

Lausanne, Berne, Breganzona, le 12 décembre 2016

Communiqué de presse

## Engagement et persévérance en 2016

L'Alliance des organisations de consommateurs – qui regroupe la Fédération romande des consommateurs (FRC), la Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) et l'Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana (ACSI) – revient dans sa conférence de presse du 12 décembre 2016 sur la réussite de ses projets, rendue possible par une fructueuse collaboration. Elle présente également son agenda commun pour 2017.

### I. Nouveaux thèmes 2017

#### 1. Initiative contre l'îlot de cherté: la récolte des signatures continue

La Suisse est et reste un îlot de cherté. Les entreprises étrangères profitent du haut pouvoir d'achat des consommateurs helvétiques en pratiquant d'énormes différences de prix, qui n'ont rien à voir avec les coûts salariaux ou les loyers. L'Alliance s'est toujours fortement engagée pour mettre fin à cette injustice, mais le Parlement a jusqu'ici repoussé ou ralenti toute mesure pour la combattre. Preuve en est le retard pris dans le traitement de l'initiative parlementaire Altherr. C'est pourquoi l'Alliance et d'autres partenaires ont lancé l'initiative populaire «Stop à l'îlot de cherté – pour des prix équitables». L'initiative exige que les entreprises puissantes ne puissent plus imposer des prix surfaits aux consommateurs et aux PME suisses, *offline* et *online*. La Loi sur les cartels et la Loi contre la concurrence déloyale doivent être modifiées pour éviter le cloisonnement du marché, imposer la liberté d'approvisionnement et interdire la géo-discrimination. L'Alliance continuera la récolte de signatures en 2017 et s'engagera au Parlement pour une mise en œuvre rapide et efficace de l'initiative parlementaire Altherr.

#### 2. Les labels régionaux tiennent-ils leurs promesses?

Les labels régionaux fleurissent dans les magasins. Fraîcheur, qualité, confiance, durabilité ou soutien à l'économie locale: des arguments valorisants stimulent la demande et le nombre de labels explose. Cet engouement touche les grands distributeurs (Migros, Manor, Coop, etc.) et chacun fait la promotion de son propre label, décerné à de nombreux produits. Cet étiquetage peut aider les consommateurs à identifier les produits de proximité, mais la plus-value réelle est peu connue. Ces produits doivent-ils respecter d'autres critères que la seule provenance géographique? La réalité correspond-elle aux promesses du marketing? Quelle est la définition du mot «région» derrière chaque label? En 2017, l'Alliance va répondre à ces questions et montrer quelle proximité réelle se cache derrière les promesses en analysant et en comparant les labels.

## II. Thèmes de 2016 poursuivis en 2017

### 3. Loi contre la concurrence déloyale (LCD), art. 3: les plaintes pénales se succèdent

Grâce aux dénonciations qui nous parviennent au travers de nos permanences et de nos formulaires *online*, nous allons continuer en 2017 à combattre les pratiques abusives proscrites par la LCD. Cette lutte se fera par le dépôt de nouvelles plaintes, y compris à l'égard de pratiques qui n'avaient pas encore été prises en compte jusque-là. A ce jour, la plus décriée reste le non-respect de l'astérisque dans l'annuaire téléphonique (90% des dénonciations) par des démarcheurs en assurance, mais aussi des marchands de meubles, de vins ou d'autres produits de santé. Avec le blocage des appels publicitaires mis en place par certains opérateurs, ce type de dénonciations devrait toutefois baisser sensiblement en 2017.

### 4. Entraves dans la société de communication

#### *Vers la fin des appels indésirables*

L'Alliance a enregistré des succès importants cette année. En mai, les principaux opérateurs sur réseau fixe (Swisscom, Sunrise et UPC) se sont engagés à trouver une solution technique contre les appels indésirables. Si Sunrise et UPC élaborent encore leur solution, Swisscom a concrétisé sa promesse en novembre: les clients de son réseau fixe peuvent désormais bloquer les appels publicitaires. C'est une victoire significative qui récompense un travail de longue haleine. Ces développements, qui prouvent la faisabilité d'une telle mesure, renforcent la revendication de l'Alliance de voir inscrire une obligation légale de blocage des appels indésirables dans la Loi sur les télécommunications révisée.

