

Lausanne, le 8 décembre 2020

Communiqué de presse

Ranking national des doléances des consommateurs

## Le Covid-19 s'est taillé une bonne place parmi les plaintes des consommateurs

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 cinquième année consécutive leur classement national des principales plaintes adressées par les consommateurs. Le trio de tête est composé des problématiques en lien avec les contrats de consommation – la hausse concerne principalement le commerce en ligne durant les périodes de semi-confinement (6273) –, des méthodes de vente déloyales (2315) et des litiges portant sur l'annulation de voyages et/ou de demandes de remboursement de vols annulés (1259).

Les doléances parvenues en 2020 à la FRC, au SKS et à l'ACSI sont au nombre total de **16 060** pour l'ensemble du pays. Une baisse légère par rapport à l'année précédente, mais qui s'explique aussi par des formes de consommation différentes durant de nombreux mois de l'année.

### Le classement

**Rang 1** | Litiges contractuels en matière de consommation (ex. e-commerce, garantie des défauts, facturation et livraison): **39%**

**Rang 2** | Méthodes de vente déloyales et arnaques (ex. non-respect de l'astérisque, fausses commandes, usurpations d'identité): **14,5%**

**Rang 3** | Litiges portant sur l'annulation de voyages (ex. transport aérien, réservations d'hôtel): **8%**

**Rang 4** | Problèmes d'assurances santé (ex. assurance-maladie, complémentaires), mais aussi d'assurance annulation en lien avec la pandémie: **7%**

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

**Rang 6** | Difficultés avec les télécommunications (réseau fixe, téléphonie mobile, télévision, fournisseur d'accès internet): **6,5%**

Les **18%** restants concernent surtout, dans l'ordre decrescendo, des litiges liés aux services financiers et à la protection des données, à l'alimentation (provenance non ou mal indiquée, emballages trompeurs et denrées de piètre qualité), à la santé (incompréhension avec le corps médical, masques, prix des médicaments) et au service public.

Annexe: liste détaillée.

### Informations complémentaires:

FRC: Jean Tschopp, 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