CRLC 35

Commission de règlement des litiges de consommation d'Ille et Vilaine

BILAN ANNUEL

2022

CRLC 35
48 bd Magenta 35000 Rennes
02 99 30 35 55 > crlc35@mce-info.org

FAVORISER LA CONCILIATION POUR UN ACCES AUX DROITS

La CRLC 35 : un rôle social incontournable

La conciliation fait partie, entre autres dispositifs, de toute action préalable avant une action judiciaire.

Elle 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. A titre d'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 Département d'Ille-et-Vilaine et de l'État, et avec l'appui humain et technique de la Maison de la consommation et de l'environnement, la Commission de règlement des litiges de consommation d'Ille-et-Vilaine (CRLC 35) est un acteur majeur des modes extra-judiciaires de résolution des litiges dans le département.

2022, année d'aggravation de la crise économique et financière, a entraîné une augmentation du nombre des litiges du quotidien (énergie, services bancaires, crédit…) impactant les consommateurs les plus précaires.

Dans ce contexte, l'engagement de l'équipe de la CRLC 35 a permis de poursuivre son action en soutien des habitants du département et en particulier des personnes les plus démunies financièrement et socialement et de pérenniser ses liens avec les acteurs sociaux du département.

28 années d'activité au service de la conciliation

>> 2 937 réclamations traitées

. Un taux moyen de conciliation de 85%
. Une procédure simple, rapide et gratuite.
. Une instance départementale 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, Département d'Ille-et-Vilaine et État (Dgccrf).

Le soutien technique de la Maison de la consommation et de l'environnement

PRINCIPES & FONCTIONNEMENT DE LA CRLC 35

UNE INSTANCE UNIQUE DÉPARTEMENTALE

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

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

La Commission de règlement des litiges de consommation d'Ille-et-Vilaine 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 milieu judiciaire.

SON FONCTIONNNEMENT

La CRLC 35 est composée de représentants d'associations locales de défense des consommateurs et d'organismes professionnels. Les consommateurs peuvent lui transmettre leurs réclamations dans la perspective d'obtenir un règlement amiable.

Une procédure en trois étapes pour chaque dossier reçu :

1. Désignation d'un rapporteur associatif, après vérification de la complétude du dossier.
2. Traitement du dossier par le rapporteur avec pour mission la recherche de conciliation entre les parties en litige.
3. Remise d'un rapport au secrétariat.

3 issues en découlent.

- accord sur solution amiable acceptée par les parties
- pas d'accord finalisé : réunion de conciliation entre les parties
- arrêt de la procédure par l'une ou l'autre des parties.

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 par la saisine d'un médiateur de la consommation ou par la saisine du tribunal judiciaire.

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
assurances/banques/crédits, commerce et e-commerce, artisanat, réparations automobile, fournisseurs d'énergie et d'eau, cuisinistes, voyagistes, Internet et téléphonie, prestations de services...

L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE DE LA COMMISSION EN 2022

DES COMPÉTENCES PLURIELLES
au service de la conciliation

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

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.

2 Présidents
1 titulaire et 1 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.

5 Rapporteurs
associatifs

Issus de 5 associations de consommateurs d'Ille-et-Vilaine : Afoc, Alldc, Indécosa-Cgt, 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, la Mce assure le secrétariat et l'organisation générale de la Commission. Après réception des saisines, le secrétariat 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.

UN ROLE SOCIAL INCONTOURNABLE & PRIMORDIAL

15%

DES SAISINES RELAYÉES PAR LES ACTEURS SOCIAUX DU DÉPARTEMENT D'ILLE-ET-VILAINE

Les travailleurs sociaux des Ccas et Cdas du département d'Ille-et-Vilaine, les médiateurs départementaux, le service Info sociale en ligne orientent et/ou réorientent régulièrement vers la Commission les consommateurs en situations litigieuses avec des professionnels.

De même, l'annuaire social du Département d'Ille-et-Vilaine référence, dans la rubrique consommation/fiscalité, la CRLC 35 en tant qu'acteur de règlement amiable des litiges de la consommation.

Cette synergie entre les acteurs sociaux du département et la Commission garantit un accès aux droits rapide, simplifié et gratuit pour les habitants du territoire d'Ille-et-Vilaine, en particulier les plus fragiles.

Ainsi, le rôle d'accompagnement social dans la recherche de conciliation opposant des consommateurs et des professionnels pour des litiges du quotidien s'en trouve renforcé.

UNE CONCILIATION POUR TOUS, UN SERVICE GRATUIT POUR CHACUN

La gratuité des services de la CRLC 35 est fondamentale pour lever les freins à l'accès aux droits et lutter contre la pauvreté et les exclusions, en particulier en direction des publics précaires.

