

Bern, Lausanne, Lugano, le 5 décembre 2024

Communiqué aux médias

Ranking national des doléances des consommateurs

Ces pratiques qui ont agacé en 2024

La pression sur le porte-monnaie a augmenté, telle est la conclusion de l'Alliance des organisations de défense des consommateurs. La Fédération romande des consommateurs et ses consœurs alémanique, Konsumentenschutz, et tessinoise, ACSI, présentent leur 8^e classement annuel des plaintes traitées en 2024. Cette année, la population s'est globalement plainte en premier lieu des caisses maladie (base et complémentaires réunies). La situation financière des gens s'étant péjorée, la sensibilité aux prix – erreurs d'affichage, shrinkflation, géoblocage, etc. – s'est accrue, occupant la 2^e place de ce classement. Les problèmes de garantie dans les contrats de vente complètent le podium à la 3^e marche. Il y a quelques variations statistiques régionales entre régions, mais le tableau global est assez similaire entre 2023 et 2024. Le nombre total de plaintes reçues de janvier à novembre 2024 était de 15 192.

RANG 1 | Les primes deviennent une charge difficilement supportable pour de nombreux ménages. Les permanences respectives de nos trois organisations ont enregistré 1 200 demandes de conseil/soutien rien que ces dernières semaines. Les questions relatives aux décomptes de prestations est important. La FRC déploie chaque année un important dispositif pour faire face à ces problématiques: ateliers pratiques (analyse des factures médicales), comparateur de fiches pour les modèles alternatifs, consultations téléphoniques individualisées et conférences thématiques.

RANG 2 | Les prix fâchent et de manière diverse. Il y a les indications qui induisent les clients en erreur, les emballages dont la quantité baisse et le prix reste stable (shrinkflation), ainsi que le geoblocking. Pour rappel, depuis 2022, les sites de e-commerce n'ont plus le droit de rediriger les internautes suisses vers le portail en .ch de plateformes étrangères. Or cette discrimination pourtant inscrite dans la loi a toujours cours. Quelques 800 plaintes ont été enregistrées, toutes régions confondues, par l'Alliance, dont 350 pour le geoblocking.

RANG 3 | Le refus du droit à la garantie est un habitué des premières places du classement depuis des années. La garantie est souvent refusée au motif que l'erreur est imputable à la clientèle, qui doit prouver que ce n'est pas le cas, par exemple en procédant à une expertise. Les consommateurs y renoncent la plupart du temps pour des raisons de coût; ce dont certains vendeurs et fabricants profitent. L'Alliance demande un renversement du fardeau de la preuve: si le vendeur affirme que l'acheteur est responsable, c'est à lui de le prouver. Le Parlement s'est prononcé en faveur d'une modernisation de ce droit devenu obsolète qui cause de très nombreux litiges. Le smartphone en particulier et les appareils électroniques en général en font souvent les frais. L'Alliance a enregistré 725 doléances.

RANG 4 | Les abonnements de téléphonie fixe et mobile causent pas mal de soucis. En 2023, l'objet du courroux chez Sunrise concernait le refus des résiliations d'abonnement par écrit. Désormais, les réclamations à propos de cet opérateur qui a fusionné avec UPC en 2022 se sont élargies: factures erronées, prestations non fournies ou contrats non désirés, peu ou pas d'aide auprès du service à la clientèle. S'ils arrivent derrière Sunrise, les autres opérateurs ne sont pas en reste. A noter toutefois que les plaintes (630 occurrences), ont globalement diminué, passant de la seconde place en 2023 à la quatrième cette année.

RANG 5 | Autre problème récurrent en lien avec les contrats de consommation, celui des répercussions liées à des retards de paiement de la part des clients (600 occurrences). Entrent alors en lice les maisons de recouvrement, toujours promptes à avoir une attitude agressive et qui facturent des frais injustifiés. Dans ce dossier épineux, la FRC défend que les droits des débiteurs soient protégés contre les pratiques illégales et que la manière d'agir des maisons de recouvrement soit réglementée. >>>

Spécificités régionales

Suisse alémanique | Les achats en ligne ont la part belle: agressivité des grands marchands chinois, dropshipping, services après-vente injoignables, retours extrêmement coûteux, voire impossible. Ces réclamations sont en hausse significative depuis quelques mois.

Suisse romande | Le droit à la garantie sur un objet défectueux reste trop souvent refusé alors qu'il est dû. «La cause extérieure» au défaut est un motif largement invoqué par le personnel de vente; or il laisse les consommateurs impuissants. Sauf expertise coûteuse à leur charge, il leur est impossible de prouver qu'ils sont dans leur bon droit. Du point de vue de la FRC, le fardeau de la preuve devrait être imputable aux vendeurs.

Tessin | De nombreuses demandes ont concerné les caisses maladie (LAMal), la hausse des primes étant particulièrement marquée dans le canton (10,5%). Dans ce canton plus qu'ailleurs, la population a cherché quelles étaient ses possibilités d'économies sur l'assurance de base.

La FRC fournira ses chiffres consolidés pour la Suisse romande en début d'année 2025.

Renseignements complémentaires

FRC: Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale, Tél. 021 331 00 90
et Malika Pessard, responsable FRC Conseil, Tél. 021 331 00 90

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

ACSI: Antonella Crüzer, Segretaria generale, Tél. 078 795 48 84

ACSI
Strada di
Pregassona 33
CH-6963 Pregassona
acsi.ch

FRC
Rue de Genève 17
CP 585
CH-1001 Lausanne
frc.ch

SKS
Nordring 4
Postfach
CH-3001 Bern
konsumentenschutz.ch