

Lausanne, le 14 décembre 2022

Communiqué de presse – annexe

Ranking national des doléances des consommateurs

Ces pratiques qui ont agacé en 2022

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>CONTRATS DE CONSOMMATION: REFUS DE GARANTIE ET RETARD DE LIVRAISON</p> <p>Les prestations de garantie sont souvent refusées au motif que le défaut serait imputable au consommateur. C'est à ce dernier de prouver le contraire, en réalisant une expertise par exemple. Or les fabricants savent qu'il y renoncera, la démarche étant coûteuse. Dans les faits, ils réduisent donc leurs coûts et optimisent leurs bénéfices.</p> <p>L'Alliance demande donc que le fardeau de la preuve incombe au vendeur et que cela soit inscrit dans la loi: à lui de prouver que le client est responsable du défaut, comme cela s'applique depuis longtemps dans les pays de l'Union européenne.</p> <p>Les retards de livraison sont fréquents lors d'achats en ligne. Si la marchandise a été payée d'avance, l'internaute se retrouve souvent dos au mur, surtout en présence de fournisseurs étrangers. Il n'est pas rare qu'il soit longtemps tenu en haleine et doive s'armer de patience ou, dans le pire des cas, renoncer à la commande.</p> <p>Si un accord à l'amiable est impossible, la situation devient inextricable en raison des coûts élevés qu'engendrerait une démarche juridique, en particulier quand le fournisseur ou l'enseigne a son siège à l'étranger.</p> | 5064 36,5% |
| 2 | <p>MÉTHODES COMMERCIALES DÉLOYALES</p> <p>Les méthodes commerciales déloyales sont fréquentes et se présentent sous différentes formes: publicité non sollicitée dans la boîte aux lettres, non-respect de l'inscription d'un astérisque dans l'annuaire téléphonique, spams, fausses promesses de gain, etc.</p> <p>En 2022, les pièges à l'abonnement liés à des dark patterns (envoi de SMS, abonnement à des sites de rencontre ou pour adulte) ont focalisé l'attention. Un ou deux clics suffisent pour conclure des services en tous genres. Après coup, les offres prétendent gratuites deviennent rapidement des abonnements payants sans préavis et sans rétractation possible.</p> | 1919 14% |
| 3 | <p>ASSURANCES SANTÉ</p> <p>Les réclamations liées aux assurances santé marquent une forte hausse par rapport à 2021: près de 500 plaintes supplémentaires qui font qu'elles passent devant les doléances sur la téléphonie. Les primes de l'assurance obligatoire (LAMal) augmentent d'année en année. La responsabilité en incombe principalement aux caisses, à l'industrie pharmaceutique et aux prestataires de soins (médecins, hôpitaux et laboratoires) qui se renvoient la balle sur leurs responsabilités.</p> <p>Les factures posent souvent problème dans le cadre des complémentaires santé (LCA): fortes hausses en fonction des tranches d'âge, décomptes à double et frais supplémentaires pour des prestations non sollicitées. Le rôle des courtiers est aussi mis en cause. La FRC a</p> | 1523 11% |