Le service « clef en main » de la Commission est basé sur des qualités d'accueil, d'écoute, d'accompagnement et de conseils adaptés.

Les consommateurs souvent confrontés à des litiges du quotidien portant sur des produits de première nécessité (énergie, eau, services bancaires…) apprécient cette aide gracieuse d'accès aux droits.

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'ACTIVITÉ DE LA CRLC 35
CHIFFRES CLÉS 2022

70 **SAISINES REÇUES**
Stabilité du nombre de saisines reçues par rapport à 2021

23 instruites par les rapporteurs associatifs

47 traitées par le secrétariat

52 **RECEVABLES**

26 conciliations simples

22 procédures simplifiées

4 non conciliations

15 **SANS SUITES**

3 **IRRECEVABLES ET RÉORIENTÉES**

LES MODES DE SAISINE

21%

PAR VOIE POSTALE

mode privilégié par les consommateurs non connectés et très éloignés du numérique.

79% **VIA INTERNET**

52

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, prestations de services, banques/assurances, 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.

18

DOSSIERS IRRECEVABLES

Dossier sans suite : le consommateur n'a pas donnés suite à sa demande de saisine

Dossier réorienté : la nature du litige n'entre pas dans le champ des compétences de la CRLC 35

70

AVIS RENDUS ET CLOS

L'ORIGINE GÉOGRAPHIQUE

DU CONSOMMATEUR
UNE VOCATION DÉPARTEMENTALE CONFIRMÉE

31% **RENNES**
dont 22% issus des quartier prioritaires

69% **DÉPARTEMENT D'ILLE-ET-VILAINE**
dont 49% dans Rennes métropole

En lien avec sa domiciliation à Rennes au sein de la Mce, le rôle de proximité de la CRLC 35 est attesté par 31% de Rennais.es qui ont fait appel au service de la Commission, avec les relais réguliers des différents acteurs locaux.
La vocation départementale de la CRLC 35 est aussi confirmée par 49% de réclamations émanant de consommateurs issus de communes de Rennes métropole bien desservies par différents modes de transport (cars, parkings relais, Ter…). Les 20% restants concernent des consommateurs résidant dans les communes rurales du département et souvent éloignés de l'accès aux droits.

