de la Mce, le rôle de proximité est attesté par 29% de Rennais qui ont fait appel à la Commission en lien, entre autres, avec le relais pérenne des différents acteurs locaux. La vocation départementale de la CRLC 35, quant à elle est toujours confirmée par le nombre de réclamations émanant de consommateurs issus de communes de Rennes métropole bien desservies par différents modes de transport (cars, parkings relais, Ter...). Celles situées en milieu rural représentent un panel de consommateurs souvent éloignés de l'accès aux droits.

Les 2% de réclamations situées hors 35 sont le plus souvent issus des départements limitrophes (Morbihan, Côtes d'Armor) lorsque certains consommateurs se trouvent en litige avec des professionnels situés en Ille-et-Vilaine.

DU PROFESSIONNEL

4% Rennes

44% Reste du département

(dont 27% dans Rennes métropole)

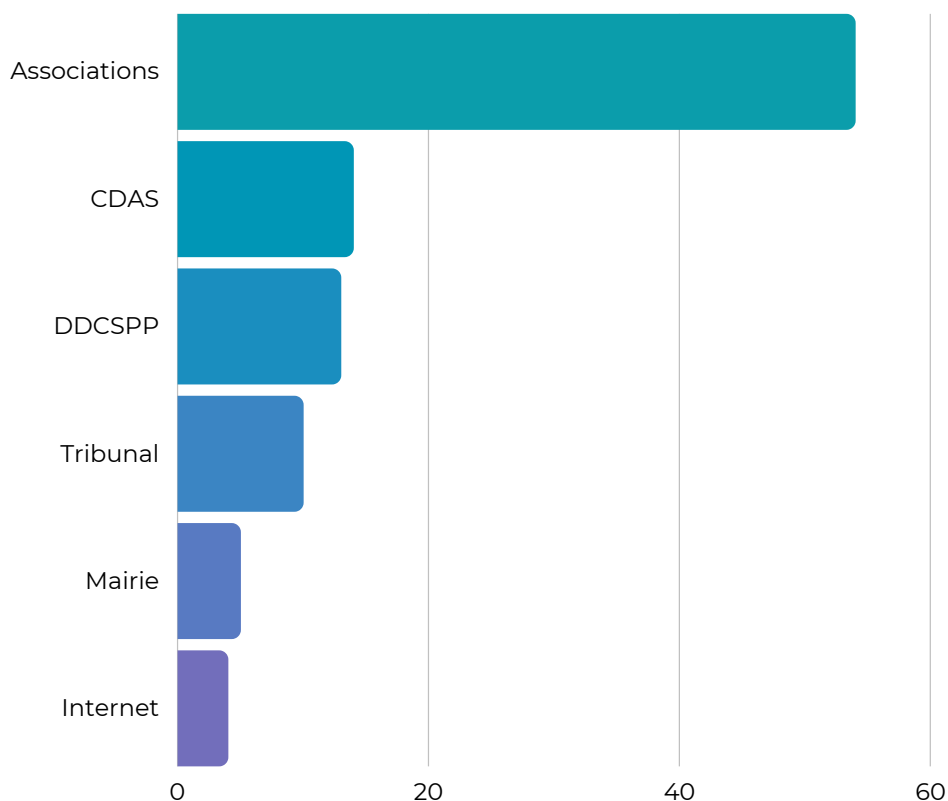
52% Hors département

Concernant l'origine des professionnels, il est à noter que 52% d'entre eux sont situés hors du département de l'Ille-et-Vilaine. Cela s'explique par le fait que ce sont le plus souvent des opérateurs de téléphonie, des voyagistes, des marchands en ligne, des fournisseurs d'énergie dont l'activité est nationale et que leurs sièges sociaux sont basés dans d'autres départements, hors Ille-et-Vilaine.

L'ORIGINE DE LA DEMANDE

DIVERS CANAUX DE SAISINE

L'origine de la demande est diverse et les différents canaux de saisine permettent d'assurer une réorientation efficace du public vers les services de la CRLC 35. Comme les années précédentes, il est à noter une constante dans le relais effectué par une association de défense des consommateurs, intermédiaire privilégié, qui reste toujours le premier canal de saisine (54% des cas). Viennent ensuite le Cdas (Centre départemental d'action sociale) par le biais de travailleurs sociaux qui relayent les réclamations des consommateurs les plus démunis -14%-, la Ddpp 35 (Direction départementale de la protection des populations) -13%-, le milieu judiciaire par l'intermédiaire du greffe du tribunal judiciaire -10%-, les mairies via les opérations de communication en direction des bulletins municipaux -5%- et Internet dont le site web de la Mce -4%-.



