

Lausanne, Berne, Breganzona, le 14 décembre 2015

## Communiqué de presse

---

# Bilan 2015 & Agenda des consommateurs 2016

L'Alliance des organisations de consommateurs – qui regroupe la Fédération romande des consommateurs (FRC), la Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) et l'Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana (ACSI) – tire, aujourd'hui 16 décembre, le bilan de l'année 2015 et présente son programme commun pour 2016. Le comité de l'Alliance a présenté ce jour aux médias un Agenda des consommateurs 2016 construit aussi bien sur les succès engrangés en 2015 que sur l'innovation et la réactivité aux problèmes les plus actuels rencontrés par les consommateurs

## I. Nouveaux thèmes 2016

### 1. Scandale VW: quand la confiance est trahie...

Choquée par la tromperie organisée du groupe Volkswagen, l'Alliance a mis en place différentes actions pour défendre les victimes de celle-ci. Lettres-modèles, FAQ, conseils, chronologie des événements: tout un arsenal a été mis à leur service pour organiser la riposte. L'Alliance a en parallèle commencé les négociations avec Amag, représentant officiel de Volkswagen en Suisse. Même s'il est encore trop tôt pour préjuger du résultat, le fait que Volkswagen ait reconnu la tromperie joue évidemment en faveur des consommateurs. Tous les véhicules concernés en Suisse seront rappelés dès janvier 2016, mais l'Alliance veut que les consommateurs lésés puissent recevoir une compensation pour tous les dommages envisageables. L'Alliance a aussi la chance de pouvoir participer aux démarches accomplies en Europe grâce à sa participation au Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC).

### 2. Sharing economy: partager plutôt qu'acheter. Que deviennent les droits des consommateurs?

L'Alliance suit avec grand intérêt les développements de cette nouvelle forme d'économie. Une concurrence accrue et des prix plus bas sont des avantages certains pour le consommateur, mais le flou subsiste quant à ses droits. Les responsabilités respectives entre le client, celui qui met à disposition un bien/service et la plate-forme en ligne ne sont pas claires et font craindre une régression dans la protection du consommateur. Nous allons veiller à ce que ce dernier bénéficie entièrement de ces évolutions et que ses droits soient assurés quel que soit le moyen utilisé pour utiliser un bien ou un service.

Plusieurs axes permettront d'y parvenir: impliquer et responsabiliser les plate-formes par un devoir de diligence – établir une réglementation et des responsabilités différenciées selon la taille de la plate-forme et l'intensité de l'implication de chaque «prosumer» (consommateur-prestataire) – veiller à la protection du consommateur qui conserve ses droits et sait vers qui s'adresser en cas de litiges.

### 3. Voyager sans encombre...

#### ... En train

Les droits des passagers pourraient bien se voir renforcer en 2016. Le Conseil fédéral prévoit de calquer le droit aux indemnités pour les usagers des trains et des bus en Suisse sur ce qui se fait au niveau européen dans le domaine ferroviaire. L'Alliance souhaite concrétiser cette première impulsion pour en finir avec les différences de traitement injustes entre les passagers des lignes internationales et nationales.

#### **Les débuts balbutiants du Swisspass**

Incompréhensible. C'est le mot qui revient en bouche pour caractériser un projet aussi inabouti qu'ont lancé les CFF et l'Union des transports publics. La nouvelle carte de transport public pour l'abonnement général, demi-tarif et Voie 7 a causé de gros énervements depuis son lancement. Le Swisspass se prolonge automatiquement, les questions de protection des données restent ouvertes et son utilisation est difficile et chronophage. De plus, avec son introduction, les rabais pour un abonnement sur plusieurs années ont été supprimés. Cela signifie un fort renchérissement pour les abonnements sur deux et trois ans.

Les interventions de l'Alliance n'ont eu que peu d'effets. L'Alliance suivra d'un œil critique les futurs développements en particulier en ce qui concerne le renouvellement automatique de l'abonnement.

#### ... En avion

Le droit des passagers aériens n'est pas en reste. Un projet de création d'un organe de médiation, type *ombudsman*, est en marche. L'Alliance participe activement aux séances de travail afin d'aboutir à un résultat rapidement.

Par ailleurs, l'Alliance va mener une action à l'encontre des conditions générales de certaines compagnies d'aviation, en particulier celles relatives au *cross-ticketing* (soit le fait de ne pas utiliser le billet aller ou le premier tronçon du trajet).

