

Lausanne, le 26 août 2016

Communiqué de presse

Abonnement CFF

Swisspass: la reconduction tacite du demi-tarif, toujours un point noir

La reconduction tacite de l'abonnement demi-tarif demeure, sans possibilité de résiliation anticipée, alors que l'abonnement général est résiliable de mois en mois. L'intégration des communautés tarifaires de l'Arc lémanique et la fin de la collecte des données constituent toutefois de bonnes nouvelles.

Après un an, les CFF et l'Union des transports publics (UTP) ont tiré un bilan positif du Swisspass. La FRC n'est pas du même avis. Si des problèmes de jeunesse ont été résolus, des erreurs de conception demeurent. A ce titre, la reconduction tacite de l'abonnement demi-tarif représente un gros point noir.

Avant le lancement du Swisspass l'an dernier, la FRC avait obtenu des CFF et de l'UTP que l'abonnement général devienne un contrat à durée indéterminée résiliable de mois en mois. Un principe qui avait été refusé à l'époque pour le demi-tarif sous de vagues prétextes de coûts administratifs et parce que 60% des 2,5 millions d'abonnés reconduisaient leur contrat chaque année. Les CFF font désormais état d'un taux de renouvellement de 70%. De l'avis de la FRC, cette augmentation n'est pas surprenante puisque la reconduction est automatique et qu'elle peut piéger des clients qui auraient manqué la date butoir de résiliation. Le faible nombre de plaintes aujourd'hui tombe sous le sens, puisque les premiers demi-tarif sous l'ère Swisspass se renouvellent depuis le mois d'août.

L'entrée des réseaux communautaires Mobilis et Unireso dans l'offre Swisspass, le premier vrai avantage pour les usagers de l'Arc lémanique, aurait pu changer la donne puisqu'eux ne pratiquent pas de reconduction tacite de l'abonnement au profit de rappels de l'échéance. Leur pratique n'a pas fait tache d'huile sur le demi-tarif puisqu'il continue à être renouvelé automatiquement sans possibilité de résiliation anticipée. Pourtant, aucun écueil technique ne s'y serait opposé, la preuve par les exemples de l'abonnement général et les communautés Mobilis et Unireso. Les CFF et ses partenaires ont promis de faire preuve d'un peu de souplesse commerciale si un client oublie l'échéance du demi-tarif. La FRC y sera très attentive et continuera de réclamer la fin de cette pratique à rebours de l'évolution souhaitée par les consommateurs.

Informations complémentaires:

Mathieu Fleury, Secrétaire général de la FRC, Tél. 021 331 00 90

Robin Eymann, Responsable politique économique, Tél. 021 331 00 90

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.
