

# SUCCÈS 2016

## Appels indésirables Premiers lauriers

Des succès d'importance ont marqué 2016 en matière d'appels publicitaires non désirés. En mai, suite à des négociations menées par l'Alliance des organisations de consommateurs (FRC, SKS et ACSI), les trois principaux opérateurs de téléphonie fixe se sont engagés à mettre en place une solution de blocage pour mi-2017. Première concrétisation en novembre pour Swisscom, qui récompense un travail de longue haleine.

Dans le registre de la santé, la FRC a discuté avec Curafutura, faitière des caisses, pour traiter le mal à la racine. En octobre, notre enquête sur le démarchage par des call-centers et des courtiers peu scrupuleux a servi de piqûre de rappel salutaire pour mesurer les engagements et améliorer les agissements.

Sur le terrain du lobbying, la révision de la Loi sur les télécoms devrait contraindre les opérateurs à offrir une solution de blocage des appels généralisée. La Loi sur le contrat d'assurance devrait prévoir un droit de révocation de 14 jours suivant la signature d'une proposition d'assurance. **RE/JD**

**1700**  
Le nombre de produits à  
comparer sur [tests.frc.ch](http://tests.frc.ch)

## Conditions générales Histoire sans fin

La FRC poursuit sa traque des conditions générales abusives avec ses consœurs SKS et ACSI, et avec le magazine alémanique *Beobachter*. S'agissant des bons-cadeaux, suite à un avis de droit du professeur Arnold Rusch de l'Université de Fribourg, le groupe de travail a confirmé sa position: les validités de courte durée sont en principe illégales. Les délais de prescription ordinaire dans les contrats ou dans les conditions générales - dix ou cinq ans - ne peuvent être réduits. Au programme 2017: l'aviation et les banques. **FB**

## Justice Dix dépôts de plaintes pénales

Chaque mois, plusieurs centaines de dénonciations via le formulaire en ligne ([frc.ch/denonciation-lcd](http://frc.ch/denonciation-lcd)) parviennent à la FRC pour dénoncer les pratiques déloyales les plus agaçantes. Sans surprise, les appels non sollicités monopolisent toujours votre attention. Même si les marchands de meubles se sont tristement illustrés cette année, ils n'arrivent pas à la cheville des call-centers maladie. La palme revient à Netcom, une société qui ne respecte pas l'astérisque pour vendre un produit permettant de bloquer ce type d'appels! Le plus décrié reste «le centre de recherche pour retraités» qui en a importuné plus d'un, les amenant à composer un 0901 surtaxé pour un service aussi inutile que coûteux. **VM**

## Même si...

Même si la triste réalité de certaines entreprises c'est de chercher à tromper leur monde, la FRC a rallié à sa cause plus de 2000 nouveaux membres en 2016. Ils nous ont notamment rejoints pour lutter contre un des plus grands scandales planétaires des années 2015-2016. Nous avons maintenant le devoir de mémoire: ne pas oublier et rester vigilants.

Même si la signature de grands accords internationaux donnent à penser que nous avons pris conscience des enjeux environnementaux, les enjeux économiques priment toujours. Et quand certains acteurs de l'économie nous disent agir pour notre bien et pour celui de notre porte-monnaie, cela ressemble encore trop à des contes pour enfants destinés à nous endormir.

Mais si la FRC est toujours très combative, elle reste résolument optimiste. Nous pensons qu'une économie durable est possible, basée sur un nouveau contrat de confiance à établir entre consommateurs et entreprises.

Même si «faire de l'argent» n'a jamais été pour nous un gros mot, il faut «juste» un peu d'éthique et «tout se passera pour le mieux dans le meilleur des mondes possibles».

**Natacha Litzistorf**  
Présidente



**frc** FÉDÉRATION ROMANDE  
DES CONSOMMATEURS  
LE POUVOIR D'AGIR

# APPEL AUX DONNS

PORTEZ NOS  
PROJETS DE



Ils sont 220 bénévoles FRC. Ils ont 1001 idées pour agir sur le terrain. Ils concrétisent leurs projets aux 4 coins de la Suisse romande. Ils donnent de leur temps par tous les temps.

Ces projets sont basés sur le bénévolat et la gratuité. Ils améliorent le quotidien de chacun. C'est pourquoi nous les appelons les projets de cœur.

