

Lausanne, le 6 décembre 2017

Communiqué de presse

Recensement des doléances des consommateurs 2017

En 2017, 48'200 plaintes de consommateurs intègrent le ranking national des doléances

La Fédération romande des consommateurs (FRC) et ses consœurs alémanique du SKS et tessinoise de l'ACSI présentent leur ranking national des principales plaintes de consommateurs pour la troisième année consécutive. Le remboursement de la taxe sur la valeur ajoutée indûment perçue sur les redevances radio-TV occupe la première place du classement. Suivent la participation aux actions en justice en lien avec le scandale des logiciels truqués de VW à la seconde et les litiges contractuels avec des prestataires (défaut, mauvaise exécution, livraison tardive, renouvellement, résiliation) à la troisième.

La liste des doléances – un total de 48'217 pour l'ensemble du pays – couvre six domaines principaux pour lesquels les Helvètes ont fait appel aux services de conseil des trois organisations de l'Alliance des organisations de défense des consommateurs.

Les plates-formes développées pour aider les consommateurs à défendre leurs droits et leur faciliter l'accès à la justice ont eu énormément de succès. Celle en lien avec le remboursement de la TVA perçue indûment par Billag comptabilise à elle seule 40% des doléances recensées (environ 19'000 inscriptions). Les actions «collectives» VW lancées suite à la tromperie du constructeur automobile représentent près de 10'000 participants, répartis dans les différentes procédures mises en place par la FRC en Allemagne et le SKS en Suisse.

Les litiges contractuels en matière de garantie, de livraison tardives, etc. ainsi que les méthodes de vente agressives figurent en troisième et quatrième place avec respectivement 12% et 10% des plaintes enregistrées. Les sites de rencontre et certains sites de vente en ligne ont particulièrement fait parler d'eux, soit en raison des difficultés à éviter un renouvellement de contrat, soit en raison des coûts et pratiques opaques amenant l'internaute à acheter un bien ou un service à un prix ou à une durée différents de ce à quoi il pensait. Plusieurs plaintes pénales ont été déposées, notamment contre Viagogo (société de revente de billets en ligne), des annuaires et agences de voyage bidons ou autre cabinet de voyage utilisant des services à valeur ajoutée.

Même si le télémarketing n'occupe plus la première place du classement, il n'en demeure pas moins une source d'agacement importante pour les consommateurs qui appellent de leurs vœux des systèmes de filtrage efficaces tant en téléphonie fixe que mobile, à l'exemple des solutions proposées par Swisscom.

Autres problématiques toujours présentes, celles des télécommunications (5%) et des frais disproportionnés facturés par les maisons de recouvrement (3%), suivies de près par les questions de santé, septième au classement, notamment concernant les assurances-maladie.

En 2016, les doléances des consommateurs se chiffraient au nombre de 20'661. La forte augmentation de cette année (133%) s'explique par la participation massive des consommateurs aux plates-formes Billag et VW.

>> liste détaillée en annexe

Renseignements complémentaires

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

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

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

ACSI
Via Polar 46
CP 165
CH-6932 Breganzona
acsi.ch

FRC
Rue de Genève 17
CP 6151
CH-1002 Lausanne
frc.ch

SKS
Monbijoustrasse 61
Postfach
CH-3000 Bern 23
konsumentenschutz.ch