## II. Thèmes de 2015 poursuivis en 2016: bilan & perspectives

### 4. Législation alimentaire: des détours avant l'arrivée

C'était grâce à un compromis élaboré par l'Alliance des organisations de consommateurs, l'Union suisse des paysans et la Fédération des industries alimentaires que la Loi sur les denrées alimentaires avait finalement été acceptée par le Parlement en 2014. Cette année, ses ordonnances d'application étaient en consultation et l'Alliance a accompli un travail de titan pour élaborer une position détaillée sur les 27 (!) textes extrêmement techniques soumis à consultation. Celles-ci doivent notamment clarifier l'indication de la provenance des ingrédients. L'Alliance attend avec impatience que le Ministre de l'intérieur et l'office responsable proposent une solution qui serait à la hauteur des promesses faites lors des délibérations parlementaires. Car, après le scandale de la viande de cheval, les consommateurs exigent plus de transparence concernant leurs aliments. En dehors de ce point qui doit encore être clarifié, le nouveau paquet d'ordonnances inspiré de l'UE apporte des améliorations concernant l'information des consommateurs et la protection contre la tromperie.

## **5. Application de la Loi révisée sur la concurrence déloyale (LCD): pour des conditions équitables et une concurrence qui fonctionne**

### ***Plaintes pénales LCD***

Combattre les pratiques déloyales – sur la première marche de notre triste podium des pratiques les plus dénoncées devant la téléphonie et la garantie des défauts – reste une mission phare de l'Alliance. A partir des milliers de dénonciations, une quinzaine de plaintes pénales ont été déposées cette année encore. Outre celle parvenue au Ministère public de Genève dans le scandale Volkswagen, c'est le non-respect de l'astérisque dans l'annuaire téléphonique qui tient le haut du pavé. D'autres pratiques ont été dénoncées au Seco, notamment en matière d'envoi de produits non commandés (cartouches d'encre, cosmétiques), d'arnaques à l'annuaire, et toujours et encore, à propos de Suissephone.

### ***Combat contre les conditions générales abusives (art. 8 LCD)***

#### ***En 2015, accent sur les fitness***

Cette année, l'Alliance s'est attaquée aux conditions générales des fitness. Etaient visées la reconduction tacite d'un an, les impossibilités de transférer l'abonnement à des tiers et de rompre le contrat pour de justes motifs (raisons médicales et déménagement notamment) et l'exclusion de la responsabilité du fitness. Elle tire un bilan réjouissant de cette opération puisque plusieurs fitness parmi les enseignes sollicitées, en particulier en Suisse romande, ont modifié leurs conditions générales.

#### ***En 2016, accent sur la péremption. Quelle validité pour les bons cadeaux?***

Il arrive que des bons cadeaux offerts et payés ne puissent plus être utilisés après un ou deux ans. Il s'agit d'une pratique peu commerciale. Les entreprises, qui donnent un très court délai pour utiliser les bons, profitent d'un vide juridique. Ce point de vue est partagé non seulement par l'Alliance mais par d'autres auteurs ou experts juridiques éminents spécialistes en droit des contrats ou en droit de la concurrence qui nous ont fait part de leur avis en 2015. Du côté contractuel, il existe une réduction manifeste et inadmissible du délai de prescription. En matière de droit de la concurrence, il s'agit d'une clause abusive figurant dans les conditions générales (CG). En 2016, l'Alliance va poursuivre ses efforts pour des règles correctes soient respectées s'agissant des bons cadeaux. Une procédure judiciaire à l'encontre d'un fournisseur n'est pas exclue.

#### ***En 2016, accent sur la facturation de la facture papier***

Cette pratique choque de nombreux consommateurs, mais elle devient malheureusement de plus en plus courante chez les prestataires de services suisses, notamment les opérateurs téléphoniques, les fournisseurs de cartes de crédit, les gérances, etc. Ceci soi-disant pour inciter les clients à passer à la facture électronique et abandonner un fonctionnement jugé non écologique et coûteux. Sauf que... ce sont en particulier les personnes âgées, qui n'ont souvent pas d'accès au web, qui en font les frais. Cet été, c'est même la facture électronique de la carte de crédit gratuite de Coop qui aurait dû être payante. Suite à une action de l'Alliance, l'émetteur des cartes de crédit est revenu en arrière. En 2016, l'Alliance se battra pour que cesse cette manière de faire.