Pour exister, ces projets ont besoin de vous. Faites un don, il permettra de soutenir et d'encourager leur développement.

De tout cœur, merci!



**BOURSES AUX HABITS**  
SE VÊTIR ET SE FAIRE PLAISIR



**DANS LA PEAU D'UN TESTEUR**  
DÉGUSTER ET COMPARER



**CONFÉRENCES**  
INFORMER ET PARTAGER



**ATELIERS TOTE BAG FRC**  
RECYCLER ET CRÉER

**BOÎTES CONSO'TROC**  
ÉCHANGER ET DÉNICHER



**REPAIR CAFÉS**  
RÉPARER PLUTÔT QUE JETER

Fédération romande  
des consommateurs  
Lausanne

Fédération romande  
des consommateurs  
Lausanne

Don pour:  
 Les projets de cœur  
 Soutenir la FRC



Empfangsschein / Récépissé / Ricevuta  
Einzahlung für / Versament pour / Versamento per

Einzahlung giro  
Einzahlung für / Versament pour / Versamento per

Versament Virement  
Zahlungszweck / Motif versament / Motivo versamento

Versamento Girata

Konto / Compte / Conto 10-21314-6  
CHF

Konto / Compte / Conto 10-21314-6  
CHF

Einbezahlt von / Versé par / Versato da

105

100213146>

100213146>

# MERCI!

Electricité

Les vidéos qui fument

Cet automne, plusieurs milliers d'internautes ont visionné deux vidéos créées par la FRC et l'Association des entreprises électriques suisses (AES) sur le sujet complexe de l'électricité. Un défi électrisant puisqu'il s'agissait de transmettre en moins de cinq minutes toutes les informations permettant de comprendre sa consommation et de la réduire!

Mission accomplie au vu des retours des internautes.

Reste à diffuser plus largement pour inciter tous les ménages à adopter les cinq gestes simples pour mieux consommer. But: que cette économie représente l'équivalent de la production d'une petite centrale nucléaire. **LA**

3000

Le nombre d'échantillons goûtés par les participants durant les événements Dans la peau d'un testeur FRC.

Observatoire des graisses

Huile de palme et rösti: séparation de corps

L'analyse 2016 a démontré l'utilité d'un étiquetage transparent: l'obligation d'indiquer le type de graisses cachées sous la mention «huile végétale» a permis de prouver que les fabricants utilisent très largement l'huile de palme, néfaste tant à la santé qu'à l'environnement. Point positif, certains commencent à chercher des alternatives. Le succès se mesure dans les rösti, puisque tous ne contiennent désormais que de l'huile de colza ou de tournesol suite à notre demande de changer la recette. Bonus non négligeable, le prix a même baissé, n'en déplaise aux fabricants qui se cachent derrière de mauvaises raisons. Cela étant, la graisse de palme reste omniprésente dans des biscuits supposés sains. La FRC poursuit donc sa lutte contre les importations de graisses non durables, notamment dans le cadre des négociations de l'accord de libre-échange avec la Malaisie. Elle revendique surtout de remplacer systématiquement cette huile par d'autres plus saines et si possible indigènes, tout en encourageant les consommateurs à privilégier les alternatives sans palme et pauvres en matières grasses. **BP/LA/LC**

Advergames

Exit Cookie Crisp

L'analyse FRC des jeux publicitaires interactifs a mis le doigt sur une problématique sournoise: les advergames promeuvent des aliments trop riches en sucres, sel et graisses, malgré les engagements volontaires des sociétés à faire mieux. Constat confirmé par l'OMS début novembre. La FRC a donc formulé cinq recommandations, notamment celle de cesser la diffusion de jeux dont les aliments ne remplissent pas les critères nutritionnels de l'OMS. C'est chose faite pour Cookie Crisp. Nestlé a définitivement fermé ce site. Un exemple à suivre. **BP**

25340

Les personnes engagées à faire interdire le glyphosate en Suisse via une pétition.