LA TYPOLOGIE DES RÉCLAMATIONS

56%
des réclamations recouvrent à elles seules 3 secteurs d'activité

23% dans la prestation de services (voyagiste, rénovation énergétique...) : avec un taux de conciliation de 83 %

18% dans le commerce dont le e-commerce : avec un taux de conciliation de 89%

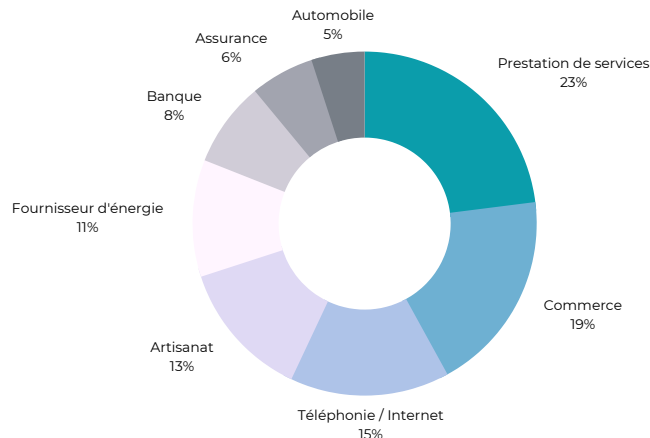
15% dans la téléphonie-Internet : avec un taux de conciliation de 91%

Comparativement en 2020, **54%** des réclamations représentaient 3 secteurs d'activités :

22% dans la prestation de services · 19% dans le commerce et le e-commerce · 13% dans la fourniture d'énergie

La nature des litiges découlant de ces secteurs d'activité est toujours à mettre en corrélation avec les impacts de la crise sanitaire en lien avec le quotidien des consommateurs. En effet, les demandes de remboursement liées aux annulations de voyage, les démarchages abusifs en matière de rénovation énergétique, les achats à distance non livrés ou non conformes, les impayés de facture de téléphonie/Internet sont autant d'exemples de situations litigieuses qui ont continué de mobiliser l'équipe des rapporteurs de la Commission dans des recherches de solutions amiables.

Une répartition des réclamations autour de 8 SECTEURS D'ACTIVITÉ



84%
des réclamations solutionnées

Grâce à l'action efficace des rapporteurs associatifs et de la Commission, 84% des réclamations ont trouvé une issue favorable. Ce fort taux de conciliation marque tout l'intérêt d'une démarche volontaire des parties en litige, combinée avec l'expertise et le savoir-faire des membres de la CRLC 35. Et cela a d'autant plus d'importance en cette année 2021 toujours marquée par la crise sanitaire et économique qui a continué d'accentuer la vulnérabilité de certains consommateurs se trouvant en situations litigieuses.

Comme les années passées, la nature des litiges est très diversifiée et les écarts des montants en jeu financiers très importants (par exemple : de 40€ pour des demandes de remboursement d'achats en ligne à 1 800 € pour une résiliation anticipée de contrat de téléphonie/Internet). Des enjeux financiers importants pesant sur le budget des ménages et qui complexifient et alourdissent le traitement des réclamations.

LES SECTEURS D'ACTIVITÉS LITIGIEUX

PRESTATION DE SERVICES

Rénovation énergétique, voyageur, pressing...

83% de ces réclamations ont trouvé une issue favorable, et 17% de non conciliation ont été, pour une large majorité, redirigés vers les services de médiation de consommation adaptés

Avec **23% des réclamations**, à l'identique de l'année passée, ce secteur d'activités se trouve en tête du classement des dossiers avec des acteurs professionnels aux profils très différents. En effet, la nature des services offerts par les prestataires varie considérablement (rénovation énergétique, voyageur, pressing, dépannage à domicile ...) et les montants financiers des litiges également : de 1500€ pour une demande de remboursement d'annulation de vol à 25000€ pour un contrat de pompe à chaleur. En 2021, les demandes de remboursement des contrats de vols annulés ont toujours été très compliquées à faire valoir pour les consommateurs. Une situation contraignante pour beaucoup d'entre eux qui se sont heurtés à des délais de traitement anormalement longs, accompagnés de modalités de remboursement opaques. Par ailleurs, il est aussi à noter que le secteur de la rénovation énergétique a généré, dans le cadre de démarchages, des situations de pratiques commerciales illégales impactant lourdement le budget des consommateurs victimes. Les dossiers litigieux ont été adressés à la DDPP 35 (Direction départementale de la protection des populations) et certains consommateurs ont poursuivi leur action devant la justice.

