



# RAPPORT ANNUEL 20 24





# FAVORISER LA CONCILIATION POUR UN ACCES AUX DROITS

## La CRLC 35

un acteur majeur des modes de résolution extra-judiciaires des litiges de consommation

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, comme par exemples : contestation d'une facture d'énergie, de téléphonie/Internet, de travaux mal exécutés, de fraudes bancaires, litiges avec le e-commerce, les artisans, les garagistes, les prestataires de services...

## 30 ANNÉES D'ACTIVITÉ AU SERVICE DE LA CONCILIATION

- **3 093 SAISINES TRAITÉES**
- Un taux moyen de conciliation de 86%
- Une procédure simple, rapide et gratuite
- Une instance départementale unique de règlement amiable des litiges de consommation
- Une équipe pluridisciplinaire composée de 8 personnes
- 2 partenaires opérationnels et financiers : Ville de Rennes et Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine
- Le soutien technique de la Maison de la consommation et de l'environnement
- La CRLC 35 : un rôle social nécessaire et accentué.

L'année 2024 a, à nouveau, été marquée par une hausse des saisines liées aux difficultés de paiement des factures d'énergie (gaz et électricité) impactant les foyers les plus modestes. On constate également une multiplication des arnaques bancaires avec leurs conséquences financières importantes mais aussi psychologiques pour les consommateurs victimes. Cependant, l'engagement social de l'équipe de la commission a permis de mener à bien son action en soutien aux habitants de Rennes, de la Métropole et du département d'Ille-et-Vilaine et de renforcer ses liens avec les acteurs sociaux.

## ASSOCIATIONS ADHÉRENTES IMPLIQUÉES

Afoc, Alldc, Familles rurales, Indécosa-Cgt

# PRINCIPES & FONCTIONNEMENT DE LA CRLC 35

## UNE INSTANCE DÉPARTEMENTALE UNIQUE

Une instance départementale unique de conciliation des litiges de consommation alliant gratuité et accès aux droits. Elle 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.

**Une conciliation de type paritaire efficace : PLUS DE 8 DOSSIERS SUR 10 RÉGLÉS À L'AMIABLE**

## SON FONCTIONNEMENT UNE ÉQUIPE AUX COMPÉTENCES PLURIELLES

La CRLC 35 est composée d'une équipe pluridisciplinaire de 8 personnes dédiées au service de la conciliation pour l'accès aux droits opposant consommateurs et professionnels du département (président, rapporteurs associatifs, assesseurs associatif et professionnel, secrétariat). 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.

## UNE SAISINE SIMPLIFIÉE POUR FACILITER L'ACCÈS AUX DROITS

La Commission revendique simplicité et facilité d'accès aux droits pour tous les consommateurs et surtout pour les plus fragiles pour lutter contre les inégalités. Ainsi, deux modes de saisine sont proposés :

- soit par le biais de rendez-vous physiques personnalisés (mode de saisine privilégié par les consommateurs très éloignés du numérique et en demande d'accompagnement d'un interlocuteur humain).
- soit de manière dématérialisée.

## SON CHAMP DE COMPÉTENCE

**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...

## LA PROCÉDURE DU TRAITEMENT DU DOSSIER DE SAISINE, EN TROIS ÉTAPES :

1. Après vérification du dossier complet et une première étude de la problématique par le secrétariat, un rapporteur associatif est désigné.
2. Traitement du dossier par le rapporteur ayant pour mission la recherche de conciliation entre les parties en litige.
3. Remise d'un rapport au secrétariat après traitement. 3 possibilités 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 et dessaisissement de la Commission.

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 INCONTOURNABLE & PRIMORDIAL

## **33** **%** **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. En 2024, on observe un accroissement significatif de 14% du nombre des saisines relayées par les acteurs sociaux en lien avec les difficultés économiques du quotidien, en particulier toujours l'impact des hausses tarifaires de l'énergie sur le budget des consommateurs ainsi que des situations abusives de démarchage.

Cette synergie entre les acteurs sociaux du département et la Commission permet de rendre accessible un accès aux droits rapide, simplifié et gratuit pour les habitants du territoire d'Ille-et-Vilaine, en particulier pour les plus fragiles et souvent en précarité numérique. La dématérialisation excessive du quotidien engendre des non-recours pour faire valoir les droits des consommateurs les plus vulnérables.

