

5. ANNEXES

Annexe I — Cas traités

En 2022-2023, l'Office a traité un total de 101 293 cas, dont :

- 78 699 demandes de renseignements ;
- 22 594 plaintes de nature pénale ou civile.

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

Catégorie	Sous-catégorie	Demandes de renseignements		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Biens de consommation	Automobiles d'occasion	7 994	11,8 %	3 325	14,7 %
	Gros appareils ménagers	3 796	5,6 %	1 962	8,7 %
	Meubles	3 197	4,7 %	1 493	6,6 %
	Automobiles neuves	4 766	7,0 %	1 038	4,6 %
	Aliments, boissons et tabac	2 111	3,1 %	946	4,2 %
	Vêtements, bijoux et accessoires	1 939	2,9 %	768	3,4 %
	Articles électroniques	1 231	1,8 %	747	3,3 %
	Appareils de chauffage et de climatisation	1 572	2,3 %	675	3,0 %
	Outils, matériaux et articles d'entretien	1 487	2,2 %	620	2,7 %
	Articles de loisirs	1 492	2,2 %	572	2,5 %
	Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC)	891	1,3 %	559	2,5 %
	Autres moyens de transport	1 141	1,7 %	332	1,5 %
	Pièces de rechange, accessoires et carburant pour moyens de transport	646	1,0 %	276	1,2 %
	Petits appareils électroménagers	484	0,7 %	215	1,0 %
	Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	297	0,4 %	151	0,7 %
	Animaux et articles connexes	247	0,4 %	78	0,3 %
	Livres, revues, journaux et articles de papeterie	129	0,2 %	77	0,3 %
	Immeubles et maisons mobiles	673	1,0 %	36	0,2 %
	Produits de nettoyage et d'entretien	53	0,1 %	30	0,1 %
	Total de la catégorie	34 146	50,3 %	13 900	61,5 %

Catégorie	Sous-catégorie	Demandes de renseignements		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services généraux aux consommateurs	Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	4 732	7,0 %	1 832	8,1 %
	Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	1 553	2,3 %	603	2,7 %
	Services de soins corporels et d'esthétique	418	0,6 %	191	0,8 %
	Services de garde	1 025	1,5 %	191	0,8 %
	Services professionnels (autres que des services de santé)	651	1,0 %	169	0,7 %
	Services de déménagement, d'entreposage et de livraison	414	0,6 %	158	0,7 %
	Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	358	0,5 %	158	0,7 %
	Services d'appui, de recherche et de rencontre	178	0,3 %	95	0,4 %
	Services funéraires et de sépulture	351	0,5 %	39	0,2 %
	Services immobiliers	479	0,7 %	32	0,1 %
	Services d'entretien ménager	63	0,1 %	22	0,1 %
	Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	26	0,0 %	14	0,1 %
	Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	41	0,1 %	10	0,0 %
	Services pour animaux de compagnie	60	0,1 %	7	0,0 %
	Total de la catégorie	10 349	15,2 %	3 521	15,6 %
Services financiers	Recouvrement de créances	1 250	1,8 %	343	1,5 %
	Prêt d'argent	512	0,8 %	223	1,0 %
	Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes	675	1,0 %	187	0,8 %
	Crédit variable	585	0,9 %	133	0,6 %
	Garantie supplémentaire	188	0,3 %	53	0,2 %
	Assurances	647	1,0 %	19	0,1 %
	Règlement de dettes	41	0,1 %	17	0,1 %
	Prêt sur gage	6	0,0 %	7	0,0 %
	Dossier de crédit	200	0,3 %	7	0,0 %
	Prêts hypothécaires	140	0,2 %	6	0,0 %
	Carte de débit	125	0,2 %	5	0,0 %
	Courtier en crédit, courtier en prêt, courtier hypothécaire	18	0,0 %	5	0,0 %
	Investissements et placements	158	0,2 %	4	0,0 %
	Dépôt d'argent	21	0,0 %	0	0,0 %
Autres services financiers	316	0,5 %	31	0,1 %	
	Total de la catégorie	4 882	7,2 %	1 040	4,6 %

Catégorie	Sous-catégorie	Demandes de renseignements		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services de communication	Services de téléphonie mobile	1 157	1,7 %	322	1,4 %
	Forfait de services de communication	736	1,1 %	176	0,8 %
	Services Internet	415	0,6 %	164	0,7 %
	Services de télésurveillance	293	0,4 %	119	0,5 %
	Services de télévision	154	0,2 %	56	0,2 %
	Services de téléphonie fixe	117	0,2 %	16	0,1 %
	Services postaux et de messagerie	42	0,1 %	11	0,0 %
	Autres services de communication	48	0,1 %	16	0,1 %
	Total de la catégorie	2 962	4,4 %	880	3,9 %
Services de transport	Transport aérien	1 318	1,9 %	979	4,3 %
	Services de location d'un transport à court terme	177	0,3 %	81	0,4 %
	Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	113	0,2 %	48	0,2 %
	Services d'infrastructures liés au transport	91	0,1 %	19	0,1 %
	Total de la catégorie	1 699	2,5 %	1 127	5,0 %
Services de loisirs	Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	1 524	2,2 %	642	2,8 %
	Voyages à forfait	2 079	3,1 %	444	2,0 %
	Hôtels et autres hébergements touristiques	661	1,0 %	131	0,6 %
	Restaurants et bars	195	0,3 %	107	0,5 %
	Propriétés à temps partagé et services analogues	12	0,0 %	3	0,0 %
	Jeux de hasard et loteries	33	0,0 %	3	0,0 %
	Total de la catégorie	4 504	6,6 %	1 330	5,9 %
Énergie et eau	Total de la catégorie	270	0,4 %	56	0,2 %
Santé	Dispositifs médicaux et autres appareillages	264	0,4 %	78	0,3 %
	Services liés à la santé	330	0,5 %	42	0,2 %
	Médicaments en vente libre	83	0,1 %	23	0,1 %
	Médicaments sous ordonnance	48	0,1 %	0	0,0 %
	Maisons de retraite et soins à domicile	8	0,0 %	0	0,0 %
	Total de la catégorie	733	1,1 %	143	0,6 %
Enseignement	Cours de langue, cours de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	687	1,0 %	279	1,2 %
	Enseignement scolaire et formation continue	271	0,4 %	79	0,3 %
	Total de la catégorie	958	1,4 %	358	1,6 %
Autres	Total de la catégorie	7 400	10,9 %	239	1,1 %
Total partiel		67 903	100,0 %	22 594	100,0 %

Catégorie	Sous-catégorie	Demandes de renseignements		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Autres cas relatifs au domaine de la consommation	Complément d'information sur un cas traité	7 080	s. o.	0	s. o.
	Cas dirigés vers Parle consommation	1 742	s. o.	0	s. o.
	Cas relatifs au dossier d'un commerçant en particulier (plaintes, permis, poursuites)	1 707	s. o.	0	s. o.
	Demandes d'indemnisation	267	s. o.	0	s. o.
	Total de la catégorie	10 796	s. o.	0	s. o.
Total		78 699		22 594	