| | | |
|---|---|-------------------------------------|
| | notamment dénoncé de nouveaux types de démarchages particulièrement agressifs ciblant les familles sur les réseaux sociaux (promesses de billets d'entrée à Europa Park ou à des événements sportifs). Ces plaintes ont débouché sur la condamnation de certains assureurs par la Commission de surveillance de l'Accord de branche sur les intermédiaires. Éclairages et perspectives. | |
| 4 | <p>TÉLÉCOMMUNICATIONS: TÉLÉPHONIE, TÉLÉVISION, INTERNET</p> <p>Les plaintes des consommateurs dans ce secteur sont fréquentes et variées. Et les problèmes restent pratiquement inchangés depuis des années:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conditions de résiliation inutilement contraignantes (obligation de résiliation par téléphone ou par «chat», par exemple) • Mises à niveau automatiques et souvent non souhaitées de divers services (internet, TV, mobile) • Vitesses internet loin de correspondre aux prestations promises et payées • Modifications de contrats par lesquelles les fournisseurs s'autorisent à exploiter des données personnelles • Refus de corriger des factures incorrectes ou non conformes au contrat • Pression sur le client pour qu'il paie ses factures en ligne, sous peine de pénalités • Décodeurs TV qui dysfonctionnent | <p>1292</p> <p>9%</p> |
| 5 | <p>MAISONS DE RECOUVREMENT</p> <p>Le recouvrement est externalisé par un nombre croissant d'entreprises. En cas de retard de paiement, les sociétés mandatées à cette tâche font immédiatement et sans autorisation valoir un dommage supplémentaire en plus des intérêts moratoires. Elles jouent sur la peur du consommateur, qui paie par crainte de figurer dans le registre des poursuites et des repréaillies qui en découleraient ensuite pour contracter un leasing, souscrire un contrat, obtenir un bail à loyer, etc. Or la résistance s'impose. Depuis 2019, rappelons que les inscriptions injustifiées dans le registre des poursuites peuvent être rendues invisibles beaucoup plus rapidement.</p> | <p>1013</p> <p>7%</p> |
| 6 | <p>ARGENT, SERVICES FINANCIERS, PROTECTION DES DONNÉES</p> <p>L'inquiétude autour des hausses de prix (énergie, santé et denrées) et d'une pénurie possible s'est fait sentir dans les permanences de l'Alliance. Nombreuses sont les personnes qui ont souhaité obtenir des conseils pour composer avec un budget serré et faire des économies.</p> <p>Depuis janvier 2022, le géoblocage est interdit (art. 3a LCD). Les internautes suisses doivent pouvoir bénéficier des prix de sites étrangers pour le e-commerce sans avoir à être redirigés vers les plateformes suisses souvent plus chères. Reste que la liste des services échappant à l'interdiction est étendue. En tous les cas, le consommateur doit intégrer les éventuelles taxes de douane et les frais de port à son choix. Frais qui peuvent parfois dépasser les économies réalisées avec l'interdiction de géoblocage.</p> <p>En matière de trafic des paiements, la clientèle est sans cesse confrontée à des hausses de frais par les banques et autres prestataires et à de nouvelles conditions commerciales et de protection des données. Pour ceux qui ne veulent pas les accepter, il ne reste théoriquement plus qu'à changer de banque. Toutefois, il n'est pas rare que les clients tombent de haut, car le nouveau prestataire ne tarde pas à adapter ses frais et ses conditions commerciales au détriment du client.</p> | <p>954</p> <p>7%</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>AUTRES CAS</p> <p>Transport/mobilité (488) Les passagers des chemins de fer sont souvent mécontents en raison de l'opacité des tarifs (<i>dark patterns</i>), des horaires, de l'application des CFF et des bus et, dans le transport aérien, de la difficulté à contacter les compagnies ou à se faire rembourser et des conditions générales de vente peu favorables à la clientèle.</p> <p>Alimentation/produits alimentaires/déclaration d'origine (441) Origine douteuse, label/étiquetage et sécurité des produits ainsi que déclaration de contenu insuffisante sont parmi les principaux griefs.</p> <p>Énergie/environnement (409) Économies d'énergie domestiques, transition vers des énergies renouvelables, durabilité des objets: les biens à courte durée de vie sont moins chers à produire et sont remplacés plus rapidement – au lieu d'une économie circulaire au bénéfice de l'environnement et de la stabilité des prix.</p> <p>Service public (407) Démantèlement et services restrictifs, dispositions et politique des prix peu favorables aux usagers.</p> <p>Les 414 cas restants concernent principalement la protection des données, d'autres domaines juridiques ou des problèmes en lien avec les services fédéraux ou l'administration.</p> | <p>2159</p> <p>15,5%</p> |
| <p>TOTAL DES RÉCLAMATIONS PARVENUES À L'ALLIANCE DES ORGANISATIONS DES CONSOMMATEURS (JAN. - NOV. 2022)</p> | | <p>13 924</p> |

Spécificités régionales

Suisse alémanique | Une source d'irritation permanente reste le dommage dû aux retards de paiement, souvent facturé de manière illicite par les créanciers et maisons de recouvrement.

Suisse romande | Les dénonciations pour pratiques commerciales déloyales ont été nettement plus nombreuses en 2022: publicité mensongère, *greenwashing*, indication inexacte du prix.

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

Le contexte international

Les ménages à revenu modeste et la classe moyenne s'adressent avec inquiétude aux associations de défense des consommateurs sur des questions en lien avec l'explosion des coûts de l'énergie et des biens de consommation courante. C'est pourquoi l'Alliance a demandé au Conseil fédéral, il y a plusieurs mois déjà, de mettre en place un **bouclier de protection envers la population**. Celui-ci doit permettre de réduire notamment le poids des coûts de la santé et de l'énergie, tout comme de renforcer les autorités de surveillance des prix