DU PROFESSIONNEL

3% **RENNES**

46% **DÉPARTEMENT D'ILLE-ET-VILAINE**
dont 28% dans Rennes métropole

51% **HORS DÉPARTEMENT**

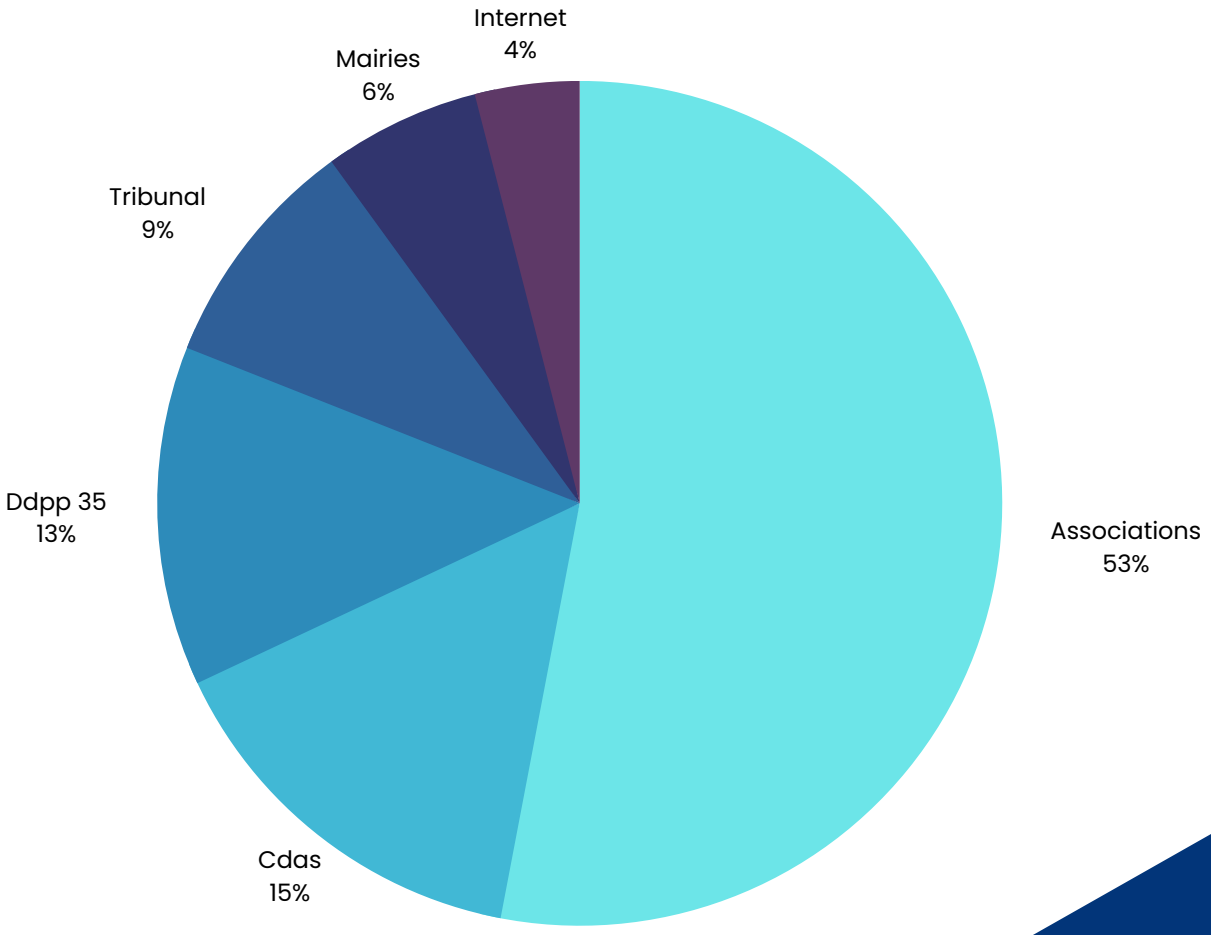
Concernant l'origine des professionnels, il est à noter que 51% d'entre eux sont situés hors du département de l'Ille-et-Vilaine. Cela s'explique par le fait que ce sont le plus souvent des fournisseurs d'énergie, des opérateurs de téléphonie, des marchands en ligne… dont l'activité est nationale et avec des sièges sociaux basés dans d'autres départements, hors Ille-et-Vilaine.

L'ORIGINE DES DEMANDES DE SOUTIEN

PLUSIEURS CANAUX DE SAISINE

L'origine des demandes est variée 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 les associations de défense des consommateurs, intermédiaires privilégiés, qui restent toujours le premier canal de saisine (53% des cas). Viennent ensuite le Cdas (Centres départemental d'action sociale) par le biais de travailleurs sociaux qui relayent les réclamations des consommateurs les plus démunis (15% des cas), la Ddpp 35 (Direction départementale de la protection des populations) pour 13% des cas, le milieu judiciaire par l'intermédiaire du greffe du tribunal judiciaire (9% des cas), les mairies via les opérations de communication en direction des bulletins municipaux (6% des cas) et Internet dont le site web de la Mce (4%) .



LA TYPLOGIE DES RÉCLAMATIONS
selon les secteurs d'activités

55% **DES RÉCLAMATIONS RECOUVRENT À ELLES SEULES 3 SECTEURS D'ACTIVITÉS**

La nature des litiges découlant de ces secteurs d'activité est à mettre, entre autres, en corrélation avec la crise économique et la hausse du prix de l'énergie impactant le quotidien des consommateurs. En effet, les impayés de factures de gaz et/ou d'électricité, les démarchages abusifs en matière de rénovation énergétique, les arnaques bancaires, les dépannages à domicile sont autant d'exemples de situations litigieuses qui ont mobilisé l'équipe des rapporteurs de la Commission dans des recherches de solutions amiables.