#### *Une révision de loi qui doit profiter aux consommateurs*

La révision de la Loi sur les télécommunications (LTC) en cours est cruciale pour améliorer le sort des consommateurs. L'Alliance s'engage activement en faveur des nombreuses mesures positives présentes dans l'avant-projet, même si ce dernier aurait pu aller encore plus loin. En plus d'améliorer les offres et la protection des consommateurs, la révision doit aussi stimuler une saine concurrence, permettre une meilleure régulation en l'étendant au réseau mobile et à la fibre optique (et non seulement sur le vieux câble cuivré) et favoriser l'intervention sans plainte préalable.

#### *Droit d'auteur et protection des données*

L'Alliance a accueilli avec satisfaction la révision de la Loi sur le droit d'auteur: celle-ci ne prévoit pas de criminalisation du consommateur final et propose un système de sanction proportionné en cas de téléchargement illégal de contenus protégés par le droit d'auteur. La consultation n'ayant pas permis de trouver un consensus à présenter au Parlement, le groupe de travail AGUR12 a repris ses travaux depuis fin août. L'Alliance y participe afin de veiller à ce que les intérêts des consommateurs soient préservés. S'agissant de la protection des données, l'Alliance poursuit son travail de conseil et d'information, mais reste dans l'attente du projet de révision de loi, qui aurait dû arriver cette année.

#### *Billag: restitution de la TVA payée en trop*

Depuis des années, Billag facturait aux consommateurs la redevance radio-TV avec une TVA de 2,5%, ce que le Tribunal fédéral a jugé illégal en avril 2015. Malgré ce jugement, les consommateurs n'ont pas obtenu automatiquement la restitution du trop perçu par Billag. L'Alliance a ainsi décidé de porter la cause devant la justice et plus de 4800 ménages se sont inscrits à son action. Elle mène un procès pilote devant le Tribunal administratif fédéral avec

quatre recourants et espère que le jugement pourra intervenir rapidement, dès lors que la participation à la procédure demandée par la RTS a été rejetée par le Tribunal fédéral.

## 5. Santé: favoriser le dialogue et combattre les pièges des modèles alternatifs

### **Plus de pouvoirs pour les assurés**

En 2016, l'Alliance a poursuivi sa lutte contre la surmédicalisation et la médecine inutile. Cela s'est traduit par des conseils aux assurés pour un recours raisonné et raisonnable aux prestations de soins, ainsi que par des recommandations aux prestataires de soins afin qu'ils dialoguent avec leurs patients et appliquent les directives pour des traitements appropriés. Le sondage *online* mené par les trois associations a révélé que le problème de la surmédicalisation est perçu dans tout le pays de la même manière, mais que les solutions envisagées divergent entre les régions latines et alémaniques. Outre-Sarine, l'accent est mis par exemple sur la nécessité d'une implication personnelle accrue, alors qu'en Suisse romande et au Tessin, on estime que les associations de médecins et de consommateurs ont un rôle important à jouer.

Outre des prises de position communes sur les grands projets de politique sanitaire suisse, les membres de l'Alliance ont lancé dans leur région des activités liées aux caractéristiques de chaque association, qui ont permis d'utiliser au mieux les ressources disponibles.

### **Lésés sans mise en garde**

Pour payer des primes moins élevées, 65% des assurés choisissent des modèles alternatifs de l'assurance de base. Mais l'extrême variété des conditions générales d'assurance de la centaine de produits intitulés «médecin de famille», «télémédecine» ou encore «réseau de soins» débouche sur une véritable jungle illisible et truffée de pièges. De nombreux d'assurés ne sont dès lors pas conscients des clauses à respecter et des éventuelles sanctions liées à leur non-respect.

Les membres de l'Alliance ont sensibilisé les consommateurs via leurs canaux d'information et de conseil. Ils sont aussi intervenus auprès du ministre Alain Berset, des parlementaires fédéraux, de l'Office fédéral de la santé publique et des assureurs pour demander un socle minimal de conditions contractuelles, que tous les modèles alternatifs devraient respecter.

Parmi ces conditions:

- Toutes les contraintes du modèle doivent être stipulées d'entrée et ne pas se cacher dans les plis des conditions générales.
- Le nom du produit d'assurance doit être explicite et refléter les conditions d'adhésion.
- L'unique sanction possible est le retour à une prime plus élevée du modèle standard.
- La liste des médecins de premiers recours doit être ouverte à tous les médecins FMH.
- Les conseils téléphoniques doivent être consultatifs et non contraignants.

