

## 5. ANNEXES

### Annexe I — Cas traités

En 2021-2022, l'Office a traité un total de 110 035 cas, dont :

- 88 221 ne comportaient pas, après analyse, d'infraction de nature pénale aux lois sous la responsabilité de l'Office;
- 21 814 ont fait l'objet d'une plainte de nature pénale ou civile.

#### Répartition, par catégorie et par sous-catégorie, des cas traités

Catégorie	Sous-catégorie	Sans infraction		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Biens de consommation	Aliments, boissons et tabac	1 736	2,3 %	684	3,1 %
	Vêtements, bijoux et accessoires	2 016	2,6 %	727	3,3 %
	Outils, matériaux et articles d'entretien	1 968	2,6 %	631	2,9 %
	Meubles	4 306	5,6 %	1 754	8,0 %
	Immeubles et maisons mobiles	855	1,1 %	37	0,2 %
	Gros appareils ménagers	4 426	5,8 %	2 171	10,0 %
	Appareils de chauffage et de climatisation	1 683	2,2 %	670	3,1 %
	Petits appareils électroménagers	580	0,8 %	218	1,0 %
	Articles électroniques	1 557	2,0 %	797	3,7 %
	Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC)	922	1,2 %	537	2,5 %
	Articles de loisirs	2 088	2,7 %	773	3,5 %
	Automobiles neuves	4 141	5,4 %	773	3,5 %
	Automobiles d'occasion	9 683	12,7 %	3 335	15,3 %
	Autres moyens de transport	1 386	1,8 %	357	1,6 %
	Pièces de rechange, accessoires et carburant pour moyens de transport	679	0,9 %	283	1,3 %
	Livres, revues, journaux et articles de papeterie	137	0,2 %	62	0,3 %
	Animaux et articles connexes	334	0,4 %	95	0,4 %
	Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	358	0,5 %	167	0,8 %
	Produits de nettoyage et d'entretien	66	0,1 %	34	0,2 %
		<b>Total de la catégorie</b>	<b>38 921</b>	<b>50,9 %</b>	<b>14 105</b>

Catégorie	Sous-catégorie	Sans infraction		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services généraux aux consommateurs	Services immobiliers	582	0,8 %	37	0,2 %
	Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	5 371	7,0 %	1 739	8,0 %
	Services de déménagement, d'entreposage et de livraison	556	0,7 %	217	1,0 %
	Services d'entretien ménager	58	0,1 %	19	0,1 %
	Services de soins corporels et d'esthétique	402	0,5 %	253	1,2 %
	Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	37	0,0 %	11	0,1 %
	Services d'appui, de recherche et de rencontre	247	0,3 %	115	0,5 %
	Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	1 688	2,2 %	551	2,5 %
	Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	384	0,5 %	187	0,9 %
	Services professionnels (autres que des services de santé)	784	1,0 %	115	0,5 %
	Services funéraires et de sépulture	432	0,6 %	39	0,2 %
	Services de garde	1 552	2,0 %	207	0,9 %
	Services pour animaux de compagnie	55	0,1 %	6	0,0 %
	Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	31	0,0 %	11	0,1 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>12 179</b>	<b>15,9 %</b>	<b>3 507</b>	<b>16,1 %</b>
Services financiers	Prêt d'argent	509	0,7 %	195	0,9 %
	Prêt sur gage	5	0,0 %	8	0,0 %
	Crédit variable	595	0,8 %	105	0,5 %
	Prêts hypothécaires	175	0,2 %	7	0,0 %
	Carte de débit	110	0,1 %	1	0,0 %
	Investissements et placements	121	0,2 %	6	0,0 %
	Assurances	662	0,9 %	8	0,0 %
	Garantie supplémentaire	261	0,3 %	56	0,3 %
	Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes	633	0,8 %	141	0,6 %
	Recouvrement de créances	1 464	1,9 %	326	1,5 %
	Règlement de dettes	78	0,1 %	16	0,1 %
	Dossier de crédit	242	0,3 %	29	0,1 %
	Courtier en crédit, courtier en prêt, courtier hypothécaire	23	0,0 %	5	0,0 %
	Autres services financiers	269	0,4 %	43	0,2 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>5 147</b>	<b>6,7 %</b>	<b>946</b>	<b>4,3 %</b>

