

Communiqué de presse

Doléances nationales des consommateurs 2016

Classement des sources d'agacement des Suisses

R A N G	THÈMES/PROBLÉMATIQUES	NOMBRE %
1	<p>APPELS PUBLICITAIRES NON DÉSIRÉS</p> <p><i>Malgré l'aposition de l'astérisque dans l'annuaire, les call-centers importunent toujours les consommateurs avec des appels commerciaux non désirés et violent ainsi la loi qui considère ce comportement comme une pratique abusive au sens de la Loi contre la concurrence déloyale.</i></p> <p>➤ Après des années de combat, la FRC, le SKS et l'ACSI ont obtenu en 2016 deux grands succès: d'une part l'introduction dans la loi d'un délai de rétraction de 14 jours suite à un démarchage téléphonique et l'engagement des principaux opérateurs de mettre en place une solution technique qui bloque les appels commerciaux non désirés. Cet engagement s'est concrétisé en novembre par une solution proposée aux clients de Swisscom pour la téléphonie fixe. Sunrise et UPC devraient suivre en 2017. Une modification législative permettant d'interdire ce type d'appels également sur les mobiles est en cours d'élaboration. Les consommateurs peuvent dénoncer ces pratiques sur le site de la FRC, laquelle dépose plainte pénale lorsque plusieurs dénonciations concernent les mêmes numéros ou sociétés (frc.ch/lcd).</p>	<p>4374*</p> <p>21%</p> <p><small>*cf. tableau dénonciations online en fin de document</small></p>
2	<p>CONTRATS ET EXIGENCES EN MATIÈRE DE GARANTIE</p> <p><i>En matière de contrat de vente, les problèmes de garantie sont fort nombreux: cela va des réparations qui ne permettent pas de remédier au défaut, en passant par une présumée mauvaise utilisation du consommateur autorisant le vendeur d'exclure sa garantie, ou encore d'un appareil qui lâche juste après la fin de la garantie.</i></p> <p>➤ Les conditions générales doivent être examinées avant toute signature du contrat, notamment les points relatifs aux garanties, car les clauses y relatives peuvent être extrêmement restrictives, notamment pour les achats d'électronique en ligne.</p> <p><i>Les contrats d'entreprise et surtout les contrats de durée comme les contrats de formation et d'enseignement ou de télésurveillance posent de nombreux problèmes aux consommateurs.</i></p> <p>➤ Il vaut la peine de bien réfléchir avant de s'engager dans un contrat de longue durée, car les conditions pour casser le contrat avant échéance sont souvent peu flexibles et les conflits nombreux.</p>	<p>3656</p> <p>18%</p>

