

Communiqué de presse

Doléances nationales des consommateurs 2016

---

## **Principale source d'agacement des Suisses: les appels commerciaux non sollicités**

La Fédération romande des consommateurs et ses consœurs alémanique (SKS) et italienne (ACSI) de l'Alliance des organisations de défense des consommateurs présentent leur ranking des principales plaintes des Suisses. Sans surprise, les appels indésirables (21%) monopolisent l'attention au quotidien. La deuxième position revient aux litiges contractuels, principalement les problèmes de garantie (18%) suivis au troisième rang par les pratiques déloyales (9%).

La liste des doléances – un total de plus de 20 600 pour l'ensemble du pays – répertorie les dix domaines pour lesquels les Helvètes ont fait appel aux services Conseil des trois organisations de défense des consommateurs: FRC (11725), SKS (6663) et ACSI (2253).

Les demandes de conseil et de dénonciation en matière d'appels indésirables demeurent en tête de liste. Une situation qui pourrait changer en 2017 avec l'engagement pris par les trois grands opérateurs – grâce à l'intervention de l'Alliance –, d'installer un filtre permettant de bloquer lesdits appels. Les litiges en matière de garantie des défauts (réparations infructueuses, exclusions ou limitations arbitraires de garantie), ainsi que les pratiques déloyales (faux e-mails, annuaires bidon, commandes non effectuées mais facturées et autres tromperies) sont également des thématiques fréquemment dénoncées au sein des Bureaux Conseil. A ce titre, une dizaine de plaintes pénales sont déposées chaque année par la FRC ([frc.ch/lcd](http://frc.ch/lcd)). En 2016, ont été dénoncées notamment les pratiques visant à faire rappeler sous des faux prétextes des numéros surtaxés (indicatif 0901).

Autre problématique toujours présente, celles des frais exorbitants des maisons de recouvrement (7%), parfois pour des créances partiellement ou totalement injustifiées. Comment expliquer qu'un retard de paiement d'une facture de 70fr entraîne 140fr de frais de recouvrement pour l'envoi d'une simple lettre automatisée? En cinquième position figure le scandale VW, quasiment à égalité avec les problèmes de téléphonie mobile au rang suivant (7% chacun). Vient ensuite la problématique des assurances-maladie, septième au classement (prime élevée, courtiers peu professionnels, remboursement refusé). Les trois derniers rangs sont respectivement occupés par les litiges en matière d'e-commerce (frais de dédouanement inclus), l'îlot de cherté suisse (3% chacun) et les services financiers (2%).

Les autres thématiques (un solde de 17%) sont composées essentiellement des mécontentements exprimés envers La Poste, les CFF, les redevances TV, ainsi qu'en matière de télécommunication (offres TV groupées), d'étiquetage alimentaire et d'affichage des prix (bons cadeaux inclus).

>> liste détaillée en annexe.

### Informations complémentaires:

Valérie Muster, juriste, responsable FRC Conseil, Tél. 021 331 00 90

Sara Stalder, Geschäftsleiterin SKS, Tél. 078 710 27 13

Laura Regazzoni, Segretaria generale ACSI, Tél. 079 725 14 18