

Marché gris

Affaire Viagogo: les consommateurs indemnisés ont touché 245 fr. chacun

La Fédération romande des consommateurs (FRC) l'annonçait en février: après plus de six ans de procédure, elle avait conclu un accord avec l'acteur dominant du marché gris dans l'événementiel, Viagogo. Elle avait exigé des modifications sur le site, de manière à informer clairement l'internaute sur la revente de billets et obtenu un volet d'indemnisation de 100 000 francs à répartir entre les personnes ayant déposé un témoignage à la FRC à l'encontre de la société. Sur 807 concernés, 406 ont souhaité toucher leur indemnité et ont donc reçu 245 fr. chacune ce 20 juin. Alors que la saison des grands rassemblements musicaux bat son plein jusqu'à l'automne, la FRC met une nouvelle fois en garde contre la revente de tickets: qui se laisserait tenter par un achat de dernière minute doit prendre ses précautions pour ne pas se faire piéger par des inconnus. Ce combat, porté par la FRC et les plus grands acteurs de la branche du divertissement, est renforcé par la campagne de sensibilisation Ticket Check.

Cette campagne adressées aux particuliers réunit autour d'elle de nombreux professionnels des milieux culturels: Live Music Production, Opus One, Swiss Music Promoters Association (SMPA), Swiss federation of music venues and festivals (Petzi), Bédart Ballet, ainsi que des festivals tels que Montreux Jazz, Sion sous les étoiles et Paléo. Y participent aussi des organisateurs comme Geneva Arena et les billetteries officielles. Leurs efforts concertés via Ticket Check ont participé à réunir les plaintes contre Viagogo et ont fait baisser le nombre de cas problématiques de manière considérable.

Cependant, de nouvelles formes d'arnaques apparaissent: faux comptes, faux tickets, billets jamais envoyés, vendeur qui disparaît après le paiement, etc. «Il est important d'appliquer des précautions, recommande Malika Pessard, responsable de la permanence FRC Conseil: éviter d'acheter des billets à des inconnus et privilégier les voies officielles, ne pas céder à un acte impulsif et vérifier la disponibilité des places, leur prix réel et les conditions d'accès à l'événement. Enfin, exiger un paiement par virement bancaire. Et au moindre doute, surtout, renoncer!»

Au-delà d'une campagne, de l'action

La FRC encourage également le public à lui faire part de ses mésaventures. Ces témoignages donnent du poids à ses combats, en particulier concernant les plateformes en ligne. Car qu'il s'agisse des pièges du marché gris ou, plus largement, des transactions sur internet, la FRC entend se battre en faveur d'une meilleure protection des droits accordés aux internautes. «Devant la recrudescence des mauvaises pratiques liées à la consommation de biens et services en ligne, on ne peut que souligner les lacunes juridiques qui existent en Suisse, souligne Aurélie Gigon, responsable juridique de la FRC. Or les plateformes doivent être responsabilisées et réglementées pour assurer la protection de chaque utilisateur. Nous envisageons des actions pour demander l'abandon de certaines pratiques.» À ce titre, la FRC mène des enquêtes et documente des problématiques telles que les dark patterns, l'entrave à la liberté contractuelle, la loyauté commerciale et la protection des données. Elle a également déposé plusieurs objets à Berne pour que le Parlement se saisisse de cet épineux dossier.

Dossier: frc.ch/plateformes

Campagne: frc.ch/ticket

Déposer un témoignage: frc.ch/temoigner

Informations complémentaires:

Sylvie André, responsable Campagnes et mobilisation, Tél.021 331 00 90

Malika Pessard, responsable FRC Conseil, Tél.021 331 00 90

Aurélie Gigon, responsable juridique, Tél.021 331 00 90