

Lausanne, le 10 décembre 2021

Communiqué de presse – annexe

Ranking national des doléances des consommateurs

## Ces pratiques qui ont agacé en 2021

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>CONTRATS DE CONSOMMATION: REFUS DE GARANTIE ET RETARD DE LIVRAISON</b></p> <p>Sont notamment concernés les smartphones et appareils photo, dont la garantie est refusée sous prétexte d'avoir subi un coup ou un dégât d'eau. L'utilisateur doit alors démontrer toute absence de faute et prouver le bien-fondé de sa démarche. L'Alliance demande que la loi suisse s'adapte à celles de ses voisins européens qui protègent mieux le consommateur (fardeau de la preuve à la charge du vendeur durant l'année suivant l'achat).</p> <p>Les achats en ligne sont en plein essor avec la pandémie. Cependant, bien des articles ne sont pas livrés dans un délai raisonnable ou pas livrés du tout, bien que tout ait été payé d'avance. Le client est longtemps tenu en haleine par des arguments fallacieux. Les marchandises venant de l'étranger sont le plus concernées.</p>	5420 36,5%
2	<p><b>MÉTHODES COMMERCIALES DÉLOYALES</b></p> <p>S'inscrire sur une plateforme de streaming à l'étranger sans que rien n'indique que l'inscription est payante, puis recevoir une facture pour un abonnement annuel peu de temps après. Voilà une situation dont de nombreux internautes se plaignent. Bien des fois, la conclusion d'un abonnement payant est cachée dans de petits caractères, à moins d'être résiliée rapidement pour autant que les conditions générales le permettent.</p> <p>Depuis juillet, tous les opérateurs doivent proposer un filtre qui permet de bloquer la plupart des appels publicitaires illégaux. Un progrès qui consacre un long combat de la FRC contre ces appels indésirables. Pourtant, la plupart du temps, c'est aux abonnés d'installer ces filtres. Les appels indésirables ont diminué, mais n'ont pas disparu.</p>	2230 15%
3	<p><b>TÉLÉCOMMUNICATIONS: TÉLÉPHONIE, TÉLÉVISION, INTERNET</b></p> <p>Il arrive que l'on doive s'adresser au service clientèle d'un opérateur pour résoudre un problème (facture erronée, service inopérant ou déficient). Or, si les permanences des membres de l'Alliance sont sollicitées, c'est justement pour obtenir de l'aide parce que ces SAV sont difficiles à joindre! Le mode de communication (téléphone ou «chat»), l'incompétence des agents ou leur manière de minimiser les demandes de la clientèle sont les griefs les plus souvent relevés. La résiliation par téléphone ou par «chat» plutôt que par écrit est un autre point de litige.</p> <p>Les factures liées à des frais de roaming sont une source d'irritation importante et persistante. Depuis juillet, tous les opérateurs doivent permettre à leurs clients de fixer une limite à leurs dépenses pour les frais d'itinérance à l'étranger. Là où le bât blesse, c'est au niveau du montant prédéfini par le fournisseur si le client ne modifie pas de lui-même les paramètres de cette limite. Certains ont choisi une barre favorable au client (Quickline, à 50</p>	1226 8%

