

Lausanne, le 6 décembre 2017

## Communiqué de presse – annexe

### Classement des sources d'agacement

RANG	THÈMES/PROBLÉMATIQUES	NOMBRE %
1	<p><b>REMBOURSEMENT DE LA TVA PERÇUE INDÛMENT SUR LES REDEVANCES TV</b></p> <p><i>En avril 2015, le Tribunal fédéral rend une décision dans laquelle il reconnaît que la TVA a été facturée à tort durant plusieurs années sur la redevance perçue par Billag. Cette décision n'a toutefois aucun effet rétroactif, ce qui a poussé la FRC et ses alliées à mettre en place une plateforme permettant à qui le souhaite de s'inscrire pour tenter de récupérer les années écoulées.</i></p> <p>➤ Près de 20'000 personnes se sont annoncées en 2017, rejoignant celles déjà inscrites. Le Tribunal fédéral administratif a en effet début 2017 admis le remboursement et ainsi donné suite aux démarches initiées par l'Alliance. L'OFCOM ayant fait recours, il appartiendra au Tribunal fédéral de confirmer ou non le remboursement.</p>	19'097 40%
2	<p><b>SCANDALE VW</b></p> <p><i>En Suisse plus de 175'000 véhicules des marques VW, Audi, Seat, Skoda sont concernés par le logiciel truqueur. Les détenteurs desdits véhicules circulent en émettant plus d'émissions de gaz qu'ils ne le pensaient, causant ainsi des dégâts environnementaux. Aux risques de perte de valeur du véhicule, de modification des performances ou de consommation excessive suite à la réparation du logiciel, s'ajoutent le sentiment de s'être fait trompés et d'être moins bien traités que les clients américains, qui ont été indemnisés.</i></p> <p>➤ En Europe, les associations de consommateurs ont initié plusieurs démarches judiciaires contre cette tromperie pour amener le groupe VW à devoir rendre des comptes tant au niveau pénal que civil. La FRC et le SKS, dans deux démarches distinctes, ont décidé de regrouper les victimes pour attaquer VW, soit en Allemagne soit en Suisse via des groupements de lésés représentés par des avocats. Une indemnisation est réclamée.</p>	9'588 20%
3	<p><b>LITIGES CONTRACTUELS: GARANTIE DES DÉFAUTS, RENOUELEMENT, RÉSILIATION, ETC.</b></p> <p><i>En matière de contrat, les problèmes les plus récurrents sont ceux liés à la garantie des défauts, que ce soit dans le contrat de vente ou d'entreprise, à la livraison tardive et à tout ce qui touche la durée du contrat (du début à la fin y inclus son renouvellement).</i></p> <p>➤ Il est primordial de bien lire les conditions générales, car les consommateurs ont été très nombreux à devoir accepter un renouvellement non souhaité ou des restrictions en matière de garantie auxquelles ils ne s'attendaient pas. Les contrats conclus via le web, notamment en lien avec des sites de rencontre en ligne ou des achats à l'essai de produits cosmétiques ont fait l'objet d'une recrudescence des plaintes.</p>	5'668 12%

