

Lausanne, le 14 décembre 2022

Communiqué de presse

Ranking national des doléances des consommateurs

Ces pratiques qui ont agacé en 2022

La FRC et ses consœurs alémanique Konsumentenschutz et tessinoise ACSI regroupées au sein de l'Alliance des organisations de défense des consommateurs présentent, pour la septième année, leur classement national des plaintes traitées en 2022. Les litiges contractuels relatifs au refus du vendeur d'appliquer la garantie et les retards de livraison tiennent le haut du pavé. Suivent les méthodes de vente agressives et déloyales. Les coûts de la santé occupent la troisième marche. Les problèmes avec les opérateurs, les maisons de recouvrement et les inquiétudes liées au budget du ménage terminent ce palmarès des doléances. Le nombre de plaintes reçues de janvier à novembre 2022 était de 13 924.

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

Plus d'un tiers des sollicitations (plaintes et demandes de conseil) auprès de nos permanences concerne, comme l'an dernier, des problèmes liés aux contrats de consommation courante. Ainsi, les produits commandés et payés en ligne sont souvent livrés tardivement, voire pas du tout. L'Alliance constate en outre que de nombreuses enseignes refusent d'activer la garantie. Cette tendance est en augmentation. En Suisse, les consommateurs doivent prouver qu'ils ne sont pas à l'origine du défaut, ce qui les amène souvent à renoncer à leurs droits. Raison pour laquelle l'Alliance demande d'inscrire dans la loi le renversement du fardeau de la preuve à la charge du vendeur, comme en droit européen.

Rang 2 | Pratiques commerciales déloyales (ventes trompeuses, appels indésirables), 14%

Les plaintes concernant des méthodes de vente déloyales restent toujours très élevées. En 2022, ce sont surtout les pièges à l'abonnement qui ont sévi: un ou deux clics suffisent pour souscrire à des services en tous genres, SMS surfacturés ou sites de rencontre par exemple. L'offre prétendument gratuite se transforme très rapidement en service payant sans préavis et sans possibilité de rétractation.

Rang 3 | Assurances santé (hausse des primes, facturation), 11%

Les réclamations liées aux assurances santé marquent une forte hausse par rapport à 2021, soit près de 500 plaintes supplémentaires. Les doléances portent évidemment sur la hausse des primes, mais aussi sur des facturations de prestataires de soin trop élevées. Dans les complémentaires, les hausses de primes en fonction des tranches d'âge vont de pair avec une diminution voire une suppression de prestations pour certains modèles d'assurances. Si le problème n'est [pas nouveau](#), il est désormais [urgent d'intervenir](#). Le rôle des courtiers est aussi mis en cause, avec de nouvelles formes de démarchage.

La FRC fournira ses chiffres consolidés pour la Suisse romande en début d'année 2023.

Annexe: liste détaillée.

Renseignements complémentaires

FRC: Jean Tschopp, 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: Antonella Crüzer, Segretaria generale, Tél. 078 795 48 84