	<p>fr.), d'autres continuent à fixer des limites beaucoup trop élevées (Salt, actuellement à 500 fr., répartis à raison de 250 fr. pour l'itinérance des données et 250 fr. pour la téléphonie).</p> <p>Depuis juillet, les forfaits d'itinérance doivent en outre être valables au moins douze mois. Auparavant, ils expiraient souvent après trente jours, même sans être entièrement utilisés.</p>	
4	<p><b>ASSURANCES SANTÉ</b></p> <p>L'assurance de base, selon la LAMal, fournit les mêmes prestations, indépendamment de l'âge et de l'état de santé de l'assuré. Ce principe ne semble pas avoir la même signification pour toutes les caisses: prestations obligatoires refusées, garanties de prise en charge des coûts erronées ou décomptes de prestations incorrects figurent parmi les réclamations les plus fréquentes.</p> <p>Dans le cadre des assurance complémentaires, on retrouve des litiges liés aux abus de facturation – non justifiés ou excessifs – concernant des prestations (frais pour une chambre individuelle, p. ex.). Bien que le traitement proprement dit, y compris les honoraires des médecins, le personnel soignant, l'infrastructure hospitalière, etc. soient déjà remboursés par l'assurance de base, ils facturent souvent des montants bien plus élevés pour de prétendues prestations supplémentaires.</p>	<p><b>1080</b></p> <p><b>7%</b></p>
5	<p><b>SERVICES FINANCIERS / ARGENT / PROTECTION DES DONNÉES</b></p> <p>La branche des services financiers est en pleine mutation. Les clients sont confrontés à des frais onéreux, à des taux d'intérêt négatifs et à des conditions commerciales et de protection des données variables. Ceux qui ne veulent pas les accepter n'ont théoriquement d'autre choix que de changer de banque. Toutefois, il est de plus en plus difficile de trouver un prestataire adéquat; et ce n'est qu'une question de temps avant que les clients ne pâtissent de ces nouvelles relations contractuelles.</p> <p>Les exploitants du carnet de vaccination électronique – mesvaccins.ch –, n'ont pas pu combler les lacunes massives en matière de protection des données qui ont été découvertes au printemps. Entre-temps, la plateforme a déposé le bilan. Une véritable débâcle! Les consommateurs se demandent comment récupérer leurs données de vaccination si ces dernières ne leur ont pas été restituées. La question reste sans réponse à ce jour.</p>	<p><b>949</b></p> <p><b>6,5%</b></p>
6	<p><b>SERVICE PUBLIC / TRANSPORTS / MOBILITÉ</b></p> <p><b>La Poste</b>   La réduction des horaires pour vider les boîtes aux lettres constitue un nouveau démantèlement du service public. L'entreprise se vante certes d'un grand nombre de «points d'accès» accessibles plus rapidement (filiales, agences encapsulées dans des commerces ou boîtes aux lettres). Mais au final, les agences ne permettent pas d'exécuter tous les services de Postfinance. Ce qui semble beau sur le papier se révèle, dans la pratique, n'être que de la poudre aux yeux.</p> <p><b>Aviation</b>   En cas d'annulation ou de report de vol, les passagers ont toujours droit au remboursement de leur billet ou, à choix, à un transport alternatif, conformément au Règlement européen sur les droits des passagers aériens. En revanche, ils ne sont pas obligés d'accepter les bons d'achat. Voilà pour la théorie. Toutefois, les compagnies sont souvent aux abonnés absents et ne répondent pas dans les délais. Encore trop souvent les remboursements tardent ou ne se font pas. La situation est encore plus difficile lorsque le vol a été réservé via une plateforme en ligne. Dans ce cas, la compagnie et la plateforme se renvoient mutuellement la responsabilité.</p>	<p><b>798</b></p> <p><b>5,5%</b></p>

	<p><b>AUTRES CAS</b></p> <p><b>Domages dus au retard de paiement (927)</b>   En cas de retard de paiement, le créancier/la société de recouvrement ne peut facturer des dommages supplémentaires dus au retard de paiement que s'il en résulte effectivement un préjudice financier de plus. Or, ce n'est généralement pas le cas. Le Bureau des plaintes VSI mis en place en 2020 par les maisons de recouvrement ne se prononce pas sur la question des frais pourtant au cœur de la grande majorité des réclamations. La FRC constate que les plaintes contre les pratiques abusives de nombreuses sociétés de recouvrement ne diminuent pas.</p> <p><b>Produits alimentaires/déclaration d'origine (542)</b>   Origine douteuse, label/étiquetage et sécurité des denrées ainsi que déclaration de contenu insuffisants.</p> <p><b>Santé/hôpitaux/médecins/médicaments (430)</b>   Questions, problèmes ou malentendus avec les fournisseurs de prestations dans le domaine de la santé (hôpital, médecin, dentiste, thérapeute autre, pharmacie), factures opaques et incompréhensibles.</p> <p><b>Énergie/environnement (315)</b>   Les biens à courte durée de vie sont moins chers à produire et sont remplacés plus rapidement. Les fabricants maximisent ainsi leurs profits au détriment des consommateurs et de l'environnement.</p>	<p><b>3230</b></p> <p><b>21,5%</b></p>
<p><b>TOTAL DES RÉCLAMATIONS PARVENUES À L'ALLIANCE DES ORGANISATIONS DES CONSOMMATEURS (JAN. - NOV. 2021)</b></p>		<p><b>14 933</b></p>

## Spécificités régionales

**Suisse alémanique et Suisse romande** | La facturation par les créanciers ou les sociétés de recouvrement des dommages dus aux retards de paiement, qui sont le plus souvent inadmissibles, est depuis des années un sujet d'irritation permanent.

**Tessin** | De nombreuses demandes concerne les caisses maladie (LAMal).

## L'effet Corona

Les messages et les demandes d'information en rapport avec les effets de la pandémie ont diminué en 2021 par rapport à l'année précédente. Néanmoins, plusieurs problèmes restent présents. La plupart des demandes ont porté sur les sujets suivants:

- Renouvellement automatique des abonnements de fitness après et/ou pendant le confinement ou la fermeture annoncée.
- Remboursement de billets achetés en cas d'annulation de concerts, d'événements et de compétitions.
- Remboursement après l'annulation par l'organisateur des frais payés à l'avance pour le vol, l'hôtel ou la formation continue.
- Remarques, questions, critiques concernant les mesures officielles de lutte contre la pandémie.