

ON SE BAT POUR VOUS



COVID-19

15.03.2020 15:00: la Suisse bascule; le Conseil fédéral vient de prononcer le semi-confinement.

L'équipe de la FRC est appelée sur tous les fronts.

Extrait de notre journal de bord «Crise Covid-19».

ALERTE

#assurances #sante #postpartum

Nous découvrons que nombre de jeunes mamans se voient refuser la couverture des soins post-partum. En cause, le dépassement d'un délai, alors que les praticiens avaient fermé leur porte.



Reprenez vos esprits, messieurs les assureurs!

«Les assureurs ne peuvent pas faire valoir un délai si la prestation n'est pas accessible.»

Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale

ACTION

- Dépôt d'une interpellation au Conseil national

ALERTE

#sante #masques #gels #prix

Pénurie de masques et de gels hydroalcooliques, flambée des prix.



Des manques inacceptables

«Le marché est extrêmement tendu. Nous surveillons les prix. Nous exhortons la population à dénoncer les abus à la Police du commerce. Nous informons le grand public sur les «bonnes» pratiques à adopter pour traverser la crise au mieux. Nous participons aux débats publics et sommes présents dans les médias en continu. Nous demandons au Conseil fédéral de restituer des réserves d'urgence d'éthanol pour éviter que la pénurie de gel ne se reproduise à l'avenir. Notre demande est acceptée.»

Yannis Papadaniél, Responsable Santé

ACTION

Dialogue avec

- Le Conseil fédéral
- Le Surveillant des prix
- Les pharmaciens
- Les producteurs d'éthanol
- Dépôt d'une motion au Parlement par Sophie Michaud Gigon

ALERTE

#artisans #economie locale #solidarite

Les artisans et petits commerçants ferment boutique.



Serrons-nous les coudes!

«Agir. Pour la survie du commerce local. Nous rejoignons la plate-forme solidaire DireQt de QoQa. Nous invitons les consommateurs à rejoindre cette initiative. Une manière pour chacun d'aider à revitaliser sa région. Ensemble, on est plus forts.»

Sylvie André, Responsable Marketing

ACTION

- Contacts bilatéraux avec les concepteurs de la plate-forme
- Relais médias

ALERTE

#arnaques #cybercriminalite

Les escrocs abusent du grand public en cette période de crise.



Les arnaques pullulent

«La permanence FRC Conseil tourne à plein régime. Nous informons et aidons la population à faire valoir ses droits. Nous échangeons avec l'Institut de lutte contre la criminalité économique (HEG Arc). Nous nous battons pour lutter contre les arnaques présentes sur les plates-formes en ligne. Nous voulons que les consommateurs soient mieux protégés dans les transactions.»

Sandra Renevey, juriste Service juridique

ACTION

- Dialogue avec le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC)
- Récolte des arnaques et dénonciations au Seco
- Dépôt d'une interpellation au Conseil national par Sophie Michaud Gigon

ALERTE

#transportspublics

Les abonnements de transports publics ne peuvent plus être honorés.



Remboursez!

«Nous demandons une indemnisation de tous les utilisateurs, sans distinction d'abonnement. Le remboursement doit être automatique.»

Robin Eymann, Responsable Politique économique

ACTION

Pression

- L'Alliance des organisations de consommateurs (FRC, SKS, ACSI) fait bloc

Dialogue avec

- L'Alliance SwissPass, faitière de la branche

ALERTE

#sante #penurie #economie locale

La chaîne d'approvisionnement du matériel médical dans notre pays est dépendante de fabricants basés à l'étranger. Leur priorité n'est pas d'acheminer du matériel en Suisse. Il en a résulté des ruptures de stock et une augmentation importante des prix.



Pensons local

«Nous voulons que le Conseil fédéral mette en place une chaîne de production indigène alternative pour fournir le matériel médical nécessaire à la protection de la population lors de situations exceptionnelles. Au niveau local, les brasseurs et les vigneron nous contactent pour trouver des solutions ensemble!»

Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale

ACTION

- Dépôt d'une motion au Conseil national

ALERTE

#protectiondesdonnees

Des données agrégées collectées par Swisscom sont transmises à l'Office fédéral de la santé publique pour vérifier les mesures d'urgence.



Pas de dérapage, s.v.p.!