Ainsi, le rôle d'accompagnement social dans la recherche de conciliation opposant des consommateurs et des professionnels pour des litiges du quotidien est un axe majeur de lutte contre la précarité et la pauvreté.

## **UNE CONCILIATION POUR TOUS, UN SERVICE GRATUIT POUR CHACUN**

La gratuité des services « clefs en main » proposés par la CRLC 35 est primordiale pour lever les freins à l'accès aux droits et lutter contre la pauvreté et les exclusions, en particulier en direction des publics précaires.

Les consommateurs de plus en plus souvent confrontés à des litiges de la vie quotidienne portant sur des produits de première nécessité (énergie, services bancaires...) apprécient fortement ce recours gracieux d'accès aux droits.

## **LA CRLC 35 LE DERNIER RECOURS DE RÉOLUTION AMIABLE DES LITIGES DU QUOTIDIEN**

La Commission est le plus souvent considérée par les consommateurs comme le dernier 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 et en perte de chance.

# L'ACTIVITÉ DE LA CRLC 35

## CHIFFRES CLÉS 2024

**83**  
SAISINES  
REÇUES

On constate une hausse de 13% du nombre de saisines reçues par rapport à 2023 en lien avec les permanences téléphoniques relayées par Info Sociale en Ligne du département lors de la semaine « Place des droits » en mai 2024.

- 24 instruites par les rapporteurs associatifs
- 59 traitées par le secrétariat.



**82**  
rendez-vous  
personnalisés



**700**  
appels téléphoniques  
traités



**60**  
saisines recevables

**35** conciliations simples  
**19** procédures simplifiées  
**6** non conciliations

**19** sans suite  
**4** irrecevables et  
réorientées

# LE MODE DES SAISINES



## 13% PAR VOIE POSTALE

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



87% VIA INTERNET



**60**  
DOSSIERS  
RECEVABLES

## DÉFINITION D'UN DOSSIER RECEVABLE

Il remplit toutes les conditions pour être traité par la Crlc35 :

- 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, réparations 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.



**23**  
DOSSIERS  
IRRECEVABLES

## DÉFINITION D'UN DOSSIER IRRECEVABLE 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 Crlc35 et une réorientation est effectuée.

**83 AVIS**  
RENDUS  
ET CLOS

# L'ORIGINE GÉOGRAPHIQUE

## DES CONSOMMATEURS

une vocation départementale confirmée

37  
%

### RENNES

dont 28% issus des quartiers prioritaires

63  
%

### DÉPARTEMENT D'ILLE-ET-VILAINE

dont 44% 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 37% de rennais.es qui ont saisi la Commission, avec les relais réguliers des différents acteurs locaux. Il est important de souligner que 28% de ces rennais.es sont issus des quartiers prioritaires de la Ville. Leurs dossiers sont le plus souvent orientés par les travailleurs sociaux des Ccas.

La vocation départementale de la CRLC 35 est toujours confirmée par 44% de réclamations émanant de consommateurs issus de communes de Rennes métropole bien desservies par différents modes de transport (cars, parkings relais, Ter...). Les 19% restants concernent des consommateurs résidant dans les communes rurales du département et souvent éloignés de l'accès aux droits.