VW

Ça carbure à la FRC

Le scandale VW a occupé une bonne partie de 2016: les 5000 personnes inscrites sur notre plate-forme ont reçu régulièrement une lettre d'informations pour suivre les développements de nos négociations en Suisse et en Europe. Les discussions avec Amag ont permis, aux membres qui le désiraient, de recevoir une offre de rachat négociée. La justice suisse voulant mettre un point final aux plaintes, la FRC a fait recours au Tribunal pénal fédéral avec d'autres membres. A l'heure de mettre sous presse, le jugement n'est pas encore publié. Enfin, nous avons trouvé un accord avec Amag pour effectuer des tests «avant-après» réparation. Le premier a livré ses résultats, démontrant que le véhicule ne subissait pas de dommage particulier après la réparation. Sera-t-il confirmé? L'affaire est loin d'être terminée: une solution au niveau européen doit être trouvée, les consommateurs suisses devant bénéficier de la force de frappe de leur regroupement avec les victimes des autres pays européens au sein du Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC). **FB**

20mia

Le supplément de prix injustifié payé par les Suisses qui donne raison au lancement de l'initiative dite «Pour des prix équitables».

App Additifs

E=toxique?

Plus de 300 additifs sont autorisés en Suisse. Certains sont trompeurs, d'autres allergènes, voire déconseillés. Les inoffensifs sont, eux, autorisés dans des aliments bio ou pour bébés. Ils sont faciles à repérer dans la liste des ingrédients, car ils sont précédés de leur fonction: émulsifiant, colorant, conservateur, épaississant ou assortis d'un E suivi de quelques chiffres. Sortie en 2016, l'application FRC permet de trouver facilement les détails utiles les concernant. Gratuite, l'app permet de choisir ses aliments en connaissance de cause. Elle est mise à jour lorsque interviennent des changements légaux. Elle suit en cela le fonctionnement de sa grande sœur l'app Tests, qui grandit et actualise régulièrement les données de nos tests comparatifs. A télécharger sur [frc.ch/apps-mobile](http://frc.ch/apps-mobile). **BP**



300

Les cosmétiques décryptés par les testeurs FRC dans le cadre de la campagne Miroir, mon beau miroir.

Santé

Les Romands sont entrés en résistance

Serrés comme des pingouins sur la banquise, la FRC et les assurés, les prestataires de soins et les ministres de la santé romands font bloc pour résister à l'ère glaciaire que traverse le secteur de la santé. Réunis autour de tables rondes, nous avons développé un modèle d'assurance transparent permettant aux régions qui le souhaitent d'organiser l'assurance obligatoire autour de caisses de compensation travaillant en partenariat avec les assureurs. L'idée, mise en consultation par la FRC au printemps, a une fois de plus séduit les Romands et été rejetée outre-Sarine. Le remue-ménages se poursuit donc.

Autre projet de résistance en cours, «Tous consommateurs de la santé» met l'accent sur le dialogue et l'esprit d'équipe soignant-soigné. Toute une série d'outils pratiques ont été développés et sont accessibles depuis la page [frc.ch/masante](http://frc.ch/masante). **JD**

180

Les membres FRC qui ont visité le Parlement et rencontré leurs élus à Berne.

Parlement

Intergroupe, 2<sup>e</sup> édition

Suite aux élections fédérales d'octobre 2015, la FRC a relancé le 15 mars 2016 l'Intergroupe parlementaire latin consommation, avec une trentaine de députés romands représentants de tous partis. La conseillère aux Etats Géraldine Savary (PS/VD) et le conseiller national Dominique de Buman (PDC/FR) ont reconduit leur mandat de coprésidents. La mission de cet organisme est de discuter de sujets de consommation, comme la consultation sur les caisses de compensation cantonales ou l'initiative Stop à l'ilot de cherté, et de mettre ces idées en œuvre par le biais de propositions de législation ou d'initiatives parlementaires. **FB**

Réparabilité

L'heure du déploiement

Le mouvement de la réparation rencontre toujours plus de succès! Du côté des répertoires de réparateurs mis en place en partenariat avec les Villes, celui de Genève s'étoffera d'ici à la fin de l'année grâce à l'extension du projet à la commune de Carouge, alors que le site lausannois s'est ouvert aux restaurateurs de mobilier. Dernière venue, la Ville de Neuchâtel fraîchement dotée de son propre annuaire de réparateurs en collaboration avec la FRC. A cela s'ajoute le succès des Repair Cafés, qui a donné lieu à la création d'un «kit de lancement FRC» permettant à tout un chacun de bénéficier des conseils et du soutien de l'association lors de la mise en place de ce type d'événements. **LA**