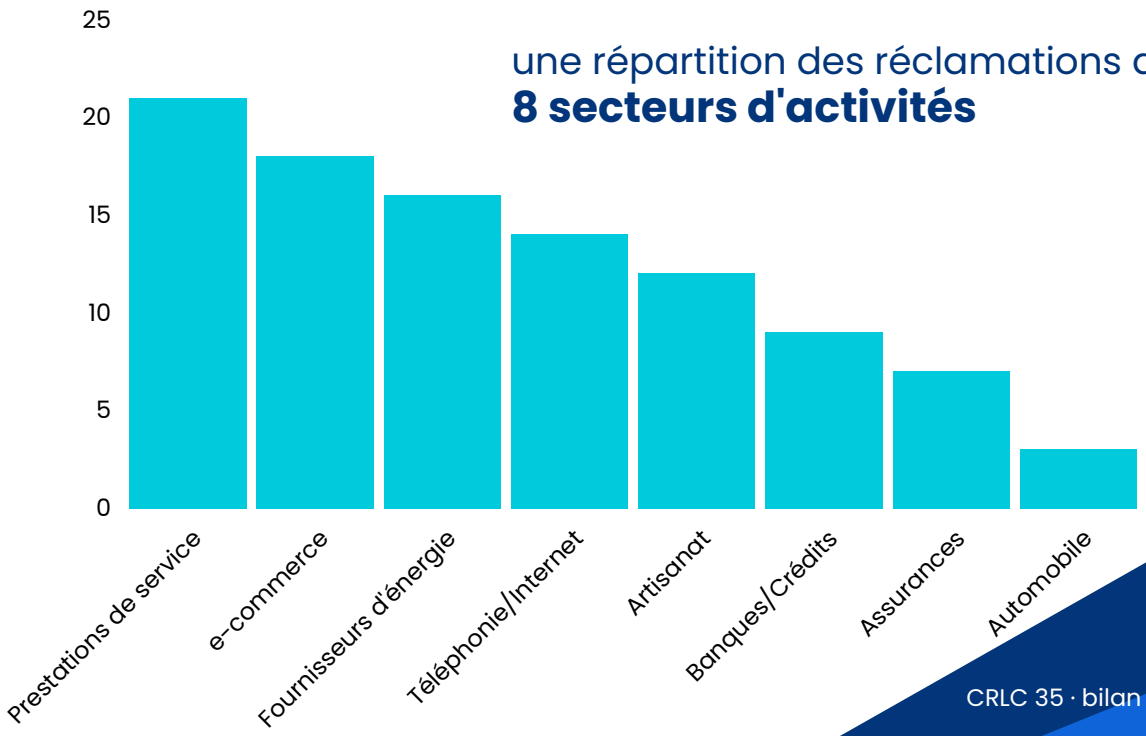
comparativement à 2021, 56% des réclamations représentaient 3 secteurs d'activités :
23% dans la prestation de service
18% dans le commerce et le e-commerce
15% dans la téléphonie-internet

21% **DANS LA PRESTATION DE SERVICE**
rénovation énergétique, dépannage à domicile... : avec un taux de conciliation de 81%

18% **DANS LE E-COMMERCE**
avec un taux de conciliation de 85%

16% **DANS LA FOURNITURE D'ENERGIE**
avec un taux de conciliation de 96%

une répartition des réclamations autour de
8 secteurs d'activités



86%
DE RÉCLAMATIONS SOLUTIONNÉES

86% 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 à l'expertise et au savoir-faire des membres de la CRLC 35. Cela a d'autant plus d'importance en cette année 2022 marquée par la crise économique qui a continué à accentuer la vulnérabilité de certains consommateurs en situations litigieuses.

A l'identique des années précédentes, la nature des litiges est très diversifiée et les écarts des montants financiers en jeu sont très importants (par exemple : de 50€ pour une demande de trop perçu en téléphonie à 1 900€ pour une annulation de voyage). Des enjeux financiers importants pesant sur le budget des ménages déjà très fragilisés par le contexte économique et social.

LES SECTEURS D'ACTIVITÉ LITIGIEUX

PRESTATIONS DE SERVICES

Rénovation énergétique, dépannage à domicile, voyagiste...
81% de ces réclamations ont trouvé une issue favorable, et 19% des cas de non conciliation ont été, pour une large majorité, redirigés vers les services de médiation de consommation adaptés.

Avec **21% des réclamations**, à l'identique de l'année passée, ce secteur d'activités se trouve toujours en première position du classement avec des acteurs professionnels aux profils très différents. En effet, la nature des services offerts par les prestataires varie considérablement (rénovation énergétique, dépannage à domicile, voyagiste...) et les montants financiers en jeu des litiges également : de 1900€ pour une demande de remboursement d'annulation de vol à 12000€ pour un contrat d'une climatisation réversible.

Comme en 2021, les situations de démarchage abusif dans le secteur de la rénovation énergétique ont impacté lourdement le budget des consommateurs victimes. Pour faire valoir leurs droits, les consommateurs ont souvent dû faire appel à la justice. Le secteur du dépannage à domicile a aussi généré des abus (absence de devis, travaux non réalisés, factures abusives) en direction des personnes âgées. Un dossier concernant un voyagiste pour une annulation de vol a trouvé une issue favorable grâce au travail juridique minutieux du rapporteur qui a relevé une incohérence dans le contrat d'assurance-annulation.