## **6. Repair Cafés: bon pour le porte-monnaie et pour l'environnement**

Grâce à la coordination et à l'organisation de Repair Cafés par l'Alliance, le mouvement visant à lutter contre l'obsolescence programmée et le gaspillage des ressources par la réparation a pris davantage d'ampleur en 2015. De fait, 27 organisations ont participé à la rencontre annuelle des acteurs de la réparation, soit trois fois plus que l'année précédente. En Suisse romande, grâce à l'impulsion de la FRC, le succès a été au rendez-vous: on est ainsi

passé de quatre Repair Cafés en 2014 à quinze cette année, avec plus de 800 participants et un taux de réparation de 60% en moyenne. Fonctionnant sur une base bénévole, la réparation est gratuite, à l'exception des pièces détachées. Les Repair Cafés épargnent ainsi non seulement l'environnement, mais aussi le porte-monnaie des consommateurs.

L'objectif de l'Alliance est de continuer à promouvoir ce mouvement en soutenant les initiatives ciblées sur la réparation et en mettant en place les outils nécessaires. Le 29 octobre 2016 se tiendra en outre la première «Journée nationale de la réparation».

## 7. Santé: empowerment des assurés

### ***Pour un assuré / soigné plus actif et impliqué***

En 2015, l'Alliance a continué à s'occuper du thème de la surmédicalisation afin de fournir aux consommateurs des conseils pour orienter leurs choix et a aussi divulgué des recommandations en matière de bonnes pratiques des fournisseurs de prestations (en particulier dans le cadre de la campagne Smarter Medicine de la SSMIG en Suisse et de l'EOC au Tessin).

L'Alliance a aussi répondu à diverses demandes concernant la politique sanitaire suisse, son efficacité (StAr, NOSO) et le rôle souhaitable des consommateurs.

L'Alliance a conduit sa campagne en mettant à disposition (à travers les habituels canaux de diffusion des trois associations) des informations non seulement pour signaler les interventions et les pratiques les plus à risque – surconsommation médicamenteuse (antibiotiques) et surconsommation diagnostique – mais aussi dans le but de faire participer activement les patients à la gestion de leurs relations avec les médecins, en posant les bonnes questions au bon moment.

Dans ce cadre commun, les membres de l'Alliance ont préparé des activités liées aux caractéristiques de chaque association qui ont permis d'utiliser au mieux les ressources disponibles dans chaque région.

### ***Non aux conditions piège dans les modèles alternatifs de l'assurance obligatoire***

Pour payer des primes moins élevées, 60% des assurés choisissent des modèles alternatifs de l'assurance de base. Mais la variété des conditions générales d'assurance de la centaine de produits intitulés «médecin de famille», «télémédecine» ou encore «réseau de soins» débouche sur une véritable jungle illisible et truffée de pièges, où l'assuré se perd. De nombreux d'assurés ne sont dès lors pas conscients des conditions à respecter, des conséquences et des éventuelles sanctions liées au choix d'un modèle dit «alternatif». De plus, si, par erreur, l'assuré consulte un médecin hors liste, n'appelle pas le call center avant d'aller chez le médecin ou ne passe pas par la bonne pharmacie, il encourt souvent des sanctions très lourdes, qui vont jusqu'à la non prise en charge totale des frais, pourtant couverts par l'assurance obligatoire.

L'Alliance est en principe favorable au développement et à la promotion de modèles alternatifs, persuadée qu'ils peuvent instaurer un usage plus raisonnable des prestations de soins, mais elle considère que les conditions qui sont actuellement liées à ces produits ne permettent pas aux personnes intéressées de les choisir l'esprit tranquille. L'Alliance va donc s'engager pour obtenir des règles plus claires, surtout en ce qui concerne les sanctions, avec l'objectif de faciliter réellement la vie des assurés et de leur éviter de lourdes pénalités.

## 8. Entraves dans la société de communication

### **Livre blanc des télécoms**

Lors de la prochaine révision de la Loi sur les télécommunications (LTC) prévue en 2016, l'Alliance va se battre pour des améliorations significatives dans le secteur des télécoms. Les principales revendications dans ce domaine ont été compilées dans un [livre blanc](#) rendu public cette année.

La lutte contre les appels indésirables a été une priorité cette année. L'Alliance a organisé en septembre 2015 une table ronde en présence des principaux opérateurs, des autorités fédérales (OFCOM et Seco) et différents autres acteurs. La discussion a porté sur les moyens à mettre en œuvre pour lutter contre le démarchage téléphonique. Des solutions techniques passant par le filtrage et le blocage des appels, ainsi que des changements dans la législation ont été étudiées.

L'Alliance a organisé des groupes de travail avec les participants à cette table ronde qui se tiendront en 2016 dans le but de travailler ensemble pour vaincre ce problème.