## DES PROFESSIONNELLS

2  
%

### RENNES

41  
%

### DÉPARTEMENT D'ILLE-ET-VILAINE

dont 30% dans Rennes métropole

57  
%

### HORS DÉPARTEMENT

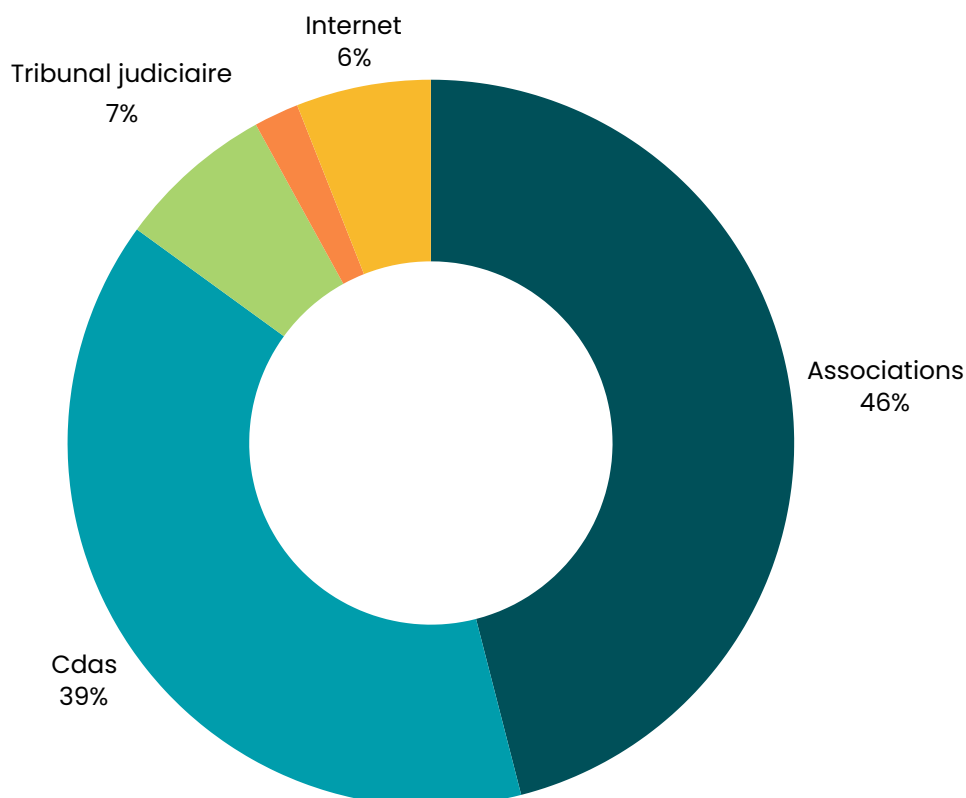
Concernant l'origine des professionnels, il est à noter que 57% d'entre eux sont situés hors du département de l'Ille-et-Vilaine. Cela s'explique par le fait que ce sont le plus souvent des fournisseurs d'énergie, des opérateurs de téléphonie, des marchands en ligne... dont l'activité est nationale et pour lesquels 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 multiple et les différents canaux de saisine permettent d'assurer une (ré)orientation efficace du public vers les services de la CRLC 35.

A l'identique des années précédentes, il est à noter une constante dans le relais assuré par les associations de défense des consommateurs, intermédiaires privilégiés, qui restent toujours le premier canal de saisine (46% 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 (39% des cas), le milieu judiciaire par l'intermédiaire du greffe du tribunal judiciaire (7% des cas), Internet dont le site web de la Mce (6% des cas) et la Ddpp 35 (Direction départementale de la protection des populations) pour 2%.



# LA TYPOLOGIE DES RÉCLAMATIONS

selon les secteurs d'activités

## 57% DES RÉCLAMATIONS

sont ventilés autour de 3 principaux secteurs d'activité

### LE SECTEUR BANCAIRE :

fraudes aux faux conseillers bancaires, faux ordre de virement, phishing par SMS.

### LA PRESTATION DE SERVICES :

dépannage à domicile et abus de facturation, démarchage rénovation énergétique, transporteur de colis.

### LE E-COMMERCE ET LE COMMERCE TRADITIONNEL :

arnaques faux sites, produits non conformes, retards de livraison.

- 22% dans le secteur bancaire : avec un taux de conciliation de 19%
- 19% dans la prestation de services : avec un taux de conciliation de 91%
- 16% dans le e-commerce et le commerce traditionnel : avec un taux de conciliation de 89%.

- Comparativement, en 2023, 60% des réclamations
- représentaient 3 secteurs d'activités :
- 24% dans la fourniture d'énergie : avec un taux de conciliation de 91%
- 21% dans la prestation de services : avec un taux de conciliation de 88%
- 15% dans le secteur bancaire : avec un taux de conciliation de 9%

## 86% DES SAJSINES ONT TROUVÉ UNE ISSUE FAVORABLE

La constante de "8 dossiers sur 10 réglés à l'amiable" continue de marquer un véritable enjeu d'une démarche volontaire des parties en litige, combinée avec l'expertise et au savoir-faire des membres de la CRLC 35. Cela a d'autant plus d'importance en cette année 2024 toujours marquée par l'augmentation des tarifs de l'énergie (gaz et l'électricité), contribuant à accentuer la fragilité financière de nombre de consommateurs. En parallèle, des situations de démarchage abusif dans le domaine des assurances santé et de la rénovation énergétique ont lourdement impacté la catégorie des consommateurs seniors.

Comme les années précédentes, la nature des litiges est très diversifiée et les écarts des montants financiers en jeu sont très importants (par exemple : de 60€ pour un remboursement d'une commande non livrée à 24000€ pour un contrat de panneaux photovoltaïques). Ces enjeux financiers conséquents pèsent lourdement sur le budget des ménages déjà très fragilisés par le contexte économique et social.

