

Lausanne, le 8 décembre 2020

Communiqué de presse – annexe

Ranking national des doléances des consommateurs

## Le Covid-19 s'est taillé une bonne place parmi les plaintes des consommateurs

La statistique émane des appels, formulaires en ligne, courriels, témoignages, lettres et visites (restreintes cette année) enregistrés par l'Alliance en 2020.

R A N G	THÈMES/PROBLÉMATIQUES	NOMBRE
1	<p><b>LITIGES CONTRACTUELS EN MATIÈRE DE CONSOMMATION: E-COMMERCE, GARANTIE DES DÉFAUTS, FACTURATION, LIVRAISON</b></p> <p>Cette catégorie est en progression par rapport à 2019 (36%), en raison notamment du fait que les gens ont davantage acheté en ligne en ces périodes de semi-confinement. Les habitudes de consommation évoluent également. Les problèmes de livraison sont en hausse, les litiges liés à la facturation de biens et services restent très présents.</p>	6273 39%
2	<p><b>MÉTHODES DE VENTE DÉLOYALES, ARNAQUES</b></p> <p>Les courtiers ne sont toujours pas en odeur de sainteté en matière de marketing à froid (débaucher de nouveaux clients): les dénonciations pour appels téléphoniques indésirables restent à un niveau très élevé en particulier concernant les primes maladie ou complémentaires. Dès 2021, la loi va interdire l'appel d'un numéro absent de l'annuaire et obligera enfin les opérateurs à protéger leur clientèle. Toutefois, ce sera aux abonnés d'être proactifs pour activer un filtre. La FRC veillera au respect du dispositif, les mauvaises pratiques pourront toujours être signalées depuis notre site <a href="http://frc.ch/lcd">frc.ch/lcd</a></p> <p>Les cas d'usurpation d'identité ne diminuent pas. Un malfaiteur utilise les données personnelles d'un consommateur à son insu pour passer commande et intercepte le colis. La personne lésée reçoit ensuite une facture pour un article non commandé dont elle n'a jamais vu la couleur. Des dénonciations de <i>spoofing</i> (usurpations de numéro) parviennent aussi à nos permanences. A noter encore, la diminution des plaintes liées à l'achat de billets au marché gris dans l'événementiel (spectacles, événements sportifs) en raison du <i>shutdown</i> 2020.</p>	2315* 14,5%
3	<p><b>LITIGES PORTANT SUR L'ANNULATION DE VOYAGES</b></p> <p>Dans un contexte de pandémie, les plaintes liées aux demandes de remboursement pour l'annulation de vols ou de réservations hôtelières ont littéralement explosé en 2020. Le fait d'avoir passé commande via des plates-formes en ligne complique souvent les démarches des consommateurs qui souhaitent se faire rembourser: compagnies d'aviation et sites de réservation se renvoient la balle. Autre complication et source d'agacement, les faillites d'agences de voyages dépourvues de fonds de garantie.</p>	1259 8%

<b>4</b>	<b>PROBLÈMES D'ASSURANCES SANTÉ ET ANNULATION</b> Les plaintes liées à des questions d'assurances maladie et complémentaires sont demeurées élevées: difficultés à se faire rembourser, montants des primes – et hausse – pour 2021, contrats dits «fermés» pour les complémentaires. Les contrats conclus par des intermédiaires à l'insu de l'assuré ou le refus de prise en charge d'un traitement entrent aussi dans les doléances. D'autres réclamations ont porté sur les assurances voyage ou annulation, lorsque ces dernières ne sont pas entrées en matière, ou sur des conditions générales peu claires.	<b>1134</b> <b>7%</b>
<b>5</b>	<b>PRATIQUES DES MAISONS DE RECOUVREMENT</b> Les frais des maisons de recouvrement engendrent toujours leur lot d'incompréhensions. Elles ne sont pas toujours en droit d'intervenir sur la base du contrat liant le client à l'enseigne et réclament souvent des frais totalement injustifiés. Un organe de médiation vient d'être mis sur pied avec l'Association suisse des sociétés fiduciaires dans le but de combattre les abus.	<b>1114</b> <b>7%</b>
<b>6</b>	<b>DIFFICULTÉS AVEC LES TÉLÉCOMMUNICATIONS</b> Coûts injustifiés ou incompréhensibles des opérateurs, services surtaxés, services clients inexistantes ou aux abonnés absents, surfacturation des factures papier ne diminuent pas. Les changements de conditions générales unilatérales en cours de contrat complètent ce tableau.	<b>1038</b> <b>6,5%</b>
	<b>AUTRES CAS, DONT EN PRIORITÉ...</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Services financiers/argent</b> (1015): coûts élevés, protection des données.</li> <li>• <b>Alimentation</b> (573): composition, étiquetage insuffisant, emballages trompeurs.</li> <li>• <b>Santé</b> (487): incompréhension avec le corps médical ou les thérapeutes, prix des médicaments, qualité des masques de protection et moyens de désinfection.</li> <li>• <b>Services publics</b> (325): litige avec les pratiques de la poste, taxes douanières. Etc.</li> </ul>	<b>2927</b> <b>18%</b>
<b>TOTAL DES RÉCLAMATIONS PARVENUES À L'ALLIANCE (JANV. - NOV. 2020)</b>		<b>16 060</b>

**\*Dénonciations en ligne complémentaires en matière de pratiques déloyales (janv. - nov. 2020)**

<i>Depuis 2012, l'Alliance met à disposition un formulaire de dénonciation en ligne à l'intention des consommateurs. La démarche permet de déposer des plaintes pénales contre les entreprises qui agissent de manière abusive: <a href="http://frc.ch/lcd">frc.ch/lcd</a></i>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Appels indésirables (non-respect de l'astérisque dans l'annuaire)	583	<b>60</b>
Site de vente en ligne opaque	191	<b>19,5</b>
Affichage incorrect des prix	88	<b>9</b>
Promesse de gain nécessitant un achat ou une autre action	50	<b>5</b>
Arnaque à l'annuaire (inscription dans des annuaires/registres aussi inutiles que coûteux)	39	<b>4</b>
Système dit de boule de neige ou vente pyramidale	24	<b>2,5</b>
<b>TOTAL DES DÉNONCIATIONS EN LIGNE POUR 2020</b>	<b>975</b>	<b>100</b>