«Nous veillons à ce que les données soient sécurisées et anonymisées.»

Robin Eymann, Responsable Politique économique

ACTION

Dialogue avec

- L'Office fédéral de la santé publique (OFSP)
- Swisscom
- Le Préposé fédéral à la protection des données (PFPDT)

ALERTE

#abonnement #fitness #concert #spectacle

Les consommateurs n'ont plus accès aux prestations telles que les abonnements aux salles de sport et aux concerts.



Le choix d'être solidaire

«En cette période particulière, nous demandons aux consommateurs de se montrer solidaires. Néanmoins, ils doivent pouvoir avoir le choix d'accepter le remboursement ou une proposition alternative de la part de l'établissement.»

Sandra Renevey, juriste Service juridique

ACTION

Echanges avec

- Les centres de fitness
- Swiss Music Promoters Association (SMPA)

Points de vigilance

- Les remboursements
- Les possibilités de report proposées

ALERTE

#droitalimentaire #etiquetage

L'Office fédéral de la sécurité alimentaire (OSAV) permet de changer la composition des denrées, incognito, sans modifier l'étiquette.



Restons transparents!

«La modification du produit doit être une exception liée à un problème d'approvisionnement. Les consommateurs doivent pouvoir saisir immédiatement ce qui a changé. Poser un autocollant sur la face avant de l'emballage est un minimum, Nous demandons à l'OSAV d'établir une liste centrale avec les produits concernés, le numéro de lot et le changement apporté.»

Barbara Pfenniger, Responsable Alimentation

ACTION

Pression

- L'Alliance des organisations de consommateurs (FRC, SKS, ACSI) est intervenue

Dialogue avec

- L'OSAV
- Les distributeurs

Point de vigilance

- Appel à témoigner via les consommateurs
- Interpellation au Parlement par Sophie Michaud Gigon

ALERTE

#voyage #avions #annulationdevol #voyagesaforfait

Les avions sont au sol, les voyages annulés. Des centaines de consommateurs contactent la permanence FRC Conseil. Ils se voient imposer des bons, sont mal informés et n'obtiennent pas le remboursement des prestations, malgré une législation claire.



Priorité au respect des droits des consommateurs

«Les consommateurs doivent être remboursés en totalité, en application de la Loi sur les voyages à forfait du Règlement européen (CE) N° 261/2004. Nous demandons une information claire pour les consommateurs. Si un bon leur est proposé, ils doivent être libres de l'accepter. Le cas échéant, le bon doit avoir une validité de deux ans, pouvoir être remboursé à terme et être garanti si la société fait faillite. Nous proposons un fonds de garantie extraordinaire pour soutenir la branche du voyage et préserver les droits des consommateurs. De manière globale, nous nous positionnons fortement contre la modification des droits des consommateurs à leur détriment.»

Marine Stücklin, Responsable Droit et politique

ACTION

Pression

- L'Alliance des organisations de consommateurs (FRC, SKS, ACSI) se bat

Dialogue avec

- La branche du voyage
- L'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC)
- La compagnie Swiss
- L'Office fédéral de la justice (OFJ)
- Le Seco
- Le BEUC

ALERTE

#approvisionnement #ventedirecte

Les marchés sont fermés.



Retour aux sources

«Nous utilisons nos relais pour diffuser largement les lieux de vente directe accessibles aux consommateurs. Nous favorisons les circuits courts. L'Union suisse des paysans nous invite à sa conférence de presse, l'information est largement relayée dans les médias. Nous voulons renforcer la tendance à la vente directe et aux circuits courts observée en cette période particulière.»

Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale

ACTION

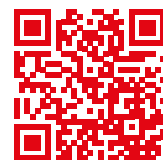
- Relais médias
- L'Union suisse des paysans
- Conférence de presse, communication médiatique

COVID-19

Vous pouvez compter sur notre engagement.

Les actions se poursuivent.

Si les mesures urgentes édictées jusqu'ici permettent de faire face à court terme, les droits des consommateurs ne doivent pas être ignorés au sortir de la crise.



NOUS AVONS BESOIN DE VOUS.
SOUTENEZ NOS ACTIONS.
FAITES UN DON.

► Scannez le QR code ou rendez-vous sur frc.ch/don2020