### **Billag: demande de restitution de la TVA payée en trop**

Depuis des années, Billag facture sur la redevance radio-TV une TVA de 2,5%. Saisi par un citoyen déterminé, le Tribunal fédéral a jugé en avril 2015 qu'il n'existait aucune base légale pour ce prélèvement. Suite à ce jugement, les sommes payées en trop n'ont pas été restituées automatiquement aux assujettis. L'Alliance a donc agi juridiquement pour réclamer cette restitution qui concerne aussi bien les ménages que les entreprises. Comme cela était attendu, Billag a refusé ce remboursement rétroactif, ce qui a conduit l'Alliance à déposer un recours au Tribunal administratif fédéral le 11 décembre 2015. Durant ce même mois, environ 4 500 ménages et entreprises se sont inscrits à notre action. Nous attendons le jugement pour l'année prochaine. Précisons encore que cette action n'a aucune influence sur les mesures d'économies en cours à la RTS.

### **Droit d'auteur / Protection des données**

L'Alliance est dans l'expectative des révisions promises concernant ces deux lois. La première devrait arriver d'ici fin 2015, la seconde d'ici août 2016. L'Alliance prendra position lors des consultations et défendra une position tenant compte des innovations technologiques dans ces domaines et de conditions cadres favorables aux consommateurs.

## **III. Thèmes 2015: Bilan**

### **9. Ilot de cherté en Suisse: baromètre des prix**

La décision du Conseil fédéral de ne plus soutenir financièrement le site Baromètre des prix a été prise au pire moment, soit juste avant que l'annonce de la fin du taux plancher avec l'euro, le 15 janvier 2015, lui redonne toute son actualité. Cent jours plus tard, l'Alliance a vérifié par elle-même si les gains de change étaient réellement répercutés sur [les prix que le consommateur paie en Suisse](#) et a pu constater avec une certaine satisfaction qu'au niveau des cosmétiques et de l'alimentation, les détaillants suisses avaient partiellement fait baisser les prix. En ce qui concerne les journaux et magazines, seul le Tessin a par contre bénéficié du taux de change, alors qu'en Suisse allemande et romande, les prix ont même augmenté!

Malgré certaines répercussions partielles des gains de change, la Suisse reste donc malheureusement trop chère en comparaison européenne, notamment en ce qui concerne les habits, les denrées alimentaires, les cosmétiques et les journaux.

Dans le combat contre l'îlot de cherté suisse, l'Alliance soutient une [initiative parlementaire](#) de Hans Altherr. Cette proposition souhaite que les pratiques d'entreprises qui ont une position dominante ou partiellement dominante tombent sous le coup de la Loi sur les cartels. Les Commissions de l'économie et des redevances du Conseil des Etats et du Conseil national ont donné suite à cette initiative. L'Alliance s'engagera durant l'année 2016 pour une mise en œuvre de cette proposition.

## 10. Elections fédérales: positionnement des parlementaires 2011-2015 et Charte des consommateurs 2015-2019

Depuis le début de la dernière législature, l'Alliance a recensé et évalué les votes des Conseillers nationaux sur de nombreux thèmes qui touchaient les intérêts des consommateurs pour pouvoir donner ses recommandations de vote aux élections fédérales de cette année.

Trente-neuf votes ont été pris en compte par le classement rendu public le 1<sup>er</sup> septembre 2015. [Les résultats](#) donnaient les socialistes comme les plus pro-consommateurs (93%), suivis de près par les Verts (88%) et, plus loin, par les Verts libéraux (59%) et le PDC (50%). Le PBD et le PLR votent majoritairement à l'encontre des consommateurs (avec respectivement 39% et 30% de votes favorables), alors que l'UDC ferme la marche (14%). En Suisse romande, les votes des conseillers nationaux étaient en faveur des consommateurs à hauteur de 61%, de 48% en Suisse alémanique et de 35% au Tessin.

L'Alliance va continuer à évaluer les prises de positions des parlementaires au sein des deux Conseils en se basant sur les thèmes de [la nouvelle Charte des consommateurs](#) qui constitue le Programme de législature 2015-2019. La nouvelle Charte a été élaborée sur la base des préoccupations et des plaintes des consommateurs qui arrivent quotidiennement dans nos permanences respectives, elle est donc un instantané de leurs revendications en matière de consommation. Par cette Charte, l'Alliance veut maintenir la consommation tout en haut de l'agenda politique et en faire un thème majeur, en rappelant que nous sommes tous des consommateurs et des citoyens.

---

### Renseignements complémentaires

Mathieu Fleury  
Tél: 021 331 00 90  
E-mail: info@frc.ch

---