Suite à ces revendications de l'Alliance, le thème va être traité par le Parlement au travers des motions déposées par les conseillères nationales Marina Carobbio et Rebecca Ruiz.

## 6. Ensemble contre le prêt-à-jeter

La promotion, la coordination et l'organisation de Repair Cafés porte ses fruits. Le mouvement engagé par l'Alliance contre le vieillissement prématuré des produits et le gaspillage des ressources s'est en effet fortement développé en 2016: le nombre d'initiatives est passé à plus de 80 (contre 45 en 2015). Le 29 octobre, l'Alliance a organisé la première «journée nationale de la réparation» en collaboration avec d'autres acteurs du mouvement: environ 400 bénévoles ont ainsi sauvé plus de 3 tonnes de matériel de la poubelle et réparé plus de 1000 objets à l'occasion de 29 événements simultanés.

Le même jour, la FRC a publié son «kit de lancement» sur le modèle de celui du SKS. Le document est destiné à épauler les organisateurs de Repair Cafés dans leurs tâches et à permettre à de nouvelles initiatives de voir le jour. Actuellement, 60% des 150 objets amenés chaque mois lors de ces événements retrouvent une nouvelle jeunesse; l'objectif de l'Alliance est de renforcer cet élan en 2017 grâce au soutien technique des acteurs de la réparation et à la transmission de leur savoir-faire. Afin d'améliorer la réparabilité des produits, l'Alliance s'engage parallèlement à intervenir sur la scène politique en 2017.

### **7. Sharing economy: que deviennent les droits des consommateurs?**

L'Alliance s'est impliquée dans les débats qui concernent l'économie du partage. Des articles ont été publiés pour illustrer les enjeux de ces nouveaux services pour le consommateur. L'Alliance s'est aussi profilée comme un acteur central de cette nouvelle économie, notamment en s'impliquant dans le débat politique au niveau parlementaire et de l'Administration fédérale. En effet, les consommateurs sont souvent uniquement évoqués par les entreprises, mais leurs revendications sont peu entendues. L'Alliance les a donc regroupées et synthétisées dans un document. Elle a ainsi son discours propre autour d'un objectif global: le niveau de protection et les droits des consommateurs ne doivent pas être affaiblis sous prétexte que les «nouvelles» entreprises ne sont pas soumis aux mêmes règles ou que les nouvelles technologies les rendent obsolètes. Les revendications qui vont guider l'action de l'Alliance en 2017 se retrouvent dans un manifeste rendu public ce 12 décembre 2016.

### **8. Art. 8 de la Loi contre la concurrence déloyale: les conditions générales abusives**

En 2016, nous avons étendu notre combat contre les conditions générales abusives aux clauses de différentes compagnies aériennes. Notamment celle qui prévoit des frais supplémentaires voire l'annulation du vol retour quand on a manqué l'avion à l'aller. Suite à l'action débutée en 2015, de nombreux fitness ont amélioré leurs conditions en faveur des clients. La question de la validité des bons cadeaux a également été au centre des discussions et bon nombre d'entreprises ont étendu la durée de validité de ces bons. L'Alliance considère que cette problématique – tout comme celle de la facturation de la facture papier – doit être réglée au niveau législatif. Grâce à diverses interventions individuelles – par exemple dans le domaine des frais de réservation d'hôtel, des conditions des câblo-opérateurs et d'autres encore – des améliorations ponctuelles en faveur des consommateurs ont pu être obtenues.

Pour l'année à venir, l'Alliance continuera principalement à lutter pour des droits équitables pour les passagers du transport aérien et des conditions correctes pour les comptes bancaires privés. Enfin, elle se battra pour que les frais exorbitants des sociétés de recouvrement – illégaux – ne soient pas inclus dans les conditions générales, ce qui est déjà le cas chez certains prestataires.

