

Lausanne, le 10 décembre 2021

Communiqué de presse

Ranking national des doléances des consommateurs

## Ces pratiques qui ont agacé en 2021

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 sixième année consécutive, leur classement national des plaintes traitées en 2021. Les litiges contractuels relatifs à la validité de la garantie et aux retards de livraison (36,5% des cas) tiennent le haut du pavé. Viennent ensuite les pratiques commerciales déloyales (15%) et les litiges avec les opérateurs (8%), suivis de près par les problèmes d'assurance (7%). Le nombre de plaintes reçues de janvier à novembre 2021 était de 14 933. L'effet de la pandémie s'est à nouveau observé, mais dans une moindre mesure par rapport à 2020 (annulations de vols, d'événements, de nuitées et de séjours et difficultés à les faire rembourser, abonnements de fitness).

### Rang 1 | Litiges contractuels (garantie, facturation, livraison, commerce électronique) 36,5%

Comme en 2020, plus d'un tiers des réclamations concernaient des questions contractuelles de consommation. Pour le commerce en ligne, le contexte pandémique a généré des délais de livraison très longs, notamment pour les commandes provenant de l'étranger. Cela a entraîné incertitude et colère, sachant que souvent les internautes paient d'avance. En outre, de nombreuses personnes se sont adressées à nos organisations en raison d'un refus de garantie, souvent à tort. Plusieurs enseignes exigent que les clients fournissent la preuve que le défaut existait au moment de l'achat, ce qui est presque impossible à faire. L'Alliance demande un renversement du fardeau de la preuve à la charge du vendeur dans l'année suivant l'achat.

### Rang 2 | Pratiques commerciales déloyales (ventes trompeuses, appels indésirables) 15%

Les plaintes concernant des méthodes de vente déloyales restent élevées. En cause: des abonnements apparemment gratuits sur des plateformes internet qui se transforment en factures élevées. Par ailleurs, depuis le 1<sup>er</sup> juillet, tous les opérateurs doivent proposer un filtre contre les appels indésirables. Une victoire d'étape pour les consommateurs obtenue grâce à l'engagement de l'Alliance. Ces filtres ne bloquent de loin pas tous les appels indésirables. Des améliorations techniques restent nécessaires.

### Rang 3 | Problèmes avec les opérateurs (facturation, annulation, frais d'itinérance) 8%

Les services à la clientèle des opérateurs sont souvent inadéquats: employés mal formés ou non autorisés à aider efficacement la clientèle. Le fait que les annulations ne soient acceptées que par «chat» ou par téléphone chez Salt et Sunrise-UPC est également décrié. L'Alliance demande une amélioration de la qualité des services et des modalités de résiliation simples sans complication ni dissuasion.

La FRC fournira ses chiffres consolidés pour la Suisse romande en début d'année 2022.

Annexe: liste détaillée.

### Renseignements complémentaires

FRC: Jean Tschopp, juriste responsable FRC Conseil, Tél. 021 331 00 90

SKS: Sara Stalder, Geschäftsleiterin, Tél. 078 710 27 13

et Alex von Hettlingen, Kommunikation, Tél. 076 412 02 99

ACSI: Laura Regazzoni, Segretaria generale, Tél. 079 725 14 18