

Lausanne, le 12 décembre 2019

Communiqué de presse

Ranking national des doléances des consommateurs

Ces pratiques qui ont agacé en 2019

La Fédération romande des consommateurs et ses consœurs alémanique (SKS) et tessinoise (ACSI) de l'Alliance des organisations de défense des consommateurs présentent pour la quatrième année consécutive leur classement national des principales plaintes adressées par les consommateurs. Le trio de tête est composé, dans l'ordre d'importance, des problématiques liées aux contrats de consommation (6365), aux méthodes de vente déloyales (2944) et au domaine des télécommunications (1831).

Les doléances parvenues en 2019 à la FRC, au SKS et à l'ACSI sont au nombre total de **17 614** pour l'ensemble du territoire jusqu'ici.

Le classement

Rang 1 | Litiges contractuels en matière de consommation (ex. garantie, livraison, e-commerce): **36%**

Rang 2 | Méthodes de vente déloyales (ex. non-respect de l'astérisque, fausses commandes): **17%**

Rang 3 | Litiges en matière de télécommunications (ex. coûts inexplicables, modification de contrat): **10%**

Rang 4 | Pratiques des maisons de recouvrement (ex. réclamation de frais exorbitants): **7%**

Rang 5 | Assurances, surtout maladie (courtiers, fermeture de portefeuille, montant des primes): **7%**

Rang 6 | Mobilité-énergie-environnement (obsolescence, transports aériens et billets de transport): **5%**

Les **18%** restants sont surtout représentés dans l'ordre decrescendo par les litiges liés à la santé, à l'alimentation (indication de provenance, emballages trompeurs et aliments de piètre qualité), puis par les services financiers et services publics. Les problèmes liés à la protection des données et à l'affichage des prix terminent ce palmarès.

Annexe: liste détaillée.

Informations 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