Catégorie	Sous-catégorie	Sans infraction		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services de communication	Services postaux et de messagerie	50	0,1 %	23	0,1 %
	Services de téléphonie fixe	132	0,2 %	21	0,1 %
	Services de téléphonie mobile	1 217	1,6 %	355	1,6 %
	Services Internet	442	0,6 %	136	0,6 %
	Services de télévision	197	0,3 %	44	0,2 %
	Forfait de services de communication	1 060	1,4 %	267	1,2 %
	Services de télésurveillance	320	0,4 %	120	0,6 %
	Autres services de communication	46	0,1 %	19	0,1 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>3 464</b>	<b>4,5 %</b>	<b>985</b>	<b>4,5 %</b>
Services de transport	Transport aérien	727	1,0 %	411	1,9 %
	Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	96	0,1 %	21	0,1 %
	Services d'infrastructures liés au transport	81	0,1 %	21	0,1 %
	Services de location d'un transport à court terme	182	0,2 %	66	0,3 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>1 086</b>	<b>1,4 %</b>	<b>519</b>	<b>2,4 %</b>
Services de loisirs	Hôtels et autres hébergements touristiques	763	1,0 %	135	0,6 %
	Voyages à forfait	2 026	2,6 %	216	1,0 %
	Propriétés à temps partagé et services analogues	27	0,0 %	3	0,0 %
	Restaurants et bars	138	0,2 %	61	0,3 %
	Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	1 986	2,6 %	561	2,6 %
	Jeux de hasard et loteries	43	0,1 %	8	0,0 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>4 983</b>	<b>6,5 %</b>	<b>984</b>	<b>4,5 %</b>
Énergie et eau	<b>Total de la catégorie</b>	<b>181</b>	<b>0,2 %</b>	<b>24</b>	<b>0,1 %</b>
Santé	Médicaments sous ordonnance	43	0,1 %	4	0,0 %
	Médicaments en vente libre	104	0,1 %	29	0,1 %
	Dispositifs médicaux et autres appareillages	479	0,6 %	94	0,4 %
	Services liés à la santé	542	0,7 %	50	0,2 %
	Maisons de retraite et soins à domicile	9	0,0 %	0	0,0 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>1 177</b>	<b>1,5 %</b>	<b>177</b>	<b>0,8 %</b>
Enseignement	Enseignement scolaire et formation continue	254	0,3 %	71	0,3 %
	Cours de langue, cours de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	803	1,1 %	324	1,5 %
	<b>Total de la catégorie</b>	<b>1 057</b>	<b>1,4 %</b>	<b>395</b>	<b>1,8 %</b>
Autres	<b>Total de la catégorie</b>	<b>8 269</b>	<b>10,8 %</b>	<b>172</b>	<b>0,8 %</b>
<b>Total partiel</b>		<b>76 464</b>	<b>100,0 %</b>	<b>21 814</b>	<b>100,0 %</b>

Catégorie	Sous-catégorie	Sans infraction		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Autres cas relatifs au domaine de la consommation	Cas dirigés vers Parle consommation	1 783	s. o.	0	s. o.
	Complément d'information sur un cas traité	7 664	s. o.	0	s. o.
	Cas relatifs au dossier d'un commerçant en particulier (plaintes, permis, poursuites)	2 137	s. o.	0	s. o.
	Demandes d'indemnisation	173	s. o.	0	s. o.
<b>Total</b>		<b>88 221</b>	<b>s. o.</b>	<b>21 814</b>	<b>s. o.</b>