

Judiciaire

## **Viagogo indemnise 800 internautes lésés et doit mieux informer**

Après plus de six ans de procédure, la Fédération romande des consommateurs (FRC) conclut un accord avec l'acteur dominant du marché gris dans l'événementiel. Cet accord intervient à un moment où les réclamations des consommateurs diminuent. Ils ont été sensibilisés aux pièges de ce marché secondaire par la campagne Ticket Check, initiée par la FRC et ses partenaires (organisateur·s de concerts et de manifestations sportives, billetteries officielles). L'accord se traduit par des adaptations nécessaires du site de Viagogo, permettant que son activité d'intermédiaire soit identifiée et n'induisse pas les consommateurs en erreur. L'accord comprend aussi un volet d'indemnisation de 100 000 francs. Il est destiné aux 807 personnes qui avaient témoigné auprès de notre association. La FRC reste vigilante et poursuit son action à l'encontre des revendeurs officiels sur un marché problématique que ni la justice ni Google n'interdisent.

La société genevoise Viagogo est un acteur de poids du marché gris dans l'événementiel, en Suisse comme sur la scène internationale, grâce à l'exploitation de l'algorithme publicitaire du premier moteur de recherche sur internet, problématique dans ce marché précis. En septembre 2017, la FRC a déposé une plainte pénale contre Viagogo auprès du Ministère public genevois pour violation de la Loi contre la concurrence déloyale (LCD).

La FRC prend le parti de renforcer le droit à l'information des consommateurs. En cause, une affaire qui n'a obtenu aucune décision de justice en six ans et un droit suisse bien trop faible sans action collective. En cause également, le refus de Google de bloquer définitivement les annonces payantes des billetteries non officielles. Au terme de négociations serrées, notre association a obtenu que Viagogo revoie son site suisse (viagogo.ch, en trois langues, ainsi que l'anglais). Dans cette version remaniée, l'internaute dispose d'informations lui permettant de se déterminer avec davantage de pertinence: transparence sur le statut d'intermédiaire de Viagogo, affichage complet et continu du prix, informations plus précises sur l'emplacement des billets, réduction des fenêtres *pop-up* et des pressions sur l'acheteur en cours de commande, affichage et identification des revendeurs professionnels (*ou traders*).

### **Campagne de sensibilisation porteuse**

Ces améliorations interviennent à un moment où le nombre des réclamations montre une nette diminution en 2022 et en 2023 par rapport aux années d'avant Covid. La campagne Ticket Check, initiée par la FRC et des acteurs de l'événementiel contre les pièges du marché gris, a porté ses fruits. Elle avait été soutenue à l'international par le Bureau européen des unions des consommateurs et été diffusée en France, Belgique, Espagne, Pologne, etc.

L'accord contient aussi un volet d'indemnisation de 100 000 francs. Le fonds est destiné exclusivement aux 807 lésés qui s'étaient signalés auprès de la FRC et qui ont permis la procédure. Les concernés seront indemnisés forfaitairement via la FRC d'ici au 30 juin 2024. Le montant précis alloué à chacun dépendra du nombre de personnes qui auront complété et confirmé leurs coordonnées.

### **Vigilance de mise**

En contrepartie des améliorations obtenues et du remboursement des frais de l'avocat de la FRC, notre association a retiré sa plainte pénale à l'encontre de Viagogo. «Nous poursuivons le combat contre le marché gris. Dans ce business, Google doit prendre ses responsabilités en intervenant pour que les acteurs du marché gris ne puissent plus recourir à des annonces payantes pour figurer en tête des recherches.

La FRC compte notamment sur les acteurs de l'événementiel prêts à s'engager sur cette voie à ses côtés», souligne Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale. L'accord conclu n'empêche pas la FRC de garder toute la latitude nécessaire pour agir si Viagogo devait se détourner de ses engagements.

### **Action collective plus que jamais nécessaire**

Ce dossier illustre une nouvelle fois la nécessité d'introduire l'action collective dans la loi pour obtenir réparation en cas de dommage de masse en faveur des consommateurs et des PME attachées à une concurrence non faussée. La FRC suivra de près la décision du Parlement en ce début d'année sur ce projet de loi.

Chronologie du dossier, détails et FAQ: [frc.ch/viagogo](https://www.frc.ch/viagogo)

#### Informations complémentaires:

Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale, Tél. 021 331 00 90

Jean Tschopp, responsable juridique, Tél. 021 331 00 90