4	<p><b>CONCURRENCE DÉLOYALE: MÉTHODES DE VENTE AGRESSIVES</b></p> <p><i>Le télémarketing illicite reste bien présent, les courtiers en assurance-maladie également et agacent toujours autant les gens. Les modifications de loi en cours, si elles aboutissent, devraient en partie y remédier. Patience, donc. L'autocollant Stop pub! a trop souvent été non respecté et le marché gris, tel que pratiqué sur internet par Viagogo a soulevé des vagues de mécontentement.</i></p> <p>➤ La FRC lutte inlassablement contre certaines méthodes de vente, notamment celles qui contreviennent à la Loi contre la concurrence déloyale (LCD) en déposant toute une série de plaintes pénales: site de revente, annuaire bidon, voyance ou fausse agence de voyage utilisant des numéros surtaxés ont été épinglés. Les consommateurs continuent à les dénoncer via notre site: <a href="http://frc.ch/lcd">frc.ch/lcd</a> (*cf. tableau in fine page suivante).</p>	<p><b>5'004</b></p> <p><b>10%</b></p>
5	<p><b>TÉLÉCOMMUNICATIONS: TÉLÉPHONIE-RADIO-TV-INTERNET</b></p> <p><i>Ce domaine suscite comme toujours de nombreuses plaintes: les problèmes sont toujours les mêmes année après année et concernent principalement la facturation, les services surtaxés, les frais de résiliation ou de roaming, le réseau défaillant,. La transition de la téléphonie analogique au numérique (all IP) a continué à perturber les seniors qui se perdent dans la pléthore de paquets d'abonnements proposés.</i></p> <p>➤ Quand le client se heurte à un mur face, le recours au médiateur de la branche reste une très bonne alternative: <a href="http://ombudscom.ch">ombudscom.ch</a></p>	<p><b>2'456</b></p> <p><b>5%</b></p>
6	<p><b>FRAIS DISPROPORTIONNÉS DES MAISONS DE RECOUVREMENT</b></p> <p><i>Les frais des maisons de recouvrement sont toujours décriés: ils sont non seulement très souvent exorbitants, mais aussi parfois incongrus. Pourquoi, par exemple, facturer 20 francs de frais de recherche d'adresse, alors que la personne habite depuis vingt ans au même endroit?</i></p> <p>➤ Le rapport de l'Office fédéral de la justice a reconnu le caractère illicite de certaines pratiques, notamment au niveau de la facturation de certains frais. Malheureusement, le Conseil fédéral estime qu'il appartient au consommateur d'agir en justice pour contester lesdites pratiques. La FRC continue à fournir les clés pour contester les frais indûs.</p>	<p><b>1'401</b></p> <p><b>3%</b></p>
	<p><b>AUTRES DOMAINES RÉGULIERS: LES VIENNENT-ENSUITE</b></p> <p>➤ <b>Santé</b> (1347): principalement les assurances-maladie, mais aussi la cherté des médicaments</p> <p>➤ <b>Transports/loisirs</b> (716): le transport aérien, le voyage, la voiture de location et les CFF.</p> <p>➤ <b>Services financiers</b> (448): les coûts opaques et élevés des établissements. Le client n'a souvent pas d'autres choix que d'accepter ou partir</p> <p>➤ <b>Alimentation/agriculture</b> (429): la composition des denrées, l'étiquetage insuffisant, l'emballage...</p> <p>➤ <b>Autres</b> (2065): les assurances, les services postaux, les douanes, etc.</p>	<p><b>5005</b></p> <p><b>10%</b></p>
<p><b>TOTAL DES RÉCLAMATIONS PARVENUES À L'ALLIANCE DES ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS (JAN. - NOV. 2017)</b></p>		<p><b>48'219</b></p>

**\* Zoom sur les pratiques déloyales (rang 4)**

DÉNONCIATIONS EN LIGNE COMPLÉMENTAIRES EN MATIÈRE DE PRATIQUES DÉLOYALES	NOMBRE	%
<i>Depuis l'entrée en vigueur de la Loi contre la concurrence déloyale révisée (LCD) au printemps 2012, l'Alliance des organisations de consommateurs (FRC, SKS, ACSI) met à disposition un formulaire de dénonciation en ligne. Cet outil permet de regrouper les plaintes des consommateurs et de déposer des plaintes pénales contre les entreprises qui agissent de manière abusive: (<a href="http://frc.ch/lcd">frc.ch/lcd</a>)</i>		
Appel indésirable (non-respect de l'astérisque dans l'annuaire)	1808	82
Promesse de gain nécessitant un achat ou une autre action	166	7
Site de vente en ligne opaque	141	6
Arnaque à l'annuaire (inscription dans un annuaire ou un registre aussi inutile que coûteux)	83	4
Système dit de «boule de neige» ou vente pyramidale	17	1
<b>TOTAL DES DÉNONCIATIONS EN LIGNE (JAN. - NOV. 2017)</b>	<b>2215</b>	<b>100</b>

Renseignements complémentaires

FRC: Valérie Muster, juriste, responsable FRC Conseil, Tél. 021 331 00 90

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

ACSI: Laura Regazzoni, Segretaria generale, Tél. 079 725 14 18

**ACSI**  
Via Polar 46  
CP 165  
CH-6932 Breganzona  
acsi.ch

**FRC**  
Rue de Genève 17  
CP 6151  
CH-1002 Lausanne  
frc.ch

**SKS**  
Monbijoustrasse 61  
Postfach  
CH-3000 Bern 23  
konsumentenschutz.ch