LES SECTEURS D'ACTIVITÉ LITIGIEUX

E-COMMERCE

85% de ces réclamations ont trouvé une issue favorable et pour les 15% 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 à nouveau cette année en seconde position. Pour des raisons économiques, certains consommateurs ont privilégié des achats en ligne sur des sites marchands proposant des tarifs très attractifs. Mais des litiges liés à des commandes non livrées ou avec un retard important, des refus de remboursement de commandes annulées, de livraisons non conformes ont complexifié leurs résolutions amiables.

FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

96% de ces réclamations ont trouvé une issue favorable, les 4% restants ont fait l'objet de saisines auprès du médiateur national de l'énergie.

Avec **16% des réclamations,** ce secteur du quotidien se trouve dans le trio de tête des dossiers. La hausse des tarifs des fournisseurs d'énergie (électricité et gaz) a entraîné une augmentation du nombre de litiges liés aux prix. En effet, le manque de transparence dans l'information sur les augmentations tarifaires, les modifications de contrats en cours et les rattrapages de facturation annuelle sont autant de facteurs litigieux qui ont pesé lourdement sur le budget des consommateurs. Certains fournisseurs d'énergie ont accepté de mettre en place des échéanciers de paiement acceptables dans la durée et ont proposé des gestes commerciaux d'un montant moyen de 200€ lorsque les réclamations des consommateurs le justifiaient. Concernant les consommateurs les plus fragiles, malgré ces propositions, s'il leur était budgétairement impossible de rembourser leurs créances, des demandes d'aides financières auprès de travailleurs sociaux du département d'Ille-et-Vilaine ont été sollicitées.

OPÉRATEURS DE TÉLÉPHONIE ET FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

96% des réclamations ont trouvé une issue favorable, les 4% restants ont fait l'objet de saisine auprès du médiateur des communications électroniques.

Avec **14% des réclamations**, ce secteur se trouve en 4ème position. La nature des litiges se concentret essentiellement autour de problèmes de surfacturation de téléphonie mobile, d'absence de services d'offre groupée (ADSL + mobile) pendant plusieurs mois, de mauvaise qualité d'accès à la fibre. Ces moyens de communication devenus essentiels au quotidien pénalisent fortement les consommateurs lorsque les litiges surviennent et perdurent dans le temps.

LES SECTEURS D'ACTIVITÉ LITIGIEUX

ARTISANAT

86% des réclamations ont trouvé une issue favorable et les 14% restants ont nécessité des expertises judiciaires.

Avec **12% des réclamations**, ce secteur se trouve en 5ème position. Malfaçons, abandon de chantiers, augmentation tarifaire des matériaux ont généré des litiges avec des montants financiers conséquents. Le traitement de certains dossiers s'est souvent éternisé dans le temps car plusieurs professionnels de corps de métiers différents étaient parties prenantes. Concernant les dossiers plus techniques, des expertises ont été nécessaires pour débloquer les situations litigieuses.

BANQUE-CRÉDIT

78% des réclamations ont trouvé une issue favorable

Avec **9% des réclamations**, ce secteur se trouve en 6ème position. Concernant le secteur bancaire, un dossier litigieux lié à un faux ordre de virement a fait l'objet dans un premier temps d'un remboursement partiel. L'action de la Commission a permis à la consommatrice lésée de récupérer la totalité du montant usurpé. Le secteur du crédit, quant à lui, a généré des litiges liés à la souscription de contrats affectés (rénovation énergétique, automobile).

ASSURANCE

100% des réclamations ont trouvé une issue favorable.

Avec **7% des réclamations**, ce secteur se trouve en avant-dernière position. Ce secteur d'activité a généré des litiges liés au démarchage par des courtiers en assurance santé. Plusieurs consommateurs, vulnérables, se sont vus souscrire une dizaine de contrats similaires (indemnités journalières en cas hospitalisation, d'invalidité) faisant double emploi avec leurs mutuelles. L'action de la Commission a permis l'annulation sans frais de tous ces contrats souscrits oralement.

AUTOMOBILE

les deux réclamations ont fait l'objet d'une action en justice

Avec **3% des réclamations**, ce secteur se trouve en dernière position. Le secteur de l'automobile, en particulier de la vente de véhicules d'occasion via des revendeurs, complexifie les tentatives de conciliation. En effet, souvent les véhicules vendus comportent des défaillances majeures et le montant des réparations est beaucoup trop onéreux. Pour obtenir le remboursement de l'achat du véhicule, une expertise judiciaire est nécessaire.

CRLC 35

Commission de règlement des litiges
de consommation d'Ille et Vilaine

BILAN ANNUEL

2022

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

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

Ville de Rennes

Ille & Vilaine
LE DÉPARTEMENT

juin 2023