

Communiqué de presse - annexe

Journée internationale des droits des consommateurs

En période de crise, les risques sont reportés sur les consommateurs

Depuis le début de la pandémie, quels problèmes sont apparus dans la relation entre fournisseurs et clients et dans quels secteurs? Quelle est la situation juridique? À quoi peut ressembler une relation client équitable et fiable en temps de crise? Nos réponses.

Informations générales

Un prestataire ne peut pas prévoir tout et n'importe quoi en sa faveur dans les conditions générales de vente (CGV).

En effet, les CGV ne peuvent déroger aux règles légales impératives, à l'instar de celles prévues dans le droit des passagers et la Loi sur les voyages à forfait (LVF) ou encore contrevenir à l'art. 8 LCD (clause insolite).

Par ailleurs, il est important de se souvenir que pour plusieurs types de contrat, ce sont les conditions générales en vigueur au moment de la conclusion qui font foi. En d'autres termes, une personne qui aura acheté un billet de spectacle en février 2020 et dont les CGV ne prévoyaient pas le report du spectacle en cas d'imprévu, ne pourra pas se voir imposer une autre date au motif que le prestataire aura, entre temps, modifié les CGV en sa faveur.

Lorsqu'un prestataire modifie ses conditions générales en cours de contrat pour un contrat qui dure (contrat d'assurance, contrat renouvelé automatiquement, etc.), alors le consommateur doit être informé de cette modification et doit avoir la possibilité de résilier son contrat s'il refuse la modification.

Les prestataires sont bien inspirés de rendre les solutions du report ou du bon attirantes pour le consommateur plutôt qu'en cherchant à leur imposer une modification des conditions générales.

Aperçu des secteurs fréquemment touchés

	<i>Problématique</i>	<i>Revendications et points d'attention</i>
Abonnements	<p>En raison des mesures prises par les autorités, les fitness et autres installations sportives (piscine, domaines skiables, etc.) ou encore les services de loisirs (cours créatifs, opéra, théâtre, etc.) ont dû fermer et beaucoup de consommateurs n'ont plus eu accès malgré un abonnement valide et payé.</p> <p>De nombreux clients ont demandé un remboursement au <i>pro rata</i> de la période de fermeture mais les prestataires excluent catégoriquement un tel remboursement, même pour les clients dont l'abonnement a pris fin pendant le blocage.</p>	<p>Le consommateur dont l'abonnement est interrompu sans faute de sa part doit pouvoir obtenir le remboursement au <i>pro rata</i> du temps où il n'aura pu en profiter. Le report de la prestation ou l'émission d'un bon doit être un choix et non une obligation.</p> <p>La mise à disposition de services en ligne, tels que des vidéos de fitness, sont un effort qui peut encourager le client à accepter l'aléas. Mais elle ne permet pas de considérer que la prestation est correctement exécutée ni de refuser de rembourser le client qui en fait la demande.</p>
Voyage (général)	<p>La situation actuelle complique considérablement l'organisation des voyages et les règles diffèrent si le consommateur a réservé séparément chaque prestation (vol, hébergement, etc.) ou s'il a fait appel à une agence de voyage (<i>lire ci-dessous</i>).</p> <p>De manière générale, la FRC appelle les prestataires à se montrer flexibles dans leurs conditions pour permettre aux clients de se faire rembourser intégralement ou, dans certains cas, de reporter la prestation. C'est en effet aussi dans leur intérêt de se montrer souple pour encourager la clientèle à réserver.</p> <p>Les bons émis doivent, par ailleurs, être garantis par un tiers. Cela permet au consommateur qui l'accepte ne se retrouve pas plus mal loti en cas de faillite du prestataire parce qu'il aura essayé de se montrer solidaire que s'il avait demandé le respect strict de ses droits.</p>	<p>En raison de l'incertitude actuelle, les organisations de défense des consommateurs conseillent de réserver un voyage à la dernière minute autant que faire se peut, d'opter pour des prestations annulables sans frais jusqu'à une date rapprochée à celle du départ ou qui peuvent être reportées sans frais additionnels. La conclusion d'une assurance annulation qui couvre ce type de risque ou la réservation avec une carte de crédit comportant une telle assurance peut également être utile.</p>