# LE PANORAMA DES 7 SECTEURS D'ACTIVITÉS LITIGIEUX

## SECTEUR BANCAIRE

19% de ces réclamations ont trouvé une issue favorable, 79% des autres réclamations ont fait l'objet de saisine auprès des médiateurs des banques et 2% d'une action en justice

Avec **22% des réclamations**, ce secteur financier du quotidien se trouve en première position du classement du traitement des dossiers. Avec la numérisation croissante des services bancaires, les arnaques en ligne connaissent une recrudescence. Les consommateurs victimes de techniques frauduleuses telles que le phishing ou le spoofing se voient spoliés de plusieurs centaines ou de dizaines de milliers d'euros (de 500 à 13000€). Les dossiers traités portaient sur l'hameçonnage par un sms frauduleux d'un transporteur de colis ou du service ANTAI en charge des infractions routières. S'en suivait un appel d'un faux conseiller bancaire prétendant devoir bloquer ou annuler dans l'urgence des opérations frauduleuses sur le compte de la victime. Malgré l'accompagnement et le travail de recherches et d'études approfondies des dossiers, la majorité des établissements bancaires ont refusé de rembourser les clients victimes au motif de négligence grave. Les saisines auprès des médiateurs qui s'en sont suivies, n'ont pas donné lieu à un règlement amiable entre les parties. Deux consommateurs ont souhaité poursuivre leur action en justice en lien avec leur préjudice financier très importants (9000 et 13 000€).

## PRESTATION DE SERVICES

Rénovation énergétique, dépannage à domicile, enseignement à distance, transporteur de colis...

91% de ces réclamations ont trouvé une issue favorable, et les 9% de non conciliation ont été, pour une large majorité, redirigés vers les services de médiation de consommation des secteurs d'activités concernés.

Avec **19% des réclamations**, à l'identique de l'année passée, ce secteur d'activités se trouve toujours positionné dans le trio du classement des réclamations, avec des acteurs professionnels aux profils très multiples. En effet, la nature des services proposés par les prestataires varie considérablement (rénovation énergétique, dépannage à domicile, enseignement à distance, transporteur de colis...) et les montants financiers en jeu des litiges également : de 45€ pour une demande de remboursement de colis non livré à 24000€ pour un contrat de panneaux photovoltaïques. A l'identique de 2023, des cas de démarchage abusif dans le secteur de la rénovation énergétique ont généré des situations d'endettement car le plus souvent les consommateurs victimes ont contracté des crédits affectés. Le secteur du dépannage à domicile dit "d'urgence" a lui aussi engendré des pratiques abusives (absence de devis, surfacturation accompagnée de frais cachés comme des frais de déplacement ou recherche de panne pour des montants allant de 350 à 1600€) en direction de personnes âgées. Un dossier concernant une demande de remboursement de frais d'envoi de 45€ d'un colis jamais livré a trouvé une issue favorable.

## E-COMMERCE ET COMMERCE TRADITIONNEL

89% de ces réclamations ont trouvé une issue favorable et pour les 11% de non conciliation, soit les sites marchands sont basés hors union européenne ou bien ce sont de faux sites commerciaux.

Avec **16% des réclamations**, ce secteur se place en 3ème position. Les achats en ligne sont de plus en plus démocratisés mais les offres trop alléchantes financièrement peuvent receler des arnaques. La majorité des litiges portant sur des retards de livraison ou des produits non conformes commercialisés sur des sites français ou européens ont pu trouver une issue favorable. Cependant, pour ceux liés aux faux sites de vente (téléphonie et mobilier), aucune possibilité d'engager une tentative de conciliation n'a pu être identifiée et les consommateurs ont été lésés de plusieurs centaines d'euros. Concernant le commerce traditionnel, le litige portait sur la livraison d'un meuble de salle de bain qui n'était pas conforme à la commande et une solution de conciliation a été trouvée.

## ASSURANCES

98% des réclamations ont trouvé une issue favorable et 2% de non conciliation ont fait l'objet de saisine auprès de la médiation des assurances.

