

BILAN FRC LES PRATIQUES QUI ONT LE PLUS ÉNERVÉ LES ROMANDS

RANG	PRATIQUES DÉNONCÉES	
1	Scandale VW (VW, Audi, Seat et Skoda) - 4850 personnes sont inscrites sur la plate-forme FRC qui regroupe les automobilistes lésés depuis que le scandale a éclaté. - La FRC a répondu à près de 700 questions individuelles. - La FRC a déposé une plainte pénale pour pratique déloyale, suivie de 900 autres plaintes individuelles de la part des consommateurs auprès du Ministère public genevois. Pour aller plus loin: http://www.frc.ch/dossiers/toutes-les-informations-concernant-le-scandale-vw/	29%
2	Non-respect de l'astérisque - La FRC a déposé 13 plaintes pénales. Elles regroupent au total plus de 70 numéros dénoncés par les consommateurs. - La Suisse romande représente 3293 dénonciations en ligne sur les 5227 au total pour toute la Suisse. Pour aller plus loin concernant les call-centers incriminés: http://www.frc.ch/articles/eclaircies-dans-le-gris-de-lhiver/ Pour aller plus loin sur les pratiques déloyales: http://www.frc.ch/lcd	19,50%
3	Vente: démarchage, garantie, conclusion et résiliation Marchands de vins, courtiers en assurances, sociétés de télésurveillance, opérateurs téléphoniques, cabinet de voyance sont les branches les plus décriées en matière de démarchage. Tous ont en commun de pratiquer des méthodes de vente trop souvent déloyales.	8%
4	Annuaire et concours bidon, ainsi que services surtaxés - L'arnaque Whatsapp au sondage H&M du 30 novembre sur les réseaux sociaux a généré 300 demandes de conseils en 24 heures. - La FRC a déposé une plainte pénale contre un soi-disant voyage gagné en appelant un 0900 (http://www.frc.ch/articles/gagner-un-voyage-en-appelant-un-090x-cest-croire-au-pere-noel/) - Services et SMS surtaxés débouchant sur des abonnements payant non souhaités sont toujours bien trop présents. Pour aller plus loin: http://www.frc.ch/dossiers/evitez-le-piege-des-sms-et-des-mms-surtaxes/	6%
5	Billag: remboursement de la TVA - 857 Romands se sont annoncés auprès de la FRC en vue de se faire rembourser la TVA perçue indûment par Billag sur les redevances radio/TV. - Tous les plaignants réunis derrière la FRC sont désormais représentés par un avocat dans une procédure administrative.	5,5%
6	Téléphonie fixe et mobile Salt, Swisscom, Sunrise et Suissepone figurent dans le top 8 des sociétés les plus dénoncées auprès de la FRC. Bonnet d'âne particulier à ce dernier opérateur, dont la taille n'a rien à envier aux autres acteurs de la téléphonie, pour sa manière de s'adresser aux seniors. Et cela malgré un accord judiciaire conclu avec le Seco.	4%
7	Assurance-maladie - Octobre est un mois charnière pour les primes maladie. Les hausses pour l'assurance de base ainsi que certaines complémentaires ont passablement ébranlés les Romands cette année encore. - Les consommateurs fréquentant les journées Portes ouvertes de FRC Conseil en novembre ont fait part de nombreuses interrogations concernant les modèles alternatifs.	3%
8	Vente par internet et dédouanement - Pratique, facile et en plein essor, le commerce en ligne apporte aussi son lot de désillusions: colis dérobés, réception d'articles non commandés, frais de dédouanement exorbitants, contrefaçons, vendeurs aux abonnés absents... - A déplorer encore, l'impossibilité de se départir d'un contrat conclu sur internet.	2%
9	Autres pratiques La piètre qualité du service de La Poste (autocollant, non distribution à l'étage, etc.), la reconduction tacite du contrat du Swisspass des CFF, les prestations de UPC Cablecom sont régulièrement pointées du doigt. Sans oublier les plaintes liées aux maisons de recouvrement. Intrum Justitia y figure en bonne place, puisque ce prestataire est également client de nombreuses sociétés avec lesquelles les consommateurs ont maille à partir en Suisse romande.	23%