## **III. Thèmes 2016: bilan**

### **9. Largo: une grande déception**

La nouvelle Loi sur les denrées alimentaires est sortie plutôt positive pour les consommateurs, notamment grâce au travail d'influence de l'Alliance. Les ordonnances «Largo» qui y sont liées n'apportent en revanche que peu d'améliorations, voire représentent une régression par rapport à la situation actuelle. Ainsi, l'information sur la provenance des ingrédients ne sera pas sérieusement améliorée, alors que la «zone» de production pourra être indiquée de manière si vague qu'elle en sera inutile. L'engagement intense de l'Alliance auprès des autorités n'a pas suffi pour contrer le travail de sape des groupes opposés à la transparence.

L'Alliance va néanmoins poursuivre sa lutte pour une information correcte des consommateurs en faisant pression sur les entreprises.

## 10. Voyager sans entraves...

### ... En train

Le Swisspass comme support pour l'abonnement général (AG) et le demi-tarif a continué à susciter la grogne des consommateurs même un an après son introduction: les CFF, sous la pression du Préposé fédéral à la protection des données et de l'Alliance, ont dû arrêter de collecter des données sans base légale. Cependant, la reconduction automatique est toujours en vigueur, et ce malgré les interventions de l'Alliance. Elle continuera de combattre cette clause qui agace les consommateurs en particulier pour le demi-tarif, et regrette que les CFF, loin d'assouplir leur position, conditionnent des «rabais» sur l'AG ou le demi-tarif à un renouvellement sans coupure.

### ... En avion

Coup d'arrêt pour le droit des passagers aériens: alors que la fin de l'année 2015 avait laissé penser qu'un organe de médiation serait rapidement mis en place, les compagnies aériennes, qui avaient plaidé pour un tel système, se sont rétractées en cours d'année. L'Alliance regrette le report du projet aux calendes grecques et analysera comment garantir les droits des passagers par une autre voie.

## 11. Scandale VW

### **L'action de la FRC en Suisse romande**

L'engagement de la FRC a été à la hauteur du scandale: l'association a tout d'abord mis en place un flux permanent d'informations et de conseils pour les 5000 personnes inscrites sur sa plate-forme ad hoc. Les discussions menées avec Amag en parallèle ont permis aux membres qui le désiraient de demander une offre de rachat adaptée à leur situation individuelle. Par ailleurs, la FRC a dû faire recours au Tribunal pénal fédéral pour empêcher le Ministère public de la Confédération de mettre fin à la procédure pénale initiée suite à sa plainte et à celle de ses membres. On reste dans l'attente de la décision. Enfin, la FRC a trouvé un accord avec Amag pour réaliser trois tests complets «avant-après» réparation du logiciel truqueur, afin de démontrer si le véhicule ne subissait pas de dommage particulier après modification, ce qui s'est révélé être le cas. Mais l'affaire est loin d'être terminée, et c'est à présent une solution au niveau européen qui doit être trouvée, les consommateurs suisses bénéficiant de la force de frappe de leur regroupement avec les victimes des autres pays européens.

### **L'action du SKS en Suisse alémanique**

Le SKS a tenté d'agir sur différents fronts, aussi bien à l'égard de VW que des autorités, le but final étant que VW fasse également preuve d'équité en Europe et indemnise les consommateurs lésés. La différence de traitement entre les consommateurs américains et ceux du Vieux-Continent n'est pas acceptable.

A côté de ce qui a été entrepris par la FRC à l'encontre d'Amag, le SKS a choisi une voie différente: elle a conclu un partenariat avec une fondation de droit hollandais, la Volkswagen Car Claim. Celle-ci a pour but de trouver un accord avec VW au niveau européen. Si besoin est, elle agira devant les tribunaux. Par ailleurs, le SKS a mis en demeure le Ministère public de la Confédération d'agir en Suisse aussi contre les activités frauduleuses du groupe VW. Le SKS a en outre exigé de l'OFROU une déclaration claire sur l'obligation des mesures de rappel en cours, après que VW a allégué qu'il n'y avait pas de tromperie avérée en Europe. Dans certains cas exceptionnels – par exemple un véhicule acheté par un particulier qui en a un

besoin urgent et qui ne peut pas entrer en circulation en Suisse – le SKS a essayé de trouver des solutions pragmatiques avec Amag. Il est à espérer que, vu l'ampleur prise par le problème en Europe, une solution sera trouvée au niveau européen pour les victimes de VW.

---

**Renseignements complémentaires**

Mathieu Fleury, secrétaire général FRC

Tél: 021 331 00 90

E-mail: info@frc.ch

---