Avec **13% des réclamations**, ce secteur se trouve en cinquième position. Ce secteur d'activité a généré des litiges liés au démarchage téléphonique par des courtiers en assurance santé, accompagné de pratiques commerciales trompeuses. Les consommateurs cibles sont des personnes âgées qui ont découvert avoir souscrit des produits d'assurance (mutuelle, assurance hospitalisation...) sans aucun consentement, ni signature. En l'espèce, un consommateur suivi par un travailleur social s'est vu contracter à son insu 12 produits d'assurance santé. L'action de la Commission a permis, pour la majorité des dossiers, l'annulation sans frais de tous ces contrats souscrits oralement car les professionnels n'avaient pas respecté la réglementation encadrant le démarchage téléphonique dans le secteur des assurances. Deux dossiers n'ont pas trouvé d'issue favorable et un signalement a été fait auprès de SIGNALCONSO. Un accompagnement pour la saisine auprès du médiateur des assurances a également été réalisé.

## FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

89% de ces réclamations ont trouvé une issue favorable, et les 11% de non conciliation ont été, pour une large majorité, redirigés vers les services de médiation de consommation des secteurs d'activités concernés.

Avec **15% des réclamations**, ce secteur, à l'identique de l'année passée, a généré des litiges en lien avec la poursuite de la hausse des tarifs de l'énergie (électricité et gaz) générant ainsi des impayés de factures combinés à des problématiques de pouvoir d'achat. Plusieurs fournisseurs d'énergie, dans le cadre de démarchage téléphonique, ont sous-évalué le montant des mensualités des consommateurs avec au final des factures annuelles de régularisation de plusieurs centaines voire de milliers d'euros sans qu'aucune mise en alerte n'ait été opérée. Ces facturations de rattrapage ne sont pas supportables financièrement pour les consommateurs les plus modestes et les risques d'intervention pour impayés sont source d'une grande inquiétude pour une majorité d'entre eux.

Cependant, certains fournisseurs d'énergie ont accepté de mettre en place des échéanciers de paiement tenables dans la durée et d'autres ont proposé des gestes commerciaux d'un montant moyen de 300€ lorsque les réclamations des consommateurs le justifiaient. Concernant les consommateurs les plus vulnérables, malgré ces propositions, il leur était budgétairement impossible de régler par échelonnement leurs créances. Des demandes de recours d'aides financières auprès de travailleurs sociaux du département d'Ille-et-Vilaine ont donc été sollicitées.



## AUTOMOBILE

Un dossier a trouvé une issue favorable.

Avec **9% des réclamations**, ce secteur se trouve en avant dernière position. Comme l'année passée, le secteur automobile, en particulier celui de la vente de véhicules d'occasion via des revendeurs ou des garagistes, rend compliqué les tentatives de conciliation. En effet, concernant ces quatre réclamations, trois véhicules avaient été vendus à de jeunes consommateurs pour un montant moyen de 6000€. Après l'achat, en dépit de pannes successives rendant impossible l'usage normal d'utilisation des véhicules, les consommateurs ont fait l'objet de refus de prise en charge des réparations par les revendeurs automobiles au motif que la garantie commerciale de 3 mois était échu. Les consommateurs n'ont pas eu d'autre choix que de faire réparer à leur frais leur véhicule chez d'autres garagistes car c'était leur seul moyen de transport pour se rendre au travail. La CRLC 35 a donc tenté, en vain, de trouver une solution amiable avec les professionnels concernés en leur rappelant les règles obligatoires de mise en œuvre de la garantie légale de conformité. Les consommateurs n'ont pas pu poursuivre leur action du fait que les professionnels n'adhéraient pas à une médiation de la consommation. Un signalement a été fait auprès des services de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes). Concernant le dernier dossier, le garagiste a accepté de réparer le véhicule à ses frais pour un montant de 1200€.

## ARTISANAT

93% des réclamations ont trouvé une issue favorable et les 7% restants ont nécessité des expertises techniques

Avec **6% des réclamations**, ce secteur se trouve en dernière position. Défauts de réalisation, finitions non conformes aux attentes, factures de travaux excédant les devis initiaux ont généré des dossiers litigieux souvent assortis de montants financiers importants et des difficultés pour les consommateurs à entretenir un dialogue avec les professionnels. Le traitement de certains dossiers a nécessité un travail de longue durée en lien avec les assurances professionnelles pour pouvoir trouver un accord amiable équitable et accepté par les parties en litige. Concernant les dossiers liés aux défauts de réalisation, des expertises techniques ont été rendues nécessaires pour solutionner les situations litigieuses.



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

Avec le soutien financier de la Ville de Rennes  
et du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine



juin 2025