

Lausanne, le 8 octobre 2018

Viagogo: un an après

Encore trop de consommateurs piégés

Il y a une année de cela, la Fédération romande des consommateurs (FRC) déposait une plainte pénale pour pratiques déloyales contre la société Viagogo, acteur de poids dans la vente de billets de divertissement au marché gris. Le Seco faisait de même sur le plan civil. A ce jour, force est de constater que les témoignages des consommateurs qui se sentent trompés en découvrant notamment le prix officiel du ticket qu'ils ont acheté continuent d'affluer au service FRC Conseil. Depuis le lancement de la billetterie pour la Fête des Vignerons, c'est plusieurs plaintes par jour qui lui parviennent. Viagogo va même jusqu'à proposer des entrées pour le dernier jour du spectacle, à savoir le 11 août, pour une représentation en soirée qui n'existe tout simplement pas!

La FRC met une nouvelle fois en garde les visiteurs qui sont malencontreusement redirigés sur le site de Viagogo: en optant pour le spectacle de la Fête des Vignerons du 11 août à 19h30 en catégorie 5, les consommateurs débourseront 932 francs pour y aller à quatre en famille. Non seulement ils paient trois fois trop cher leurs tickets par rapport aux tarifs de la billetterie officielle Starticket (323 francs pour quatre) où des billets sont toujours disponibles; surtout, ils risquent d'assister au démontage des tribunes plutôt qu'au dernier spectacle, terminé depuis plusieurs heures à leur arrivée sur les lieux.

Le constat est sans appel un an après le dépôt de la plainte pénale de la FRC: les procédures judiciaires s'éternisent et les gens continuent, malgré les nombreuses mises en garde, d'acheter des billets à des prix surfaits en croyant se trouver sur le site de la billetterie partenaire de l'organisateur, alors qu'ils sont encore disponibles au tarif normal sur cette dernière.

La FRC ne baisse pas les bras. Parallèlement à sa plainte pénale, elle a sollicité les professionnels des milieux de la culture et des sports (organisateur, salles de spectacles et billetteries) afin d'amplifier le message de mise en garde contre les risques liés à l'achat de billets via le marché gris. Conscients de l'ampleur du problème, ces derniers ont rapidement répondu présents à l'appel de la FRC et une campagne de sensibilisation autour du marché gris s'organise. Elle démarrera avant la période des fêtes de Noël.

Les conseils d'usage sont les suivants: être le premier site référencé ne signifie pas qu'il s'agit du site de la billetterie partenaire. Il convient dès lors de toujours s'assurer d'acheter sur la billetterie choisie par l'organisateur et de bien payer le prix d'origine.

Annexes: captures d'écran concernant le spectacle du 11 août 2018 de la Fête des Vignerons

Informations complémentaires:

Valérie Muster, responsable FRC Conseil, Tél. 021 331 00 90 frc.ch/ticket

Fédération romande des consommateurs

Association créée et financée par et pour les consommateurs,
reconnue d'utilité publique, libre de toute influence
26 000 membres – 60 experts – 6 antennes cantonales – 220 bénévoles
Nos missions: défendre, informer les consommateurs et faire entendre
leur voix auprès des décideurs politiques et économiques