3	<p>CONCURRENCE DÉLOYALE</p> <p><i>Des abonnements conclus alors que le processus de commande n'est pas finalisé (sites de rencontre, vente en ligne de cosmétiques ou autres produits): telles sont les pratiques dénoncées à maintes reprises. Sous prétexte de faire une bonne affaire ou une supposée commande, des vendeurs de cartouches d'encre ont aussi abusé de la crédulité de certaines sociétés pour écouler du matériel de qualité douteuse. Autre arnaque souvent dénoncée, celle visant à vous faire appeler un numéro surtaxé commençant par un 0901 sous n'importe quel prétexte (vacances gagnées, conseils pour les retraités ou consultation de voyance soi-disant gratuite).</i></p> <p>➤ Il faut se méfier des publicités renvoyant sur des sites inconnus et faire impérativement une recherche sur internet, car si c'est une arnaque d'autres l'auront déjà dénoncée. Si vous ne vous souvenez pas d'avoir conclu un contrat, il y a lieu d'exiger la preuve formelle de ce dernier avant d'entamer toute discussion. Un article non commandé n'a pas à être renvoyé, ni payé, sauf erreur de l'expéditeur.</p>	<p>1968</p> <p>9%</p>
4	<p>FRAIS DISPROPORTIONNÉS DES MAISONS DE RECouvreMENT</p> <p><i>Un oubli de paiement ou une contestation de la validité d'une facture entraîne bien souvent l'intervention onéreuse d'une maison de recouvrement, laquelle non seulement réclamera des frais de recouvrement (CO, art.106) aussi exorbitants que contestés, mais utilisera des moyens de pression pour amener le débiteur à régler immédiatement son dû, sous peine d'être fiché dans un registre de mauvais payeur.</i></p> <p>➤ Même s'il faut payer la créance initiale (pour autant qu'elle soit justifiée) et les intérêts de retard, il faut demander une justification, voire contester les frais de recouvrement démesurés. Le rapport de l'Office fédéral de la justice consécutif au postulat de Raphaël Comte (PLR/NE) demandant un meilleur encadrement des pratiques des maisons de recouvrement y mettra peut-être de l'ordre. En attendant, la FRC met à disposition des lettres-modèles permettant de contester lesdits frais.</p>	<p>1409</p> <p>7%</p>
5	<p>SCANDALE VW</p> <p><i>En Suisse plus de 129 000 véhicules des marques VW, Audi, Seat, Skoda sont concernés par le logiciel. Les détenteurs desdits véhicules circulent en émettant plus d'émissions de gaz qu'ils ne le pensaient, causant ainsi des dégâts environnementaux. Aux risques de perte de valeur du véhicule, de modification des performances ou de la consommation suite à la réparation du logiciel truqueur, s'ajoutent les sentiments de s'être fait trompés et traités moins bien que les clients américains, qui ont été indemnisés.</i></p> <p>➤ En Europe, les associations de consommateurs se battent encore pour obtenir l'équivalent des Américains. Différentes actions continuent d'être menées par l'Alliance pour aider les gens à faire valoir leurs droits. Des modèles de documents, le dépôt d'une plainte pénale, des informations régulières, l'organisation de tests avant-après réparation ainsi que des offres de reprises individualisées : telles sont quelques-unes des démarches entreprises dans ce dossier.</p>	<p>1373</p> <p>7%</p>

6	<p>TÉLÉPHONIE MOBILE</p> <p><i>Ce domaine suscite de nombreuses plaintes de la part des consommateurs: facturation, sms surtaxés, frais de résiliation, réseau défaillant, portabilité, etc.</i></p> <p>➤ Si le litige s'enlise, il y a lieu de le dénoncer au médiateur de la branche: ombudscom.ch</p>	<p>1369</p> <p>7%</p>
7	<p>ASSURANCE-MALADIE : BASE ET COMPLÉMENTAIRES</p> <p><i>A nouveau l'augmentation des primes de 4,5% a soulevé une vague de protestation tant leur niveau atteint un seuil intolérable. De plus cette moyenne se base sur une minorité d'assurés. En effet, les assurés qui ont une franchise supérieure à 300 francs et/ou qui ont opté pour un modèle alternatif se voient frapper d'une augmentation sensiblement plus élevée. Pour faire des économies, il faut le faire intelligemment et se méfier de certains modèles alternatifs remplis de restrictions.</i></p> <p>➤ La FRC réactualise chaque année ses modèles de fiches pour permettre aux assurés de ne pas tomber dans certains pièges et distille ses bons conseils via son site, mais aussi lors de portes ouvertes de ses Bureaux Conseil et dans des cycles de conférences: frc.ch/primes</p> <p><i>La problématique des courtiers est toujours bien présente. Trop souvent, ces derniers «oublent» de vérifier les échéances des contrats existants, font preuve de négligence en remplissant le questionnaire de santé et minimisent l'état de santé de l'assuré. En matière de complémentaire, le risque consiste à être soumis à des réserves, voire d'obtenir un refus de la part de la caisse.</i></p> <p>➤ La FRC via une enquête récente disponible sur son site démontre les lacunes existantes dans cette branche, et cela malgré les mesures mises en place en 2106 par les faitières des caisses maladie.</p>	<p>1279</p> <p>6%</p>
8	<p>E-COMMERCE / DÉDOUANEMENT</p> <p><i>Contrairement à l'Europe où il existe un droit de se rétracter, une commande passée en Suisse est ferme dès le clic final. Attention donc aux erreurs lors de commandes en ligne, aux sites en .ch qui se situent en fait à l'étranger, aux frais cachés, ainsi qu'aux escrocs qui, sous le couvert d'un bon site, ne livreront jamais la marchandise mais empocheront l'argent du client.</i></p> <p>➤ Même si le produit convoité est moins cher à l'étranger, il ne faut pas oublier d'y ajouter les frais d'envoi, ainsi que les frais de douane et dédouanement par le transporteur, un prestataire que le client ne choisit généralement pas. Il est très difficile de calculer à l'avance lesdits frais tant les exceptions permettant de les réclamer sont nombreuses.</p>	<p>585</p> <p>3%</p>
9	<p>ILOT DE CHERTÉ</p> <p><i>Un consommateur suisse achète dans une chaîne de magasins connue en Europe une paire de botte d'une valeur de 140 francs. Sur l'étiquette figure le prix de vente en Espagne, soit 85 euros. Une différence d'environ 15% est admise en raison des prix helvétiques plus élevés en ce qui concerne le loyer, les salaires, mais une différence de près de 60% ne se justifie pas!</i></p> <p>➤ Depuis de trop nombreuses années, les Suisses paient trop cher pour des produits strictement identiques à ceux de leurs voisins européens. L'Alliance participe à la récolte de signatures en faveur de l'initiative populaire dite «Pour des prix équitables», visant à lutter contre l'îlot de cherté suisse.</p>	<p>552</p> <p>3%</p>

