

Lausanne, le 17 décembre 2018

Communiqué de presse

Ranking national des doléances des consommateurs

Ces pratiques qui ont agacé les Suisses en 2018

La Fédération romande des consommateurs et ses consœurs alémanique (SKS) et tessinoise (ACSI) de l'Alliance des organisations de défense des consommateurs présentent pour la troisième année consécutive leur classement national des principales plaintes des consommateurs. Les problématiques contractuelles liées aux garanties pour les défauts, aux livraisons imparfaites et aux ventes sur internet occupent la première place. Suivent les litiges en matière de télécommunications. Les méthodes de vente déloyales figurent au troisième rang.

Les plaintes parvenues en 2018 à la FRC, au SKS et à l'ACSI est au nombre de 20'499. Par rapport aux 48'200 de 2017, la chute est drastique mais elle s'explique: près de 60% des doléances concernaient alors la TVA perçue indûment sur la redevance radio-TV et le scandale des logiciels truqués de Volkswagen. Pas de quoi pavoiser pourtant cette année, car en excluant ces deux sujets, les plaintes ont enregistré une hausse d'environ 4% comparativement à 2017.

Le classement

Rang 1 | 29% Litiges contractuels en matière de consommation (ex. garantie, livraison, e-commerce).

Rang 2 | 17% Litiges en matière de télécommunications (ex. coûts inexplicables, modification de contrat).

Rang 3 | 16% Méthodes de vente déloyales (ex. non-respect de l'astérisque, fausses commandes).

Rang 4 | 10% Assurances, notamment maladie (courtiers, fermeture de portefeuille, hausse de prime).

Rang 5 | 7% Pratiques des maisons de recouvrement (ex. frais exorbitants réclamés).

Rang 6 | 6% Augmentations des frais et diminutions des prestations des établissements financiers.

Les **15%** restants sont respectivement représentés par les problèmes liés à l'alimentation notamment l'indication de provenance, les emballages trompeurs et les aliments de piètre qualité, puis par les litiges en matière de passage en douane, de bail à loyer, de protection des données, etc.

Annexe: liste détaillée.

Informations 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