COMMERCE

y compris le e-commerce

89% de ces réclamations ont trouvé une issue favorable et pour les 11% de non-conciliation, les consommateurs ont été redirigés vers les services existants de médiation de la consommation.

Avec **18% des réclamations**, ce secteur se place encore cette année en seconde position. Toujours en période de crise sanitaire, les habitudes d'achats des consommateurs ont beaucoup évolué. Ils ont privilégié en nombre le commerce en ligne, parfois aussi pour des raisons économiques. Mais certains choix d'achats sur des sites marchands situés hors Union européenne avec des tarifs attractifs ont généré diverses problématiques (non-livraison des produits, contrefaçons, refus de remboursement...). Pour les quelques sociétés qui disposent d'un service clients, les dossiers ont pu être traités et réglés à l'amiable. Les consommateurs sans recours ont été invités à signaler sur la plateforme Signal Conso les manquements ou problèmes rencontrés lors d'un achat en ligne.

OPÉRATEURS DE TÉLÉPHONIE ET FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

91% de ces réclamations ont trouvé une issue favorable, 9% des autres réclamations ont fait l'objet de saisine auprès du médiateur des communications électroniques

Avec **15% des réclamations**, ce secteur se trouve dans le trio de tête des dossiers. La période de crise sanitaire a amplifié les usages quotidiens de communication à distance (Internet et téléphonie) et a aussi engendré des litiges relatifs aux contrats, des situations de démarchage téléphonique par des opérateurs et des problèmes techniques en matière d'Internet. Les litiges portant sur les contrats ont eu pour cause principale des modifications contractuelles apportées par les opérateurs de téléphonie mobile engendrant une hausse de la facturation. Ils ont aussi concerné les résiliations anticipées de contrat par les consommateurs qui, souvent pour des raisons économiques, recherchent le professionnel le plus avantageux. Quant aux situations de démarchage abusif, elles ont ciblé en priorité les personnes âgées pour des propositions commerciales de téléphonie fixe en lien avec la fin annoncée du RTC (Réseau Téléphonique Communauté) et la migration des consommateurs vers la fibre. Les litiges ADSL se sont concentrés autour de problèmes techniques tels que la baisse de débit ou l'absence de service.

ARTISANAT

90% des réclamations ont trouvé une issue favorable et les 10% restants ont nécessité des expertises judiciaires

Avec **13% des réclamations**, ce secteur, à l'identique de l'année passée, se trouve en 4^{ème} position. Des retards de travaux, malfaçons, factures plus élevées sont autant de situations litigieuses qui ont freiné les accords amiables. Concernant les dossiers techniques et complexes en matière de construction, des expertises ont été nécessaires pour étayer les preuves.

FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

87% des réclamations ont trouvé une issue favorable et les 13% restants ont été redirigés vers le médiateur national de l'énergie.

Avec 11% des réclamations, ce secteur se trouve en 5^{ème} position. La nature des litiges se concentre essentiellement autour des problèmes de facturation liés à la consommation d'énergie (électricité et gaz). Les périodes de confinement, la montée en puissance du télétravail et les hausses tarifaires ont contribué largement à des dépenses contraintes non prévues dans le budget de certaines familles. Les mensualités de prélèvement n'étaient donc plus en adéquation avec les consommations. De plus, certains fournisseurs d'énergie, comme ENI ou Total Direct Energie, ont été peu enclins à proposer des étalements de paiement soutenables dans le temps pour les consommateurs. Il est aussi important de souligner l'augmentation des litiges liés aux résiliations de contrat inexpliquées du fait d'une inversion de point de livraison qui se transforment en véritable parcours du combattant pour les consommateurs.

BANQUE - CRÉDIT

72 % des réclamations ont trouvé une issue favorable, 28% des autres réclamations ont fait l'objet de saisine auprès de médiateurs concernés

Avec **8% des réclamations**, ce secteur se trouve en 6ème position. Concernant le secteur bancaire, des dossiers litigieux faisant l'objet de piratage de compte à l'aide de SMS de phishing avec un lien frauduleux ont été dans un premier temps rejetés par les banques au prétexte d'une négligence grave des consommateurs. Ces derniers ont donc continué leur action auprès du médiateur bancaire qui a préconisé le remboursement intégral des sommes usurpées. Le secteur du crédit, quant à lui, a généré des litiges liés au démarchage téléphonique pour des souscriptions de contrat de regroupements de crédit à la consommation.