10	<p>SERVICES FINANCIERS</p> <p><i>Les clients se plaignent en général des frais toujours plus élevés et opaques pratiqués par leurs banques pour des prestations qui suivent la tendance inverse: fermeture de guichets, horaires réduits, documents payants. Le client n'a pas d'autres alternatives que d'accepter ou d'aller voir ailleurs.</i></p> <p>➤ Un recours au médiateur des banques peut être une bonne manière de tenter de défendre ses droits: bankingombudsman.ch</p>	<p>501</p> <p>2%</p>
	<p>AUTRES CAS</p> <p><i>Fort mécontentement avec certains services publics, notamment La Poste, les CFF, les redevances TV. En matière de télécommunications, la facturation, le raccordement et les offres groupées (internet-TV-téléphonie) posent problème. L'étiquetage, la composition des aliments et des emballages ont passablement agacé les Suisses en 2016, tout comme les prix que ce soit en lien avec leur affichage, la validité des bons cadeaux, les factures ou les devis abusifs.</i></p> <p>➤ Les associations des consommateurs ont encore beaucoup de combats énergiques à mener avec votre soutien!</p>	<p>3595</p> <p>17%</p>
<p>TOTAL DES RÉCLAMATIONS PARVENUES À L'ALLIANCE DES ORGANISATIONS DES CONSOMMATEURS (JAN. - NOV. 2016)</p>		<p>20 641</p>

Dénonciations en ligne complémentaires en matière de pratiques déloyales (jan. - nov. 2016)

<i>Depuis le printemps 2012 et l'entrée en vigueur de la Loi contre la concurrence déloyale révisée (LCD), l'Alliance des organisations de consommateurs (FRC, SKS, ACSI) met à disposition un formulaire de dénonciation en ligne. Cet outil permet de regrouper les plaintes des consommateurs et de déposer des plaintes pénales contre les entreprises qui agissent de manière abusive: frc.ch/lcd</i>	Nombre	%
- Appel indésirable (non-respect de l'astérisque dans l'annuaire)	3391	92
- Arnaque à l'annuaire (inscription dans des annuaires ou registres aussi inutiles que coûteux)	66	2
- Système dit de boule de neige ou vente pyramidale	19	0.5
- Site de vente en ligne opaque	110	3
- Promesse de gain nécessitant un achat ou une autre action	92	2.5
TOTAL DES DÉNONCIATIONS EN LIGNE	3669	100