

Lausanne, le 13 janvier 2016

Communiqué de presse

Bilan FRC

Ce qui a fâché les consommateurs romands en 2015

Plus de 18 000 doléances sont parvenues à la Fédération romande des consommateurs (FRC) tout au long de l'année 2015. Ce classement des thématiques, pratiques et sociétés les plus dénoncées auprès de FRC Conseil par les Romands inaugure le premier rendez-vous du genre qui aura lieu tous les ans à la même époque.

Sans surprise les arnaques (55%), les communications (11%), les contrats de vente (10%), les autres contrats (5,5%) et les assurances (4,5%) sont **les thématiques** qui parviennent le plus auprès de FRC Conseil (voire infographies et tableau en annexes).

Dans le thème **Arnaque (55%)**, le scandale VW et les appels indésirables représentent près de 50% des cas dénoncés.

Quant au volet **Communications (11%)**, c'est la téléphonie qui tient la dragée haute avec Salt, Swisscom, Sunrise et Suissephone. Ces quatre opérateurs se retrouvent dans le top 10 des sociétés les plus dénoncées par les consommateurs en compagnie du groupe VW, de call centers, de Billag, de UPC Cablecom et de La Poste.

Les problèmes de garantie, de démarchage agressif ou de résiliation sont les griefs les plus fréquents en matière de **contrats de vente (10%)**, puisqu'à eux trois, ils représentent 85% des plaintes y relatives.

Dans la catégorie **Autres contrats (5,5%)**, les contrats de durée (par exemple l'enseignement, les fitness, les systèmes de télésurveillance) engendrent leur lot de problèmes en matière de renouvellement automatique et de résiliation pour juste motif. Autre grief récurrent, celui des modifications unilatérales du contrat.

Dernier thème de ce quinté, celui des **assurances (4,5%)**. L'assurance-maladie (base et complémentaires réunies) représente 67% des plaintes recensées (respectivement 40% et 27%). La forte hausse des primes d'Assura ainsi que celles de certaines complémentaires y ont contribué, même si les pourcentages restent plus ou moins similaires d'une année à l'autre.

Liens utiles

- >> [Scandale VW](#)
- >> [Dénonciations et plaintes déposées en matière d'appels indésirables](#)
- >> [Succès FRC](#)

Informations complémentaires

Annexes : deux infographies

Active depuis 1959 dans la défense des consommateurs, la Fédération romande des consommateurs (FRC) est une association sans but lucratif, libre de toute influence. La FRC n'est pas un service de l'Etat, mais une organisation privée, reconnue d'utilité publique, qui vit essentiellement des cotisations et des dons de ses adhérents.