ASSURANCE

100% des réclamations ont trouvé une issue favorable

Avec **6% des réclamations**, ce secteur se trouve en avant-dernière position. A l'identique de l'année passée, ce secteur d'activité continue de se distinguer par son caractère lié au démarchage téléphonique visant les seniors en leur proposant des protections optionnelles mutualistes. En effet, des sous-traitants de mutuelles continuent de démarcher activement, en 2021, les personnes âgées en profitant également de la situation de crise sanitaire pour des souscriptions liées à la santé mais faisant doublon avec leurs mutuelles existantes. L'action de la Commission a permis l'annulation de tous ces contrats souscrits oralement.

AUTOMOBILE

1 seul dossier a trouvé une issue favorable

Avec **5% des réclamations**, ce secteur se trouve en dernière position. Les litiges concernent principalement l'achat de véhicules d'occasion assortis de graves défauts pénalisant ainsi les consommateurs qui ont investi une importante somme d'argent pour un bien impropre à l'usage destiné. Et parallèlement, certains professionnels, comme les revendeurs, ignorent les règles d'application de la garantie légale de conformité sur les biens d'occasion de plus de deux ans. Une combinaison de facteurs qui empêche toute tentative de conciliation et nécessite le recours à une action judiciaire.

DES EXEMPLES DE CONCILIATION REUSSIS

AUTOMOBILE

Début avril 2021, M.C a fait l'acquisition d'un véhicule d'occasion auprès d'un garagiste au prix de 3290 €. Un mois après l'achat, ce véhicule est tombé en panne pour cause de dysfonctionnement de la boîte automatique. La voiture a donc été amenée à réparer auprès du professionnel et restituée un mois plus tard au consommateur sans aucune explication sur les réparations effectuées. Peu de temps plus tard, la même panne est survenue. Le consommateur a donc adressé au professionnel une lettre recommandée avec accusé de réception lui demandant de mettre en œuvre la garantie légale de conformité. Sans réponse de sa part, le consommateur a souhaité saisir la CRLC 35.

L'action de la Commission a favorisé la conciliation, à savoir que le professionnel a procédé au remboursement total du prix d'achat du véhicule.

INTERNET - TÉLÉPHONIE

Mme O. a souscrit une offre triple play (Internet-TV-Téléphonie) auprès d'un fournisseur à 14.99 €/mois pour une durée d'engagement de 12 mois. Dès l'activation de son contrat, elle n'a pas pu bénéficier des services et a été contrainte de multiplier les tickets incidents auprès du SAV du fournisseur. 9 mois plus tard après sa souscription et toujours sans service, Mme O. a contacté le service clients qui lui a confirmé par mail que la résiliation de son contrat entrainait dans le cadre de force majeure et qu'il n'y aurait aucun frais de résiliation. Or, la consommatrice a reçu quelques jours plus tard, une facture lui réclamant la somme de 175.97 € correspondant aux frais de rupture de contrat et de résiliation anticipée. L'action de la Commission a favorisé la conciliation, à savoir que le fournisseur a accepté la résiliation sans frais.

ASSURANCE

Mme D. a contracté un contrat d'assurance santé auprès d'une société d'assurances prenant effet au 1er février 2020. Elle a souhaité, en mars 2021, résilier par mail son contrat car elle n'obtenait aucun remboursement de ses soins du fait d'une défaillance de la télétransmission de la sécurité sociale. La société d'assurances n'a pas pris en compte sa demande et, en juin 2021, lui a demandé d'honorer ses échéances en retard sous 8 jours en la menaçant d'avoir à régler la totalité de l'année 2021.

L'action de la Commission a favorisé la conciliation, à savoir que la société d'assurances a pris en compte la résiliation faite par mail en date du 26 mars 2021. Elle a donc demandé à la consommatrice de régler sa cotisation jusque fin avril 2021, soit un mois de préavis prévu par la loi ; et de lui signaler les remboursements non effectués pendant sa période d'adhésion.

COMMERCE

Mme C. a souscrit au programme fidélité d'une enseigne d'ameublement en lien avec une société de crédit lui permettant des achats et des retraits avec une carte de crédit à débit différé. Les relevés mensuels qu'elle reçoit ne lui permettent pas de suivre le nombre de points acquis chaque mois. Mais d'après ses calculs, il lui manquerait des points acquis en 2019 et 2020. Elle a donc souhaité faire le point sur cette situation qui s'éternise dans le temps, mais ces demandes sont restées sans réponse.

L'action de la Commission a favorisé la conciliation, à savoir que la société a apporté un éclairage sur les points acquis et en compensation lui a fait parvenir un chèque d'une valeur de 125€.

BILAN ANNUEL 2021
juin 2022



Avec le soutien financier tripartite :
État (Dgccrf), Ville de Rennes,
Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine



**Ville de
RENNES**

Ille & Vilaine
LE DÉPARTEMENT