

Lausanne, le 12 décembre 2019

Communiqué de presse – annexe

Ranking national des doléances des consommateurs

## Ces pratiques qui ont agacé les Suisses en 2019

La statistique émane des appels, courriers, courriels, formulaires web et visites reçus par les membres de l'Alliance.

R A N G	THÈMES/PROBLÉMATIQUES	NOMBRE
1	<p><b>LITIGES CONTRACTUELS: GARANTIE DES DÉFAUTS, FACTURATION, LIVRAISON</b></p> <p>Les contrats de consommation, notamment de vente et d'entreprise sont évidemment ceux qui occasionnent le plus de questions dans les permanences juridiques. Les garanties des défauts sont très souvent refusées pour des motifs contestés. Or le consommateur pourra difficilement prouver le contraire sans engager des frais en vue de réaliser une expertise. Les problèmes de livraison de produits qui n'arrivent que très tardivement ou jamais deviennent de plus en plus fréquents, surtout lorsque les commandes ont été effectuées via internet. Que l'entreprise soit en Suisse ou à l'étranger n'y change rien. L'insolvabilité de sociétés liquidées avant même la livraison est un risque que le consommateur doit malheureusement supporter.</p>	<p><b>6365</b></p> <p><b>36%</b></p>
2	<p><b>MÉTHODES DE VENTE DÉLOYALES, ARNAQUES</b></p> <p>Les appels téléphoniques non souhaités, les interlocuteurs insistants voire agressifs restent les pratiques les plus décriées. Le secteur de l'assurance-maladie est particulièrement touché par ce marketing à froid. Toutefois, la loi va enfin être durcie, notamment par l'introduction d'un filtrage rendu obligatoire pour la téléphonie fixe et mobile. Billets achetés au marché gris, colis volés ou non commandés, appels sur des numéros surtaxés, sites bidon complètent la liste. Certaines de ces pratiques peuvent être dénoncées en ligne via les formulaires accessibles à tous: <a href="http://frc.ch/lcd">frc.ch/lcd</a></p>	<p><b>2944</b></p> <p>(lire tableau plus bas)</p> <p><b>17%</b></p>
3	<p><b>TÉLÉCOMMUNICATIONS: TÉLÉPHONIE, TÉLÉVISION, INTERNET</b></p> <p>Dans ce registre, les plaintes sont relatives aux factures contenant des coûts injustifiés ou incompréhensibles, aux services surtaxés, à la facturation de la facture papier et aux frais induits par un paiement au guichet postal. La faute à Swisscom qui rejoint la liste des sociétés pratiquant de la sorte. Les changements d'abonnement ou de conditions générales aux allures presque imposées complètent le tableau.</p>	<p><b>1831</b></p> <p><b>10%</b></p>
4	<p><b>PRATIQUES DES MAISONS DE RECouvreMENT</b></p> <p>Les frais des maisons de recouvrement engendrent toujours leurs lots d'incompréhension. Ces dernières ont la main lourde et réclament encore trop souvent des frais injustifiés. Les pressions pour obtenir le paiement de factures parfois contestées demeurent, notamment la menace de faire figurer la personne dans un fichier de mauvais payeurs, avec des conséquences fâcheuses sur la vie quotidienne. Notons que depuis le début de cette année, les consommateurs sont mieux armés pour contrer les poursuites injustifiées. Il leur ait possible de demander qu'une poursuite frappée d'opposition soit rendue invisible.</p>	<p><b>1232</b></p> <p><b>7%</b></p>

5	<p><b>ASSURANCES</b></p> <p>Ce sont surtout les assurances-maladie qui place cette branche professionnelle en 5<sup>e</sup> position. En cause le comportement de courtiers pas toujours professionnels, la charge liée aux coûts des primes, les refus de prises en charge d'un traitement. Le changement de modèle d'assurance, suite à la fermeture de portefeuilles continue de laisser les assurés concernés perplexes.</p>	<p><b>1200</b></p> <p><b>7%</b></p>
6	<p><b>MOBILITÉ-ÉNERGIE-ENVIRONNEMENT</b></p> <p>Les clients des transports publics ne comprennent pas toujours très bien le fonctionnement et le financement de certains réseaux de transports. S'ensuivent des malentendus sur l'achat du bon billet. Dans l'aviation, les cas de retards et d'annulation de vols sont une source de litige fréquente, de même que les cas d'obsolescence programmée. Les Repair Cafés ou Couture organisés par les trois organismes rencontrent d'ailleurs un vif succès.</p>	<p><b>919</b></p> <p><b>5%</b></p>
	<p><b>AUTRES CAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Santé</b> (660): incompréhension avec le corps médical/thérapeutes, prix des médicaments.</li> <li>• <b>Alimentation/agriculture</b> (539): composition, étiquetage insuffisant, emballage trompeur.</li> <li>• <b>Services financiers/argent</b> (460): frais, modifications contractuelles défavorables.</li> <li>• <b>Services publics</b> (424): litige avec les pratiques de La Poste, taxes douanières, etc.</li> <li>• <b>Divers</b> (1040): protection des données, augmentation et affichage des prix, etc.</li> </ul>	<p><b>3123</b></p> <p><b>18%</b></p>
<p><b>TOTAL DES RÉCLAMATIONS PARVENUES À L'ALLIANCE DES ORGANISATIONS DES CONSOMMATEURS (JAN. - NOV. 2019)</b></p>		<p><b>17 614</b></p>

### Dénonciations en ligne complémentaires en matière de pratiques déloyales (jan.-nov. 2019)

<i>Depuis 2012, l'Alliance met à disposition un formulaire de dénonciation en ligne qui 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>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Appels indésirables (non-respect de l'astérisque dans l'annuaire)	689	61
Promesses de gains nécessitant un achat ou une autre action	129	11
Sites de vente en ligne opaques	125	11
Affichage incorrect des prix	92	8
Arnaques à l'annuaire (inscription dans des annuaires/registres aussi inutiles que coûteux)	72	6
Systèmes dit de boule de neige ou ventes pyramidales	29	3
<p><b>TOTAL DES DÉNONCIATIONS EN LIGNE POUR PRATIQUES DÉLOYALES (JAN. - NOV. 2019)</b></p>	<b>1136</b>	<b>100</b>

**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