ACSI
strada di Pregassona 33
CH-6963 Pregassona
acsi.ch

FRC
Rue de Genève 17
CP 6151
CH-1002 Lausanne
frc.ch

SKS
Nordring 4
Postfach
CH-3001 Bern
konsumentenschutz.ch

Réservations individuelles	<p>Lorsqu'il organise un voyage, le consommateur peut réserver séparément un vol, un hébergement ou louer une voiture. En raison de la pandémie, la situation peut changer rapidement et de manière telle qu'il doit renoncer à une ou chacune des prestations réservées pour des raisons indépendantes de sa volonté (l'hôtel réservé dans le pays de destination ou l'infrastructure touristique sur place sont fermés, le pays de destination n'est plus accessible, une quarantaine est prévue au retour; etc.).</p> <p>Toutefois, le consommateur qui renonce à la prestation maintenue par le prestataire, n'a pas droit au remboursement ou au report, à moins que cela ne soit prévu dans les conditions générales de vente.</p>	<p>Les réservations de vol, d'hébergement, location de voiture ou toute autre prestation en lien avec le voyage et effectuées de manière individuelle doivent bénéficier de conditions équitables d'annulation vu l'incertitude actuelle.</p> <p>Les conditions générales doivent donner la possibilité au client d'obtenir un remboursement intégral, de reporter sans frais la réservation ou d'obtenir un bon. La possibilité d'exercer ces options doit être possible jusqu'à peu de temps avant la date réservée, vu l'évolution rapide de la situation.</p> <p>Le consommateur qui réserve une prestation par le biais d'une plate-forme doit être conscient des difficultés qui peuvent en résulter. Les plates-formes en ligne se présentent le plus souvent comme des intermédiaires et excluent toute responsabilité.</p>
Voyages à forfait	<p>Les voyages réservés auprès d'une agence et qui comporte la combinaison d'au moins deux prestations (vol et hôtel) sont soumis à la Loi sur les voyages à forfait (LVF).</p> <p>Lorsque le voyage est annulé ou que les conditions dans lesquels il devait se dérouler sont modifiées de façons essentielles, le client a droit au remboursement. Il peut également accepter un report.</p> <p>Malgré tout, beaucoup d'agences refusent le remboursement dans ces circonstances arguant que l'hôtel et le transport sont possibles, alors que l'infrastructure touristique n'est pas disponible ou qu'il y a une obligation de quarantaine. D'autres ont également profité de la suspension des poursuites à leur égard prononcé jusqu'au 31 décembre 2020 pour ne pas traiter les demandes en remboursement alors que des montants importants pouvaient être en jeu.</p> <p>L'option du report est difficile exercer en raison du manque de visibilité sur l'avenir. Par ailleurs, tous les voyages ne peuvent pas être reportés facilement si des dispositions particulières ont été prises en matière de date et de durée, et/ou du type de voyage envisagé (sabbatique, de noces, etc.). L'option du bon comporte, elle, des risques pour le client dans la mesure où ils ne sont pas garantis en cas de faillite de l'agence.</p>	<p>Les agences devraient suspendre les propositions de voyages vers des destinations qui ne sont pas accessibles en raison de la pandémie. Il leur revient également de négocier des conditions flexibles d'annulation avec les prestataires pour récupérer facilement l'argent du client et le rembourser rapidement si le voyage ne peut être effectué.</p> <p>Par ailleurs, lorsqu'elle propose une solution de repli, l'agence doit proposer un équivalent (un voyage de randonnée dans les Dolomites ne saurait être remplacé par la visite d'une ville et ses musées en Allemagne, p. ex.).</p> <p>Pour le consommateur, il est important de privilégier la réservation auprès d'agences affiliées à un fonds de garantie. Ce dernier assure la valeur du voyage en cas de faillite de l'agence et, faute de remboursement possible, permet d'opter au maximum pour un report du voyage, la valeur d'un bon n'étant pas protégée en cas de faillite.</p>

ACSI
strada di Pregassona 33
CH-6963 Pregassona
acsi.ch

FRC
Rue de Genève 17
CP 6151
CH-1002 Lausanne
frc.ch

SKS
Nordring 4
Postfach
CH-3001 Bern
konsumentenschutz.ch

Séjours linguistiques	<p>Depuis le printemps 2020, les séjours linguistiques ne sont plus effectués ou planifiés de manière fiable. Les demandes de remboursement sont rejetées dans la majorité des cas.</p> <p>Les organisateurs de séjours linguistiques insistent souvent sur les paiements convenus contractuellement, même s'il est déjà clair que le séjour ne se déroulera pas comme prévu. Cela se justifie généralement par le fait que l'organisateur lui-même a déjà effectué un paiement au prestataire de services (à l'école de langue, à une famille d'accueil).</p> <p>Dans ce cas aussi, il est fréquent que les prestataires insistent sur le paiement de tranches supplémentaires, même si la réalisation du séjour est impossible dans les faits.</p>	<p>Les voyages linguistiques entrent dans le champ d'application de la Loi du voyage à forfait (LVF) si le prestataire offre deux services de voyage, vol et hébergement, p. ex. Le prestataire ne peut pas exclure l'application de la LVF via ses conditions générales.</p>
Événements	<p>Le début de la pandémie a signifié la fin abrupte d'événements de toutes sortes. Les acheteurs de billets de concerts, festivals ou autres manifestations culturelles ou sportives ont été principalement impactés: dans de nombreux cas, les organisateurs ont refusé les demandes de remboursement ou seul un pourcentage du montant remboursé (25% du prix d'achat) a été versé.</p> <p>Dans la majorité des cas, les clients ont reçu la promesse d'une participation à l'édition suivante ou une nouvelle date de la manifestation. En particulier lors des festivals, il leur a été «proposer» de faire don du prix du billet – ou d'une partie de celui-ci – à titre de contribution de solidarité.</p> <p>Comme la pandémie perdure, plusieurs événements d'abord reportés ont finalement été annulés définitivement. Même dans ces cas, le prix d'achat payé est rarement remboursé.</p>	<p>Même si un événement est reporté, le client doit pouvoir obtenir le remboursement intégral du billet sans devoir se battre. En effet, les nouvelles dates peuvent ne pas lui convenir et il ne saurait être acceptable qu'il ait à s'occuper de la revente ou qu'il renonce à ses prétentions pour cette raison.</p> <p>La crise du coronavirus montre une fois de plus combien il est nécessaire de recourir aux revendeurs de billets agréés pour éviter les difficultés supplémentaires liées aux plates-formes en ligne, qui se dégagent de toute responsabilité en cas d'inexécution de la prestation.</p>

ACSI
 strada di Pregassona 33
 CH-6963 Pregassona
 acsi.ch

FRC
 Rue de Genève 17
 CP 6151
 CH-1002 Lausanne
 frc.ch

SKS
 Nordring 4
 Postfach
 CH-3001 Bern
 konsumentenschutz.ch