

5. ANNEXES

Annexe I — Cas traités

En 2024-2025, l'Office a traité un total de 103 731 cas, dont :

- 74 142 demandes de renseignements ;
- 29 589 plaintes.

Répartition, par catégorie et par sous-catégorie, des cas traités¹

Catégorie	Sous-catégorie	Demandes de renseignements		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Biens de consommation	Aliments, boissons et tabac	1 877	3,0 %	1 198	4,0 %
	Vêtements, bijoux et accessoires	1 633	2,6 %	1 139	3,8 %
	Outils, matériaux et articles d'entretien	1 069	1,7 %	595	2,0 %
	Meubles	2 648	4,3 %	1 558	5,3 %
	Immeubles et maisons mobiles	585	0,9 %	45	0,2 %
	Gros appareils ménagers	4 255	6,9 %	2 514	8,5 %
	Appareils de chauffage et de climatisation	1 613	2,6 %	995	3,4 %
	Petits appareils électroménagers	526	0,8 %	362	1,2 %
	Articles électroniques	999	1,6 %	723	2,4 %
	Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC)	829	1,3 %	736	2,5 %
	Articles de loisirs	1 136	1,8 %	669	2,3 %
	Automobiles neuves	4 233	6,8 %	1 698	5,7 %
	Automobiles d'occasion	8 723	14,1 %	5 301	17,9 %
	Autres moyens de transport	1 133	1,8 %	481	1,6 %
	Pièces de rechange, accessoires et carburant pour moyens de transport	651	1,1 %	331	1,1 %
	Livres, revues, journaux et articles de papeterie	105	0,2 %	58	0,2 %
	Animaux et articles connexes	194	0,3 %	112	0,4 %
	Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	256	0,4 %	195	0,7 %
	Produits de nettoyage et d'entretien	40	0,1 %	37	0,1 %
	Total de la catégorie	32 505	52,5 %	18 747	63,4 %

1. Chaque pourcentage est arrondi. Par conséquent, lorsque des données sont totalisées ou regroupées, la valeur totale peut ne pas correspondre à la somme des valeurs individuelles, étant donné que les totaux et les totaux partiels sont arrondis séparément. De même, la somme des pourcentages, qui sont calculés à partir des données arrondies, ne correspond pas nécessairement à 100 %.

Catégorie	Sous-catégorie	Demandes de renseignements		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services généraux aux consommateurs	Services immobiliers	486	0,8 %	45	0,2 %
	Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	3 652	5,9 %	1 980	6,7 %
	Services de déménagement, d'entreposage et de livraison	332	0,5 %	165	0,6 %
	Services d'entretien ménager	61	0,1 %	29	0,1 %
	Services de soins corporels et d'esthétique	274	0,4 %	150	0,5 %
	Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	33	0,1 %	17	0,1 %
	Services d'appui, de recherche et de rencontre	134	0,2 %	135	0,5 %
	Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	1 596	2,6 %	888	3,0 %
	Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	300	0,5 %	219	0,7 %
	Services professionnels (autres que des services de santé)	428	0,7 %	178	0,6 %
	Services funéraires et de sépulture	279	0,5 %	62	0,2 %
	Services de garde	819	1,3 %	188	0,6 %
	Services pour animaux de compagnie	63	0,1 %	10	0,0 %
	Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	36	0,1 %	15	0,1 %
	Total de la catégorie	8 493	13,7 %	4 081	13,8 %
Services financiers	Prêt d'argent	554	0,9 %	287	1,0 %
	Prêt sur gage	2	0,0 %	-	0,0 %
	Crédit variable	506	0,8 %	200	0,7 %
	Prêts hypothécaires	117	0,2 %	5	0,0 %
	Dépôt d'argent	90	0,1 %	19	0,1 %
	Carte de débit	74	0,1 %	3	0,0 %
	Investissements et placements	142	0,2 %	9	0,0 %
	Assurances	683	1,1 %	20	0,1 %
	Garantie supplémentaire	198	0,3 %	55	0,2 %
	Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes	614	1,0 %	274	0,9 %
	Recouvrement de créances	1 269	2,0 %	913	3,1 %
	Règlement de dettes	28	0,0 %	9	0,0 %
	Dossier de crédit	136	0,2 %	22	0,1 %
	Courtier en crédit, courtier en prêt, courtier hypothécaire	27	0,0 %	6	0,0 %
	Autres services financiers	223	0,4 %	44	0,1 %
	Total de la catégorie	4 663	7,5 %	1 866	6,3 %

Catégorie	Sous-catégorie	Demandes de renseignements		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services de communication	Services postaux et de messagerie	35	0,1 %	20	0,1 %
	Services de téléphonie fixe	90	0,1 %	40	0,1 %
	Services de téléphonie mobile	1 001	1,6 %	533	1,8 %
	Services Internet	344	0,6 %	196	0,7 %
	Services de télévision	152	0,2 %	85	0,3 %
	Forfait de services de communication	635	1,0 %	255	0,9 %
	Services de télésurveillance	286	0,5 %	175	0,6 %
	Autres services de communication	45	0,1 %	20	0,1 %
	Total de la catégorie	2 588	4,2 %	1 324	4,5 %
Services de transport	Transport aérien	738	1,2 %	551	1,9 %
	Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	75	0,1 %	47	0,2 %
	Services d'infrastructures liés au transport	207	0,3 %	270	0,9 %
	Services de location d'un transport à court terme	179	0,3 %	135	0,5 %
	Total de la catégorie	1 199	1,9 %	1 003	3,4 %
Services de loisirs	Hôtels et autres hébergements touristiques	552	0,9 %	178	0,6 %
	Voyages à forfait	1 317	2,1 %	513	1,7 %
	Propriétés à temps partagé et services analogues	16	0,0 %	-	0,0 %
	Restaurants et bars	148	0,2 %	100	0,3 %
	Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	1 450	2,3 %	692	2,3 %
	Jeux de hasard et loteries	59	0,1 %	14	0,0 %
	Total de la catégorie	3 542	5,7 %	1 497	5,1 %
Énergie et eau	Total de la catégorie	188	0,3 %	66	0,2 %
Santé	Médicaments sous ordonnance	35	0,1 %	1	0,0 %
	Médicaments en vente libre	54	0,1 %	10	0,0 %
	Dispositifs médicaux et autres appareillages	223	0,4 %	86	0,3 %
	Services liés à la santé	302	0,5 %	40	0,1 %
	Maisons de retraite et soins à domicile	9	0,0 %	-	0,0 %
	Total de la catégorie	623	1,0 %	137	0,5 %
Enseignement	Enseignement scolaire et formation continue	287	0,5 %	112	0,4 %
	Cours de langue, cours de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	755	1,2 %	513	1,7 %
	Total de la catégorie	1 042	1,7 %	625	2,1 %
Autres	Total de la catégorie	7 076	11,4 %	243	0,8 %
Total partiel		61 919	100,0 %	29 589	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	10 100	s. o.	0	s. o.
	Cas non codifiés	771	s. o.	0	s. o.
	Cas relatifs au dossier d'un commerçant en particulier (plaintes, permis, poursuites)	1 234	s. o.	0	s. o.
	Demandes d'indemnisation	118	s. o.	0	s. o.
	Total de la catégorie	12 223	s. o.	0	s. o.
Total		74 142	s. o.	29 589	s. o.